

 BLUEFORCE your support always together	LABORATUVAR MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ ve İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ	Doküman No Document No	PR-13
		Yayın Tarihi Issued Date	24.01.2013
		Rev. No/ Tarih Rev Date	02/11.11.2024

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, gerçekleştirilen analiz hizmetleri ile ilgili müşteri şikayetlerinin ve itirazlarının alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesi prosesini belirlemektir. Bu prosedür ile Şirketin sunduğu hizmetlerin kalitesini arttırmak hedeflenmiştir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, laboratuvarın hizmet sunduğu analizleri kapsamaktadır.

3. SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından Laboratuvar çalışanları sorumludur.

4. UYGULAMA

4.1 Şikayet ve İtirazların Alınması Prosesi

Laboratuvar, şikâyet ve itirazı ele alınan bütün aşamalarındaki kararlardan sorumludur. Şikâyet veya itirazın kabulü, soruşturması ve kararı, şikayet ve itiraz edene karşı ayrımcı herhangi bir faaliyetle sonuçlanmamaktadır. Yapılan faaliyetler dışında gelen bir şikâyet müşteriyi bilgilendirmek şartıyla cevaplandırılır ve açığa kavuşturulmaktadır.

İtirazı ve şikâyeti ele alma prosesi aşağıdaki unsurları ve yöntemleri kapsamaktadır. FR-79 Müşteri Şikayet İtiraz Kayıt Formu ile aşağıdaki unsurlar kayıt altına alınarak değerlendirilmektedir.

- Şikâyet veya itirazın alınması, geçerli kılınması, araştırılması ve buna karşın gerçekleştirilecek faaliyetlerin kararlaştırılmasına ilişkin prosesin bir tanımını,
- Şikâyetlerin ve itirazların çözümüne yönelik gerçekleştirilecek olan faaliyetler dâhil, şikâyet ve itirazların takibi ve kayıt altına alınmasını,
- Uygun herhangi bir faaliyetin gerçekleştirilmesinin sağlanmasını.

Laboratuvar Müdürü tarafından müşteri şikayetleri, FR-157-Müşteri Şikayeti Takip Listesi ile kayıt altına alınmaktadır. Sonucun gözden geçirilip onaylanması Laboratuvar Müdürü veya Genel Müdür sorumluluğundadır.

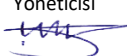
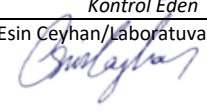
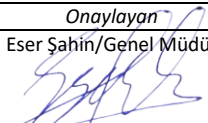
İtirazı ve şikâyeti ele alma prosesi aşağıda belirtilen adımlara göre gerçekleştirilmektedir.

1.Adım: Müşteri Şikayet ve İtirazın Alınması

-Telefon, Fax , Mail, Web v.b Başvuru kanalları ile FR-79 Müşteri Şikayet İtiraz Kayıt Formu doldurulak, şikayet/itiraz kayıt altına alınır.

- Müşteri, şikayet veya itirazını kendi de, firma web adresinde kolay ulaşımda olan FR-79 Müşteri Şikayet İtiraz Kayıt Formu'nu da doldurularak tarafımıza iletebilir.

-Telefonla gelen şikayetler için, müşteri ya web sitesine yönlendirilir ya da kendisine e-mail ile şikayet/itiraz formu iletilerek şikayet/itirazın kayıt altına alınarak değerlendirilmesi sağlanır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Yiğit Cömert /Kalite Sistem ve Laboratuvar Yöneticisi 	Esin Ceyhan/Laboratuvar Müdürü 	Eser Şahin/Genel Müdür 

Bu dokümanın hiçbir bölümü **AMC MÜHENDİSLİK VE OTOMOTİV A.Ş.**' nin yazılı izni olmaksızın çoğaltılamaz. Doküman çıktısı veya elektronik kopya dağıtımlarında "Kontrollü Kopya" kaşeyi bulunmuyor ise doküman kontrolsüz kopya olarak kabul edilmektedir. Doküman ile ilgili her türlü sorunuz için yayımlanmasından sorumlu olan Kalite Müdürü ile temas kurunuz.

 BLUEFORCE your support. always together.	LABORATUVAR MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ ve İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ	Doküman No Document No	PR-13
		Yayın Tarihi Issued Date	24.01.2013
		Rev. No/ Tarih Rev Date	02/11.11.2024

-Şikayet/İtirazın alınması, hangi personel tarafından gerçekleştirildiyse o kişi tarafından FR-79 Müşteri Şikayet İtiraz Kayıt Formu Laboratuvar Müdür'ne ulaştırmaktadır.

-Laboratuvar Müdürü tarafından şikayetin gözden geçirilmesi, geçerli kılınması yapılır. Dikkate alınacak bir şikayet/itiraz ise FR-157-Müşteri Şikayeti Takip Listesi'ne işlenerek faaliyetten sorumlu kişi atanır ve ilgili şikayet/itiraz takip edilir.

- Şikâyet/ İtirazların 15 işgünü içinde değerlendirmeye alınacağı müşteriye iletilir, eğer bu süre aşılsa da ilerleme ile ilgili ara değerlendirme bilgisi müşteriye sözlü ya da e-mail ile iletilir. Şikâyet / İtiraz takibi Laboratuvar Müdürü'nün sorumluluğundadır.

2.Adım: Müşteri Şikayet ve İtirazın Değerlendirilmesi / Analiz Edilmesi

- Şikâyet veya itirazı çözen karar, şikâyet veya başvuruya konu olan analiz faaliyetlerinde yer almamış kişi/kişiler tarafından değerlendirilir.

