

1.AMAÇ

Bu prosedürün amacı, müşteri dilek ve şikâyetlerinin değerlendirilmesi için uygulanacak yöntemlerin belirlenmesidir.

2.KAPSAM VE GEREKLİLİK

Firma içi gerçekleştirilen tüm analiz hizmetlerini kapsar.

3.SORUMLULUKLAR

Kalite Yönetim Temsilcisi: Gelen şikâyetleri FRM-21 Müşteri Öneri ve Şikâyet Formuna doldurarak kayıt altına almaktan, formun kopyasını özel dosyasına almaktan, FRM-21 Müşteri Öneri ve Şikâyet Formunu ilgiliye ulaştırmaktan,

Tüm Personel: Şikâyetlerle ilgili gerekli çalışmaları yaparak Kalite Yönetim Temsilcisi' ni bilgilendirmekten ve uygunsuzluklarla ilgili düzeltici faaliyetleri yapmaktan sorumludur.

4.TANIMLAR

4.1.Şikâyet: Bir ürün veya hizmetin müşteri tarafından görülen yetersizliğidir. ADAY Laboratuvarı için; deney hizmetinin sorgulanması önceliklidir.

4.2.Müşteri: ADAY Laboratuvarı personeli, firma sahipleri, özel ve diğer resmi kanaldan numune getiren kişi veya kurumlar.

5.UYGULAMA

5.1. Müşteri Geri Bildirimlerinin Alınması ve İzlenmesi

Geri bildirimler:

- Memnuniyet
- Şikâyet,
- Bilgi,
- Talep,
- Öneri olmak üzere 5 ana başlıkta sınıflandırılır.

Geri bildirim yaparken bildirim yapan kişi aşağıdaki hususlara dikkat etmelidir.

- Şikâyetçinin bilgileri(adı-soyadı ve iletişim bilgileri)
- Şikâyete konu olan durumun tanımlanması
- Şikâyetin açıklanması

5.1.1. Müşteri şikâyetini laboratuvarın web sitesinden yapabilir.

- www.adaylab.com

Web sitesinden müşteri hizmetleri sekmesinde bulunan "Şikâyet Formu" doldurularak yazılı geri bildirim yapılabilir. Bu yolla yapılan bildirimler otomatik olarak mail yoluyla Kalite Yönetim Temsilcisi' ne iletilir ve kayıt altına alınarak çözüm süreci başlatılır.

5.1.2. Laboratuvarımızda bulunan 0262 646 77 99 numaralı faksa yazılı geri bildirimler yapılabilir. Bildirimler, Kalite Yönetim Temsilcisi' ne iletilir ve kayıt altına alınarak çözüm süreci başlatılır.

5.1.3. Laboratuvarımızın e-mail adresine yine web sitemizde bulunan Müşteri Öneri ve Şikâyet Formu ile birlikte yazılı bildirimler yapılabilir. İletiler Kalite Yönetim Temsilcisi' ne iletilir ve kayıt altına alınarak çözüm süreci başlatılır. e-mail adresimiz:

- info@adaylab.com

5.2. Şikâyetlerin Alınması

5.2.1. Şikâyet bildirimleri Kalite Yönetim Temsilcisi' ne ulaştığında bilgiler kaydedilir. Şikâyetlerin etkin bir şekilde ele alınabilmesi için yardımcı bilgilere ihtiyaç duyulduğunda müşteri aranır ve ek bilgiler alınarak çözüm süreci başlatılır. Şikâyet haricinde gelen diğer geri bildirimler aşağıdaki şekilde değerlendirilmektedir.

5.2.2. Memnuniyet/Teşekkür: Müşterilerimiz tarafından bize ulaştırılan memnuniyet bildirimleri laboratuvar genelinde Kalite Yönetim Temsilcisi aracılığıyla duyurulur ve müşterimize teşekkür mesajı gönderilir.

5.2.3. Bilgi: Tarafımızdan talep edilen bilgiler en kısa zamanda laboratuvar içinde ilgili birimden temin edilir ve müşteriye ulaştırılır. Şirketimizde mevcut olmayan veya gizli statüsünde bulunan bilgiler paylaşılmaz.

5.2.4. Talep: Müşterilerimizden gelen hizmetlerimiz hakkında ki taleplerde müşteri Numune Kabul ve Raporlama Birimine yönlendirilir.

