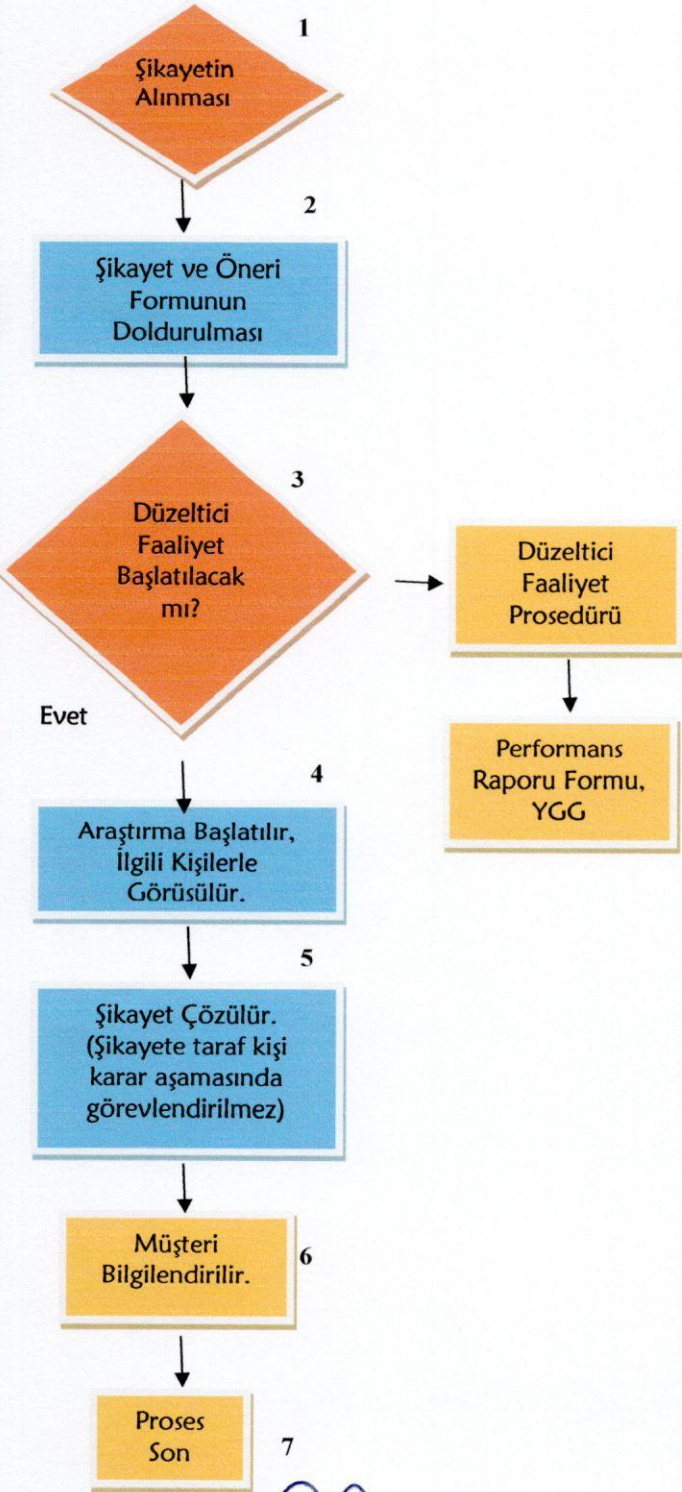
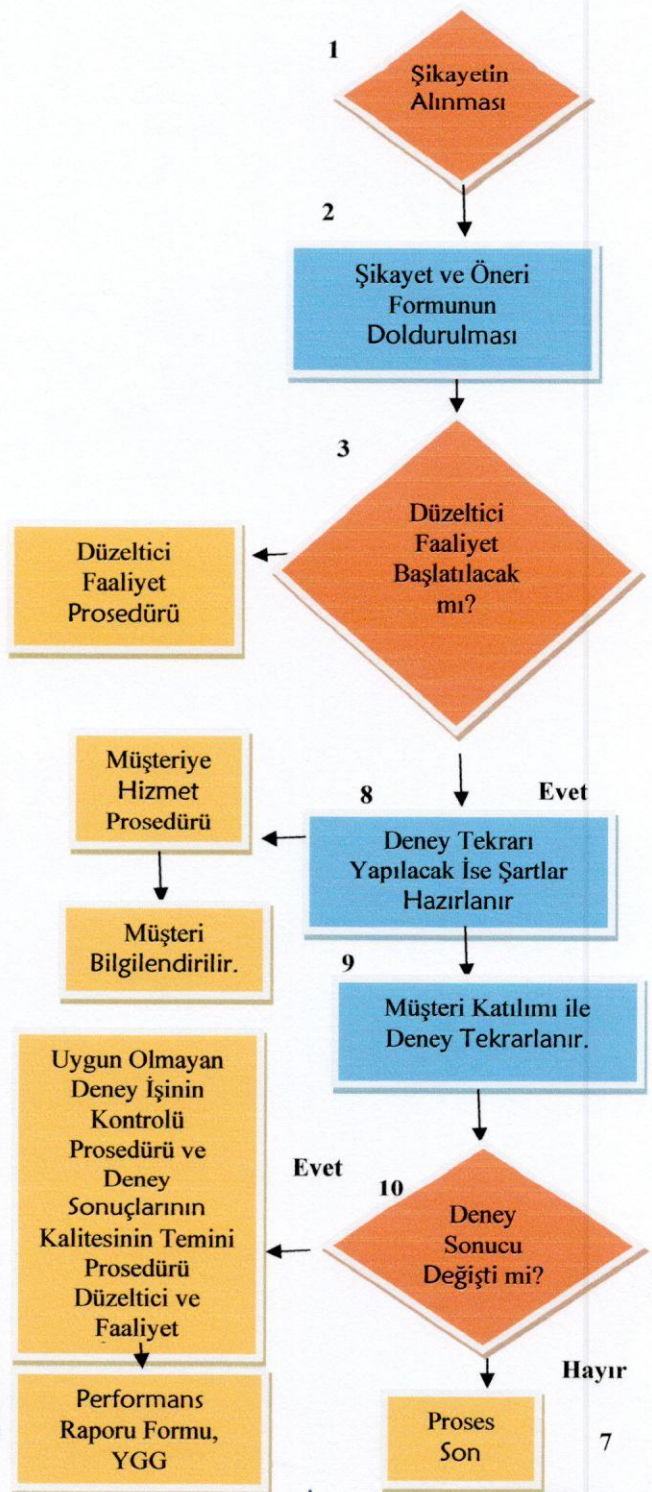


