	T.C. TİCARET BAKANLIĞI BURSA LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ	Dok. No	P.709
		İlk Yayın Tarihi	01.06.2012
	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKÂYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Rev. Tarihi	26.01.2022
		Rev. No.	7
		Sayfa No	1/5

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; Bursa Laboratuvar Müdürlüğü tarafından “TS EN ISO/IEC 17025 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği İçin Genel Gereksinimler” standart gerekliliklerine uygun olarak oluşturulan sistemde, BLM’ de gerçekleştirilen hizmetlere ait olmak üzere müşteri şikâyet, talep ve müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi ve takibi için yetki yöntem ve sorumlulukları belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, Bursa Laboratuvar Müdürlüğü’nde gerçekleştirilen hizmetlere ait olmak üzere alınan her türlü müşteri şikâyet, talep ve memnuniyet ölçümünü kapsar.

3. KISALTMALAR VE TANIMLAR

3.1. KISALTMALAR

BLM : Bursa Laboratuvar Müdürlüğü	DF : Düzeltici Faaliyet
YGG : Yönetimin Gözden Geçirmesi	KYSB : Kalite Yönetim Sistemi Birimi
LM : Laboratuvar Müdürü	

3.2. TANIMLAR

Müşteri: *Analiz yaptırmak amacıyla laboratuvarımıza numune gönderen Gümrük İdareleridir.*

Şikâyet: Verilen hizmetten memnun olunmadığına dair müşterilerden gelen yazılı veya sözlü bildirimlerdir.

4. İLGİLİ DÖKÜMANLAR VE VERİLER


- Müşteri Memnuniyet Anketi ve Şikâyet Formu-F.011/P.709
- Müşteri Memnuniyet Anketi ve Şikâyet Sonuç Raporu-F.011.1/P.709
- Müşteri Şikâyet Takip Formu-F.019/P.709
- Şikâyet Kayıt Formu-F.089/P.709
- Müşteri Şikâyetleri Değerlendirme Akış Şeması-F.097/P.709

5. SORUMLULAR

Laboratuvar Müdürü: Müşteri şikâyetlerinin değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulması için ilgili laboratuvar personelinin gerekli çalışmaları yapmasını sağlamaktan ve bu çalışmaları takip etmekten, kendisine iletilen müşteri şikâyet ve isteklerini KYSB’ye iletmekten ve tamamlanmış faaliyetleri onaylamaktan,

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yönetim Sistemi Birim Sorumlusu Dr. Deniz SARIGÖL	Laboratuvar Müdürü Kemal KÜLEGE

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR

	T.C. TİCARET BAKANLIĞI BURSA LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ	Dok. No	P.709
		İlk Yayın Tarihi	01.06.2012
	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKÂYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Rev. Tarihi	26.01.2022
		Rev. No.	7
		Sayfa No	2/5

KYSB: Laboratuvar personeline yazılı veya sözlü olarak iletilen ve Müşteri Memnuniyet Anketi ve Şikâyet Formu-F.011/P.709'na kaydedilen şikâyetlerin, takip formuna işlemekten ve takiplerini yapmaktan, müşteri memnuniyeti anketlerini değerlendirmekten,

Laboratuvar Personeli: Müşteri tarafından kendisine iletilen şikâyet ve istekleri kayıt altına almaktan, şikâyetlerin değerlendirilmesi ve çözüme ulaştırılması için gerekli çalışmaları yapmaktan sorumludur.

6. PROSEDÜRÜN UYGULANIŞI

6.1. Müşteri Şikâyetlerinin Alınması ve Değerlendirilmesi

Bursa Laboratuvar Müdürlüğü müşterilerinin taleplerine açıklık kazandırmaları, problemlerini çözmeleri ve yapılan işlemlerle ilgili laboratuvar performansını izlemeleri için, müşteri bilgilerinin gizliliği ilkesine sadık kalarak iş birliği yapar.