-Değerlendirme, yapılacak işlemler ve bitiş tarihi faaliyetten sorumlu kişi tarafından belirlenir ve Laboratuvar Müdürü ile mutabakat sağlanıp, bitiş tarihine kadar yapılacak işlemlerin tamamlanması gerçekleştirilir.

3.Adım: Müşteri Şikayet ve İtirazın Tekrarını Engellemek

-Uygulaması mümkün olan durumlarda, şikayet ve itirazların tekrarını engellemek adına PR-05 Düzeltici Faaliyet Prosedürü 'ne uygun olarak Laboratuvar Müdürü tarafından düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır

4.Adım: Müşteri Şikayet ve İtirazın Sonuç Bildirimi

- Şikâyet veya itiraz ile ilgili açılan faaliyetin kapanması sonrası Laboratuvar Müdürü tarafından müşteriye mail yolu ile sonuç bildirimi yapılır.

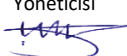
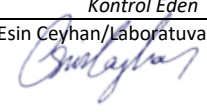
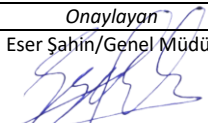
4.2 Müşteri Memnuniyeti

Laboratuvar; müşteri memnuniyetini, kalite hedefi olarak kabul etmekte, standart ve müşteri şartnamesine tam uygunluk sağlarken, laboratuvar kalitesini, üstün nitelikli performansı ile ön plana çıkarmaktadır.

Laboratuvar gerçekleştirdiği hizmet kapsamında müşteri memnuniyetini, "FR-81 Müşteri Laboratuvar Hizmet Memnuniyet Anketi" ile ölçmektedir. Müşteri Memnuniyeti Anketi, müşteriye verilen hizmet karşılığında, yılda en az 1 kere müşteriye gönderilmektedir.

Müşteri memnuniyet değerlendirilmesi, anket bazlı müşteri memnuniyet anketi gelir gelmez en geç 1 hafta içinde Laboratuvar Müdürü tarafından kontrol edilmektedir.

Anket sonuçları ayrıca Laboratuvar Müdürü tarafından "FR-83 Laboratuvar Müşteri Memnuniyet Ölçüm Anketi Analizi" formu ile yılda bir kez analiz edilmektedir. Elde edilen analiz verileri, YGG toplantılarında Genel Müdür ve Genel Müdür Yardımcısı bilgisine sunulmaktadır.

<i>Hazırlayan</i> Yiğit Cömert /Kalite Sistem ve Laboratuvar Yöneticisi 	<i>Kontrol Eden</i> Esin Ceyhan/Laboratuvar Müdürü 	<i>Onaylayan</i> Eser Şahin/Genel Müdür 
--	--	---

Bu dokümanın hiçbir bölümü **AMC MÜHENDİSLİK VE OTOMOTİV A.Ş.**'nin yazılı izni olmaksızın çoğaltılamaz. Doküman çıktısı veya elektronik kopya dağıtımlarında "Kontrollü Kopya" kaşeyi bulunmuyor ise doküman kontrolsüz kopya olarak kabul edilmektedir. Doküman ile ilgili her türlü sorunuz için yayımlanmasından sorumlu olan Kalite Müdürü ile temas kurunuz.

 BLUEFORCE your support always together	LABORATUVAR MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ ve İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ	Doküman No Document No	PR-13
		Yayın Tarihi Issued Date	24.01.2013
		Rev. No/ Tarih Rev Date	02/11.11.2024


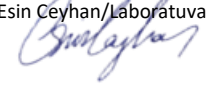
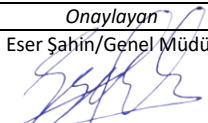
Anket sonuçlarına göre aşağıdaki durumlarda “PR-05 Düzeltici Faaliyet Prosedürü”ne göre düzeltici faaliyet başlatılarak memnuniyetin artması sağlanmaktadır.

- AMC Mühendislik müşteri memnuniyet ortalaması $\leq 3,5$ ise
- Bir müşterinin puan ortalaması $\leq 3,5$ ise
- Bir soruya verilen ortalama puan $\leq 3,5$ ise

5. EKLER

- FR-79 Müşteri Şikayet İtiraz Kayıt Formu
- FR-157-Müşteri Şikayeti Takip Listesi
- FR-81 Müşteri Laboratuvar Hizmet Memnuniyet Anketi
- FR-83 Laboratuvar Müşteri Memnuniyet Ölçüm Anketi Analizi
- PR-05 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Konusu
00	24.01.2023	Oluşturuldu
01	20.02.2023	İçerik akreditasyon şartlarına göre revize edildi.
02	11.11.2024	Alt Bilgi Revize Edildi.

<i>Hazırlayan</i> Yiğit Cömert /Kalite Sistem ve Laboratuvar Yöneticisi 	<i>Kontrol Eden</i> Esin Ceyhan/Laboratuvar Müdürü 	<i>Onaylayan</i> Eser Şahin/Genel Müdür 
---	--	---

Bu dokümanın hiçbir bölümü **AMC MÜHENDİSLİK VE OTOMOTİV A.Ş.**' nin yazılı izni olmaksızın çoğaltılamaz. Doküman çıktısı veya elektronik kopya dağıtımlarında “Kontrollü Kopya” kaşeyi bulunmuyor ise doküman kontrolsüz kopya olarak kabul edilmektedir. Doküman ile ilgili her türlü sorunuz için yayımlanmasından sorumlu olan Kalite Müdürü ile temas kurunuz.