5.2.5. Öneri: Müşterilerimizden aldığımız öneri bildirimleri ilgili birimlere iletilir. Öneriler, birimlerle yapılan toplantılarda analiz edilerek sonuçlandırılır.

5.3. Şikâyetin Alındığının Bildirilmesi ve Geri bildirim Takip Aşamaları

5.3.1. Geri bildirimler alındığında e-mail veya telefon ile müşterilere bildirimlerinin alındığı ve çözüm sürecinin başlatıldığına dair bilgi verilir. İlk kabulden nihai bir karara varılana kadar ki tüm proses boyunca şikâyet takip edilir. Müşterinin isteği üzerine veya önceden belirlediğimiz zaman aralıkları ile durum bilgisi verilir. Geri bildirim takip aşamaları şöyledir;

5.3.2. Şikâyet Alındı: Müşteri şikâyetinin Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından çözüm sistemine kayıt edildiğindeki aşamadır.

5.3.3. İşlem Devam Ediyor: Müşteri şikâyetlerinin aksiyon ve çözüm süreçlerinin devam ettiğini gösteren aşamadır.

5.3.4. Yöneticide: Çözülemeyen veya müşteri ile mutabakatın sağlanamadığı durumlarda şikâyet şirket üst yöneticilerine iletilir ve karar sürecinde müşteriye bildirilir.

5.3.5. Düzeltici Faaliyet açıldı: Mevcut ve potansiyel uygunsuzlukların sebeplerini gidermek ve tekrarını önlemek için karşılaşılan uygunsuzlukların etkilerine uygun olarak tedbir alınmasını sağlamak üzere ilgili birimlere "Düzeltici Faaliyet açılır. Aynı zamanda İç Tetkik Prosedürü' ne uygun olarak yapılan iç tetkiklerden kaynaklı uygunsuzluklarda da yine Düzeltici Faaliyet açılarak sonucu takip edilir.

5.3.6. Kapatıldı: Üç ay süreyle takip edilen müşteriye ulaşılamayan müşteri geri bildirimlerinde hareket izlenmez ise tüm bildirimler kapatılır.

5.4 Şikâyetin Sınıflandırılması

Şikâyetler, önceliklerine göre aşağıdaki gibi sınıflandırılır.

5.4.1. Acil/Yüksek Öncelikli Şikâyet: Çok yüksek önem seviyesini gösteren durumdur. İnsan ve çevre güvenliğine zarar veren, büyük çaplı maddi hasar bildirilen şikâyetler acil şikâyet olarak değerlendirilir. Bu kapsamdaki şikâyetler öncelikli olarak ele alınarak hızlı bir şekilde müdahale edilmektedir. Şikâyetin aciliyet ve öneminin yüksek olduğu durumlarda gerekiyorsa müşteri yerinde ziyaret edilerek iletişime geçilir.

5.4.2. Normal Öncelikli Şikâyet: Yukarıdaki sınıfa giren durumların dışında iyileştirme veya müdahale ihtiyacı olan bildirimlerdir.

*Analiz süresi ile ilgili şikâyetler (Analizin belirtilen sürede sonuçlandırılmaması)

*Analiz raporunda sehven ya da müşteri tarafından verilen bilgi ile yapılan hata

5.4.3. Düşük Öncelikli Şikâyet: Müşteri süreçlerini direkt etkilemeyen, genel konularda iyileştirme ve geliştirme çalışmaları gerektiren şikâyetlerdir.

*Fatura mutabakatsızlığı,

*Analiz, hizmet fiyatı hakkında gelecek şikâyetler bu kapsamda değerlendirilmektedir.

6. ŞİKÂyetİN ÇÖZÜM VE TAKİP SÜRECİ

6.1. Çözüm aşamasında şikâyetle ilgili olan tüm şirket bilgileri, yazışmalar, telefon görüşmeleri kayıt edilir.

6.2. Laboratuvara bildirilen müşteri şikâyetleri için acil, normal ve düşük öncelik değerlendirilmesi bu kılavuzun 5.3. bölümünde açıklanan kriterlere göre yapılır.

6.3. Müşteri şikâyetlerinin değerlendirmesi yapılırken, ilgili faaliyetlerde yer almayan kişi ve/veya kişiler tarafından hazırlanmalı, gözden geçirilmeli ve onaylanmalıdır.