Laboratuvarımızın tüm çalışanları, müşterilerden (Yüz yüze görüşme, telefon, e-mail, vs.) gelen şikâyetleri Şikâyet Kayıt Formu-F.089/P.709'a kaydederek KYSB'ye bildirir. Müşteri şikâyetleri Müşteri İstek ve Şikâyet kutusunda bulunan Müşteri Memnuniyet Anketi ve Şikâyet Formu-F.011/P.709 ile yazılı olarak da alınabilir. Müşteri İstek ve Şikâyet kutusunda toplanan şikâyetler her hafta KYSB tarafından değerlendirilir. **Şikâyetlerin ele alınıp değerlendirilmesi için geçen süreler şu şekildedir:**

- **E-mail ve Müşteri Memnuniyet Anketi ve Şikâyet Formu-F.011/P.709 ile alınan şikâyetlerin değerlendirmeye alındı bilgisi, müşteriye şikâyet alındığı zamandan itibaren 24 saat içinde telefon veya e-mail yolu ile verilir.**

- **Şikâyetin değerlendirilip kabul edildiğine/edilmediğine (haksız bir şikâyette bulunmuşsa), kabul edilmiş ise şikâyet konusu ile ilgili neler yapılacağına dair geri bildirim müşteriye telefon, e-mail ve üst yazı ile en geç 1 hafta süre içerisinde yapılır.**

- Şikâyet konusunda laboratuvar uygunsuzluğu varsa "Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (P.710)" ne göre gerekli uygulama yapılır. Gerekirse düzeltici faaliyet başlatılır ve **en çok 1 aylık süre içinde tamamlanmaya çalışılır.**


- **Şikâyet ile ilgili yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında bilgi, faaliyetlerin bitiminden itibaren 24 saat içinde müşteriye telefon, e-mail veya üst yazı ile bildirilir.**

Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan personel tarafından hazırlanıp KYSB ve LM tarafından gözden geçirilip onaylanır. Tüm şikâyetler Müşteri Şikâyet Takip Formu-F.019/P.709'a işlenir.

Şikâyetlerin ele alınma prosesini açıklayan **Müşteri Memnuniyeti ve Şikâyet Yönetim Prosedürü (P.709)**, Müşteri Şikâyetleri Değerlendirme Akış Şeması-F.097/P.709 ve Müşteri Memnuniyet Anketi ve Şikâyet Formu-F.011/P.709 laboratuvar müdürlüğümüzün <https://uludag.ticaret.gov.tr/kurumsal/bagli-mudurlukler/bursa-laboratuvar-mudurlugu> web adresinde

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yönetim Sistemi Birim Sorumlusu Dr. Deniz SARIGÖL	Laboratuvar Müdürü Kemal KÜLEGE

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR

	T.C. TİCARET BAKANLIĞI BURSA LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ	Dok. No	P.709
		İlk Yayın Tarihi	01.06.2012
	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKÂyet YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Rev. Tarihi	26.01.2022
		Rev. No.	7
		Sayfa No	3/5

talep eden her türlü ilgili taraf için erişebilir haldedir. **Laboratuvara gelen şikâyetler ile ilgili yapılan faaliyetler** KYSB tarafından her yıl YGG toplantılarında değerlendirilir.