HİZMET KALİTESİ İLE
İLGİLİ MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ



Hazırlayan
Kalite Yöneticisi

DENEY SONUÇLARININ KALİTESİ
İLE İLGİLİ MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ



Onaylayan
Genel Müdür

ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSESİ

Doküman Kodu: NLP501

İlk Yayın Tarihi:
03.08.2018Revizyon No: 02/
Revizyon Tarihi: 02.07.2022

Sayfa 2 / 4

S/N	İŞLEM	PROSES İÇERİĞİ	REFERANS DÖKÜMAN	SORUMLU KİŞİ	İLGİLİ KAYIT
1	Şikâyetin Alınması	Müşteri ile iletişim, deney raporlarının müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti laboratuvara gelirse şikâyet Laboratuvar Kalite Yöneticisine yönlendirilerek ilgili şikâyet alınır.	Müşteri maili, Telefon veya fax	Laboratuvar Kalite Yöneticisi	Müşteri Şikâyeti ile İlgili Mail, Fax.
2	Şikâyet ve Öneri Formunun Doldurulması	İlgili müşteri şikâyetine istinaden gerekli formlar Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır.	Müşteri Şikâyeti ile İlgili Mail, Fax. Telefon Görüşmesi	Laboratuvar Kalite Yöneticisi	Şikâyet ve Öneri Formu
3	Düzeltilici faaliyet başlatılması	Laboratuvara gelen tüm şikâyetlerin çözümlenmesinde gerekirse Düzeltici Faaliyet formu açılarak şikâyetin kök nedeninin Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre giderilmesi sağlanır. Performans rapor formunda ve YGG toplantılarında belirtilir.	Şikâyet ve Öneri Formu	Laboratuvar Kalite Yöneticisi	Düzeltilici Faaliyet Formu Düzeltici Faaliyet Prosedürü
4	Araştırma başlatılması ve ilgili kişilerle görüşülmesi	Laboratuvar Teknik Yöneticisi ve Kalite Yöneticisi şikâyet ile ilgili olan kişilerle görüşerek sonuca varılmasını sağlar	Şikâyet ve Öneri Formu	Laboratuvar Kalite Yöneticisi Laboratuvar Teknik Yöneticisi	Şikâyet ve Öneri Formu
5	Şikâyetin Çözülmesi	Şikâyet çözülür ve şikâyete taraf olan kişi karar aşamasında görevlendirilmez. Şikâyetin takibi KY tarafından yapılır.	Şikâyet ve Öneri Formu	Laboratuvar Kalite Yöneticisi	Şikâyet ve Öneri Formu
6	Müşterinin Bilgilendirilmesi	Sonuç müşteriye yazılı olarak bildirilir.	Şikâyetlerin Değerlendirilmesi Prosedürü	Laboratuvar Kalite Yöneticisi	Müşteri Bilgilendirme Kayıtları
7	Prosesin Sonlandırılması	İlgili şikâyet gerekli faaliyetler yerine getirildiğinde ve sonuca varıldığında proses sonlandırılır.	Şikâyet ve Öneri Formu	Laboratuvar Kalite Yöneticisi	Şikâyetlerin Değerlendirilmesi Prosedürü