6.4. Şikâyet ile ilgili yapılan faaliyet(ler) konusunda müşteri, Laboratuvar Müdürü tarafından bilgilendirilir. Müşterilerden gelen şikâyetler, şikâyetlerin takibinin sağlanması amacıyla Müşteri Dilek ve Şikâyet Forumu'na kaydedilir. Söz konusu şikâyet ve önerilerin sonucunda yapılacak işlemler, bir düzeltici faaliyet yapılmasını gerektiriyorsa, Laboratuvar Müdürü tarafından, Düzeltici Faaliyet Talep Formu düzenlenerek, ilgili faaliyet başlatılır. Düzeltici Faaliyet sonuçları müşteriye telefon, faks ya da e-posta yoluyla iletilir.

6.5. Acil aksiyon alınmasının gerektiği durumlarda Kalite Yönetim Temsilcisi problemin kök nedenini öğrenmek amacıyla müşteri ile 24 saat içerisinde iletişime geçer. Kök neden üzerine yaptığı görüşmeyi Görüşme Formu ile kayıt altına alır. Şikâyet sebebi; gerektirdiği durumlarda düzeltici faaliyet başlatılır ve müşteri faaliyet konusunda bilgilendirilir.

6.6. Kalite Yönetim Temsilcisi, çözümlenen şikâyet ile ilgili bildirim müşteriye ve ilgili birimlere aktarır ve tüm kayıtları saklar.

6.7. Kalite Yönetim Temsilcisi, çözüm sonucunu telefon ile müşteriye iletir ve memnuniyet onayı alınır.

6.8. Müşteri bu aşamadaki çözüm yönteminden de memnun olmadığını iletirse başka bir laboratuvara yönlendirilir.

6.9. Müşteri hizmetlerine ulaşan bildirimler şirketin bilgisayar kayıtlarında saklı tutulur. Şikâyetlerle ilgili dosya ve kayıtlara Laboratuvar Müdürü ve Kalite Yönetim Temsilcisi ulaşabilir. Şikâyetle ilgili tüm bilgilerin paylaşımı gerektiği durumlarda, müşteriye ait özel bilgilerinin gizliliği korunarak, ilgili taraflara bilgilendirme yapılır.

6.10. Her koşulda müşteri şikâyeti, makul olan tüm çözüm yöntemleri tükenene ya da müşteri memnuniyeti sağlanana kadar takip edilir.

6.11. Şikâyetleri iyileştirme fırsatına dönüştürmek için kategoriler oluşturulur ve kök nedenleri analiz edilir. En çok şikâyet alınan konular tespit edilir ve Kalite Yönetim Temsilcisi, Laboratuvar Müdürü ve Üst Yönetimin olduğu toplantılarda ilgili konular görüşülür.

7. ŞİKÂyetLERİN ANALİZİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ

Yapılan değerlendirmeler sonucu yürütülen faaliyetler, Laboratuvar Müdürü tarafından koordine edilir. Gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin sonuçları YGG de değerlendirilerek etkinliği sorgulanır. Anket sonuçları değerlendirmesi için gerekli durumlarda Laboratuvar Müdürü ilgili tüm birimleri toplayarak etkin bir değerlendirme yaptıktan sonra uygulanacak adımlar karara bağlanır. Bu toplantılarda esas gündem, gelen müşteri şikâyetleri hakkında şikâyetleri hakkında veri analizi yapmaktır. Toplantı neticesinde alınan kararlar ilgili süreç sahipleri ile toplantı notları şeklinde paylaşılır.

8. ŞİKÂyet YÖNETİM PROSESİNDE MEMNUNİYET

Geri bildirimde bulunan müşterilerin şikâyet yönetim prosesiyle ilgili memnuniyetlerinin seviyesini belirlemek için düzenli olarak müşteri memnuniyet ölçme anketleri yapılır. Müşteri Memnuniyet anketi ile senede bir defa müşterilerden değerlendirme yapılması istenir ve anketler değerlendirilerek sonuçları, YGG toplantısında paylaşılır.

9. REFERANS KAYNAK VE DÖKÜMANLAR

Form No#	Form Adı
FRM-21	Müşteri Öneri ve Şikâyet Formu
FRM-07	Düzeltilici Faaliyet Talep Formu
FRM-01	Görüşme Formu
FRM-22	Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu

10. DAĞITIM VE DOSYALAMA

Bu prosedürün dağıtım ve dosyalanmasından Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.