6.2. Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi

Müşterilerin memnuniyeti "Müşteri Memnuniyet Anketi ve Şikâyet Formu-F.011/P.709" yardımı ile yılı sonunda ölçülerek Kalite Yönetim Sistemi Birimi tarafından değerlendirilir. Müşteri Memnuniyet Anketi ve Şikâyet Formlarının değerlendirilmesi sırasında her forma sırası ile bir kodlama (tarih ve sıra numarası) yapılarak izlenebilirlik sağlanır. Müşteri Memnuniyet Anketi ve Şikâyet Formu-F.011/P.709' nda yer alan soruların puanlaması 1-Çok Zayıf, 2-Zayıf, 3-Orta, 4-İyi, 5-Çok İyi şeklindedir. Yılda bir kez yapılan değerlendirmeler sonucunda, müşterilerin anketteki sorulara vermiş oldukları puanların ortalamaları Müşteri Memnuniyet Anketi ve Şikâyet Sonuç Raporu-F.011.1/P.709' da değerlendirilir. Puanların ortalamalarının değerlendirilmesi 1-Çok Zayıf, 1-2 Zayıf, 2-3 Orta, 3-4 İyi, 4-5 Çok İyi şeklinde yapılır. Ortalama puanların 1-Çok Zayıf ve 1-2-Zayıf olduğu konular için ve soru bazlı değerlendirme yapıldığında ilgili soruya düşük puan (2 veya daha az) verilmesi durumunda o soru da şikâyet olarak ele alınıp uygunsuzluk olarak değerlendirilir, Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü-P.710'a göre faaliyet gerçekleştirilir.

7. KAYITLAR

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan kayıtlar; Müşteri Memnuniyet Anketi ve Şikâyet Formu-F.011/P.709, Müşteri Memnuniyet Anketi ve Şikâyet Sonuç Raporu-F.011.1/P.709, Şikâyet Kayıt Formu-F.089/P.709, Müşteri Şikâyet Takip Formu-F.019/P.709, KYB tarafından Kayıtların Kontrolü Prosedürü-P.804'e uygun olarak doldurulur ve muhafaza edilir.

8. DAĞITIM

Bu prosedür ve ilgili dokümanları, BLM deki ilgili tüm personele elektronik ortamdaki ortak ağda Laboratuvar Klasörü üzerinden PDF formatında dağıtılır.


9. REVİZYON

9.1. Prosedürün Revizyon Takibi

REVİZYONLAR			
Bölüm No/Adı	Rev. Tarihi	Rev. No	Yapılan Revizyonun Açıklaması
8. Dağıtım	02.12.2014	1	Dağıtım kaldırıldı
6.3. Müşteri Şikâyetlerini Alınması ve Değerlendirilmesi	30.12.2016	2	Müşteri şikâyetlerini alınması ve değerlendirilmesine yönelik açıklamalar eklenmiştir.
6.1. Müşteriye Hizmet ve İletişim	30.12.2016	2	"İkinci tahlil analizlerinde" ifadesi eklenmiştir.
3. Tanımlar	18.07.2017	3	Müşteri tanımı eklenmiştir.
6.1. Müşteriye Hizmet ve İletişim	18.07.2017	3	"veya müşteri temsilcilerinin" ifadesi kaldırılmıştır.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yönetim Sistemi Birim Sorumlusu Dr. Deniz SARIGÖL	Laboratuvar Müdürü Kemal KÜLEGE

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR

	T.C. TİCARET BAKANLIĞI BURSA LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ	Dok. No	P.709
		İlk Yayın Tarihi	01.06.2012
	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKÂyet YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Rev. Tarihi	26.01.2022
		Rev. No.	7
		Sayfa No	4/5