Hazırlayan
Kalite YöneticisiOnaylayan
Genel Müdür

Doküman Kodu: NLP501

İlk Yayın Tarihi:
03.08.2018Revizyon No: 02/
Revizyon Tarihi: 02.07.2022

Sayfa 3 / 4

S/N	İŞLEM	PROSES İÇERİĞİ	REFERANS DÖKÜMAN	SORUMLU KİŞİ	İLGİLİ KAYIT
8	Deney Tekrarı Yapılacak İse Şartların Hazırlanması	KY ve TY tarafından itiraz ve şikayetler değerlendirilir. Uygunsuzluk tespit edilmesi sonucunda Uygun Olmayan Deney İşleminin Kontrolü Prosedürüne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, deney tekrarı gerektirmeyen hususları müşteriye gerekçesi ile birlikte yazılı olarak bildirilir.	Şikayet ve Öneri Formu, Şikayetlerin Değerlendirilmesi Prosedürü	Laboratuvar Kalite Yöneticisi Laboratuvar Teknik Yöneticisi Deney Personeli	Uygun Olmayan Deney İşleminin Kontrolü Prosedürü, Müşteriye Hizmet Prosedürü
9	Müşteri Katılımı ile Deneyin Tekrarlanması	Deney tekrarı yapılması gerektiğinde müşteriye hizmet prosedürüne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte TY, Deney Personeli, KY ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır. Deneyde uygulanacak standart deney metodu ve deneylerde kullanılacak olan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir.	Şikâyet ve Öneri Formu, Şikayetlerin Değerlendirilmesi Prosedürü	Laboratuvar Kalite Yöneticisi Laboratuvar Teknik Yöneticisi Deney Personeli	Uygun Olmayan Deney İşleminin Kontrolü Prosedürü
10	Yapılan Deney Tekrarı Sonucunda Deney Sonucunun Değişmesi	Yapılan tekrar deneylerinde, deney sonuçlarının farklı çıkması durumunda aynı deneyin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Uygun Olmayan Deney İşleminin Kontrolü Prosedürü ve Deney Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü ne göre işlemler uygulanır. Düzeltici Faaliyet formu açılarak şikayetin kök nedeninin Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre giderilmesi sağlanır. Performans rapor formunda ve YGG toplantılarında belirtilir. Deney sonucu değişmedi ise proses sonlandırılır.	Uygun Olmayan Deney İşleminin Kontrolü Prosedürü	Laboratuvar Kalite Yöneticisi Laboratuvar Teknik Yöneticisi	Uygun Olmayan Deney İşleminin Kontrolü Prosedürü Deney Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü

Hazırlayan
Kalite YöneticisiOnaylayan
Genel Müdür



ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSESİ

Doküman Kodu: NLP501

İlk Yayın Tarihi:
03.08.2018

Revizyon No: 02/
Revizyon Tarihi: 02.07.2022

Sayfa 4 / 4

Proses Amacı: NETLAB Netbor Uygunluk Değerlendirme Laboratuvarında müşteriden gelen şikayetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, deney sonuçlarının kalitesini gözlemek, hizmet kalitesinin arttırılmasını etkin olarak gerçekleştirmek, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

Proses Girdileri: Müşterinin Şikayet ve Öneri Formu, Yazılı veya Sözlü Şikayeti

Proses Takip Yöntemi: Yıllık Hedefler, Performans Raporları, YGG Toplantılar

Proses Çıktıları: Müşteri Memnuniyetinin Artırılması, Metod Geliştirme

Proses Performans Kriterleri

Müşteri ile mutabık kalınan deney tarihlerinde gerçekleşme oranları

Müşteri memnuniyet oranı

Çalışılan müşteri sayısının arttırılması

Ciro Hedefi

Yasal şartlar ve direktifler doğrultusunda müşteri şikâyeti almamak

Hazırlayan
Kalite Yöneticisi

Onaylayan
Genel Müdür