6.1.1	18.07.2017	3	"Müşteri" ifadesi yerine Beyanname sahibi ifadesi kullanılmıştır. "yazılı başvurusu ile deneylerin izlenmesi için ilgili Laboratuvar Sorumlusunun gözetiminde deneyleri izlemesi sağlanır" ifadesi kaldırılmıştır.
6.1.2	18.07.2017	3	"test amacı ile göndermiş olduğu numuneyi" ifadesi kaldırılmış olup ilgili bölüm detaylandırılmıştır.
6.1.3	18.07.2017	3	"Bursa Laboratuvar Müdürlüğü çalışanları, ölçüm/analiz/ inceleme ve kalibrasyon işlemleri sonucunda aldığı verilerden hareketle müşterilerine teknik konularda tavsiyeler, yol göstermeler, görüşler ve yorumlar bildirir" ifadesi kaldırılmıştır.
6.2. Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi	18.07.2017	3	"Müşteri Memnuniyet Anketi" yerine "Müşteri Şikâyet ve Anket Formu-F.011" ifadesi kullanılmıştır.
4.İlgili Dokümanlar ve Veriler	02.01.2018	4	Gerekli dokümanlar eklenmiştir.
6.1.1.	02.01.2018	4	İlgili bölüm detaylandırılmıştır.
6.2. Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi	02.01.2018	4	İlgili bölüm detaylandırılmıştır. Müşteri Şikâyet ve Anket-F.011 'deki kriterler ile uyumlu hale getirilmiştir.
	02.01.2019	5	Bakanlığın yeni logosu eklenmiştir.
3. Kısaltmalar ve Tanımlar	02.01.2019	5	Kısaltmalar eklenmiştir. Şikâyet tanımlanmıştır.
4.İlgili Dokümanlar ve Veriler	02.01.2019	5	Gerekli dokümanlar eklenmiştir.
5.Sorumlular	02.01.2019	5	Sorumlular açıklanmıştır.
6.Prosedürün Uygulanışı	02.01.2019	5	İlgili bölüm düzenlenmiştir.
7.Kayıtlar	02.01.2019	5	Detaylandırılmıştır.
8.Dağıtım	02.01.2019	5	Dağıtım eklenmiştir.
4.İlgili Dokümanlar ve Veriler	23.05.2019	6	Müşteri Şikâyetleri Değerlendirme Akış Şeması Formu-F.097/P.709 eklenmiştir.
6.Prosedürün Uygulanışı	23.05.2019	6	İlgili bölüm düzenlenmiştir.
9.2. Prosedüre Bağlı Formların Revizyon Takibi	23.05.2019	6	Prosedüre bağlı formların revizyon takibi için tablo eklenmiştir.
3.2 Tanımlar	26.01.2022	7	Müşteri tanımı revize edilmiştir.
6.1. Müşteri Şikâyetlerinin Alınması ve Değerlendirilmesi	26.01.2022	7	Şikâyetlerin değerlendirilmesi için geçen süreler tanımlanmıştır.

9.2. Prosedüre Bağlı Formların Revizyon Takibi

REVİZYONLAR			
Form No	Rev. Tarihi	Rev. No	Yapılan Revizyonun Açıklaması
F.011	21.01.2019	4	Bakanlığın yeni logosu eklenmiştir.
F.011/ P.709	03.05.2019	5	Doküman numarası prosedüre atıfta bulunacak şekilde değiştirilmiş ve onay bölümü eklenmiştir.
F.011.1	21.01.2019	1	Bakanlığın yeni logosu eklenmiştir.
F.011.1/ P.709	03.05.2019	2	Doküman numarası prosedüre atıfta bulunacak şekilde değiştirilmiş ve onay bölümü eklenmiştir.
F.019	21.01.2019	3	Bakanlığın yeni logosu eklenmiştir.
F.019/ P.709	03.05.2019	4	Doküman numarası prosedüre atıfta bulunacak şekilde değiştirilmiş ve onay bölümü eklenmiştir
F.089	02.01.2019	0	
F.089/ P.709	03.05.2019	1	Doküman numarası prosedüre atıfta bulunacak şekilde değiştirilmiş ve onay bölümü eklenmiştir

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yönetim Sistemi Birim Sorumlusu Dr. Deniz SARIGÖL	Laboratuvar Müdürü Kemal KÜLEGE

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR

	T.C. TİCARET BAKANLIĞI	Dok. No	P.709
	BURSA LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ	İlk Yayın Tarihi	01.06.2012
	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKÂyet YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Rev. Tarihi	26.01.2022
		Rev. No.	7
Sayfa No		5/5	

F.092	19.02.2019	0	
F.092/ P.709	03.05.2019	1	Doküman numarası prosedüre atıfta bulunacak şekilde değiştirilmiş ve onay bölümü eklenmiştir
F.092/ P.709	26.01.2022	1	Form kaldırılmıştır.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yönetim Sistemi Birim Sorumlusu Dr. Deniz SARIGÖL	Laboratuvar Müdürü Kemal KÜLEGE

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR