

1. KAPSAM

Bu prosedür, Nanolab'ın sağladığı hizmetler kapsamında gelen müşteri isteklerinin tam ve eksiksiz karşılanması için isteklerin toplanması, analiz edilmesi, değerlendirilmesi, karara bağlanması, gerektiği zaman müşteri memnuniyetinin sağlanması için yapılacak iyileştirici faaliyetlerin tespitini ve belgelenmesini sağlamaya yönelik çalışmaların planlanmasını ve yürütülmesini amaçlamakta ve bu süreçte ilgili personel ile müşteriler arasında oluşan iletişim sürecinin etkin ve doğru bir biçimde yapılmasını ve laboratuvarın yönetim sisteminin kendini sürekli yenileyerek ve güncellenerek geliştirmesi için izlenecek yolları tarif etmektedir.

2. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün hazırlanmasından ve yönetiminden KYB, NKR, LM ve prosedürün uygulanmasından prosedürde geçen personel sorumludur.

3. UYGULAMA YÖNTEMLERİ

Personel, müşterilerle yaptığı görüşmeleri mümkün olduğu kadar yazılı kanallardan yapmaya özen gösterir. E-posta ile yapılan yazışmalarda personel "@nano-lab.com.tr" uzantılı adreslerini kullanırlar.

Dış iletişim faaliyetinde gizlilik esastır. Başka bir müşteriye ait bilgiler ilgisiz kişilerle paylaşılamaz. Başta analiz sonuçları olmak üzere müşteriye numune veya bir hizmet ile ilgili bilgi verileceğinde kullanılan yol ne olursa olsun iletişim doğrudan hizmeti alan kişiyle kurulur ve herhangi bir doküman paylaşımında (rapor, görüş v.b.) ilgili kişiye teslim edildiğine dair teyit alınır. Aksi davranışlar "Gizlilik ve Tarafsızlık Prosedürü (PR.18)"nde tanımlanan ve personel ile yapılan gizlilik sözleşmesine aykırı bir davranış olarak düşünülür.

3.1. Müşteri veya müşteri temsilcisinin yapılan analizlere tanıklık etmesi için, laboratuvarında izin verilen alanlara girmesine imkan sağlanır. Laboratuvar birimlerine girecek olan kişilere Ziyaretçi Tanımlama, Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhüt Formu (Ç.02.PR.09) imzalatılır. Aksi takdirde analizlere tanıklık etmesine izin verilmemektedir. Müşteriler, LM'nin görevlendireceği personelin refakatinde sadece kendi numunelerinin analizlerini izleyebilir. İzleme sırasında diğer müşterilere ait bilgiler ve numuneler gizli tutulmaktadır. Müşteri kesinlikle analiz yapamaz veya herhangi bir şekilde çalışmalara müdahale edemez ve tanıklık sırasında laboratuvarın çalışma kurallarına uymak zorundadır. Müşteriler, teknik konularda kendi analizleriyle ilgili LBS ile bilgi alışverişinde bulunabilir.

Müşteri talep ettiği takdirde analizi yapılan numunenin artan miktarı, müşteriye geri verilerek bir başka laboratuvarında analizi tekrarlatmasına imkan sağlanır. Böyle bir durumda numunelerin hazırlanması, ambalajlanması ve gönderilmesi laboratuvarımızın sorumluluğundadır.

Eğer sonuçlarda bir gecikme veya analizin gerçekleşmesinde uygunsuzluk durumu varsa Müşteri Hizmetleri birimi tarafından, müşteri telefon veya elektronik posta yoluyla haberdar edilir. Tespit edilen uygunsuzluk laboratuvarımızdan kaynaklanıyorsa "Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (PR.07)"ne ve/veya "Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (PR.05)"ne göre yapılması gereken faaliyetler başlatılır.

3.2. Müşteri Memnuniyeti Anketi

Verilen hizmetin değerlendirilmesi ve hizmet kalitemizin iyileştirilmesi amacıyla müşterilerimize yılda en az 1 defa anket yapılır. KYBS tarafından "Ç.01.PR.04 Müşteri Memnuniyet Anketi" müşterilerimize anket linki mail aracılığıyla iletilir. İlgili firmalara anketlerin en geç 1 aylık bir süre içerisinde geri gönderilmesi bilgisi aktarılır.

HAZIRLAYANArzuhan ÇETİN KARADERİ
KYS Sorumlusu**KONTROL EDEN VE ONAYLAYAN**Turgay ZABUN
Teknik Koordinatör

Anket formları toplandıktan sonra otomatik olarak web tabanlı bir uygulama tarafından değerlendirilir. Gelen anketlerde herhangi bir soruda 2 ve altında bir değerlendirme söz konusu ise müşteri ile görüşülerek "PR.04-Müşteriye Hizmet, Şikayet ve İyileştirme Yönetimi Prosedürü"ne göre hareket edilir. Ayrıca her bir soruya ait puanlamanın genel değerlendirilmesi yapılarak ortalaması belirlenir. Bu ortalama 3 ve altında ise bu soru ile ilgili düzeltici faaliyet açılır. Anket kayıtları ve değerlendirmeler, KYBS tarafından muhafaza edilir.

Anket sonuçları KYBS tarafından değerlendirilir. Yapılan toplantılarda sonuçlar paylaşılır. Ayrıca anket sonuçları Yönetimin Gözden Geçirme toplantısının gündeminde yer alır ve değerlendirilir. Yönetim sisteminin, teknik faaliyetlerin ve müşteri hizmetlerinin iyileştirilmesi için analiz edilerek konuyla ilgili kararlar alınır. Bu kararlar Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı kayıtlarına da işlenir.

4. MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİNİN TESPİT VE TAKİP EDİLMESİ

4.1. Şikayetlerin Alınması

Laboratuvarımıza ulaşabilecek çeşitli müşteri itiraz ve şikayetleri aşağıdakilerle sınırlı olmamak kaydıyla genellikle belirtilen konularda olmaktadır.

- Analiz sonuçları,
- Hizmetin aksaması,
- Rapordaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olması,
- Talep, teklif veya sözleşme sonrası oluşan sapmalar,
- Analiz veya hizmet kalitesi
- İletişim eksiklikleri vb.

Müşterilerden gelen sözlü veya yazılı itirazlar, numune imha süreci geçmeden yapıldıysa, analiz tekrarı dahil tüm işlemler gerçekleştirilebilir. Eğer numune imha sürecinden sonra itiraz geldiyse, analiz tekrarı haricinde diğer incelemeler yapılarak müşteriye cevap verilir.

Şikayeti alan personel, müşteri bilgileri ve şikayeti açık bir şekilde "Müşteri İstek/Şikayet Kayıt Formu (Ç.02.PR.04)"na işler. İşlenen bu formlar hızlı bir şekilde KYBS'ye iletilir. KYBS tarafından "Müşteri İstek/Şikayet Takip Formu (Ç.04.PR.04)"na kaydedilir. Müşteri şikayetleri Nanolab internet sitesinden de iletebilir. Müşteri tarafından Nanolab internet sitesinden iletilen müşteri şikayetleri, iletisim@nanolab.com.tr maili üzerinden KYBS'ye iletilir. Gizlilik taahhütnamemiz uyarınca; maillerin imza kısmında feragatname beyanı bulunur. Şikayetleri KYBS, ivedi bir şekilde Müşteri İstek/Şikayet Kayıt Formu ve Müşteri İstek/Şikayet Takip Formuna kaydeder.

Müşteri şikayetlerinin ilk inceleme sonucunun müşteriye bildirilmesi maksimum 3 gündür. Zamanında cevabı verilmeyen şikayetler kabul edilmiş sayılır. Şikayetlerin sonuçlandırılması ve müşteriye geri bildirim yapılması ile ilgili takipten KYBS ve laboratuvar müdürleri sorumludur. Şikayet kayda alındıktan sonra müşteri hizmetleri birimi tarafından, müşteri telefon ya da mail yoluyla bilgilendirilir. Bu görüşmede şikayetin işleme alındığının ve çalışmaların ortalama tamamlanma süresinin bilgisi verilir. Ancak şikayetin niteliğine göre teknik detayların doğrudan aktarılabilmesi için LM'leri müşteri ile görüşülebilir.

4.2. Şikayetlerin Değerlendirilmesi

Laboratuvarımızda verilen hizmetlerle ilgili müşteri itiraz ve şikayetleri, KYBS ve şikayetin kapsamına göre ilgili LM ile birlikte incelenir. Ön değerlendirme ve çözüm açıklaması belirtilerek kayıt formu

HAZIRLAYAN

Arzuhan ÇETİN KARADERİ
KYS Sorumlusu

KONTROL EDEN VE ONAYLAYAN

Turgay ZABUN
Teknik Koordinatör

kapatılır. Alınan karar neticesinde uygun olmayan bir iş söz konusu değilse kapatılan "Müşteri İstek/Şikayet Kayıt Formu (Ç.02.PR.04)" müşteri hizmetlerine iletilerek müşterinin bilgilendirmesi sağlanır. Müşteri hizmetleri birimi, bilgilendirmeyi yaptıktan sonra formu KYBS'ye teslim eder. Fakat uygun olmayan bir iş söz konusu ise, yapılacak olan çalışma, KYBS tarafından "Uygun Olmayan İş Kontrol Formu(Ç.03.PR.05)"na işlenerek yazılı olarak ilgili LM'ye bildirilir, çözüm açıklaması "Müşteri İstek/Şikayet Takip Formu (Ç.04.PR.04)"na kaydedilir.

LM'ler gelen "Uygun Olmayan İş Kontrol Formu(Ç.03.PR.05)" üzerinden ilgili LBS ile şikayetin değerlendirmesini gerçekleştirir. Yapılacak çalışmalar, çalışmalar için atanan sorumlu ve faaliyetlerin tamamlama tarihi belirlenerek çalışmalara başlanmasını sağlar. Çalışmalar tamamlandıktan sonra şikâyet haksız olduğu tespit edilirse "Uygun Olmayan İş Kontrol Formu (Ç.03.PR.05)"kapatılır. Kapatılan form müşteri hizmetlerine iletilir. Müşteri hizmetleri, müşteriye konu ile ilgili bilgilendirmeleri yaparak, formu KYBS'ye teslim eder. Elde edilen kayıtlar KYBS tarafından saklanır.

Yapılan faaliyetler sonucunda, şikâyetin haklı olduğu kanaatine varılırsa, KYBS tarafından derhal Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR.07)' ne göre düzeltici faaliyet başlatılır. Ortaya çıkan olumsuzluğun, aynı analizin uygulandığı diğer sonuçlara olan etkisi olup olmadığı araştırılır. Yapılan değerlendirme sonucunda diğer analizlerde de aynı durum söz konusu ise, konu ile ilgili yapılan tüm işler geri çekilerek gerekli düzeltmeler yapılır. Müşteri şikayeti sonucunda raporun yeniden düzenlenmesi durumunda Numune Kabul, Kayıt ve Analiz Raporu Hazırlama Prosedürü(PR.17)'ne göre işlem yapılır.

Şikayet, sadece müşteriye sunulmuş analiz raporu ile ilgili ise söz konusu rapor incelenir, yazım hatası olup olmadığı kontrol edilir. Hata var ise, revize rapor gerekli açıklama yapılarak müşteriye sunulur.

Şikayet konusu olan analiz sonucunda bir değişiklik saptanmazsa; müşteriye, analiz sonuçlarının doğruluğu, analiz yönteminin güvenilirliği gibi bilgileri içeren bir bilgilendirme yapılır. Müşterinin itirazının devam etmesi durumunda; müşteri, ilgili analizde varsa akredite başka bir laboratuvara analizini yaptırabilir. Akredite laboratuvar yok ise, numune kamu laboratuvarlarına gönderilir. Müşterinin haklı çıkması durumunda analiz ücreti tarafımızdan karşılanır. Fakat laboratuvarımızın haklı olduğu durumda analiz faturası müşteriye gönderilir.

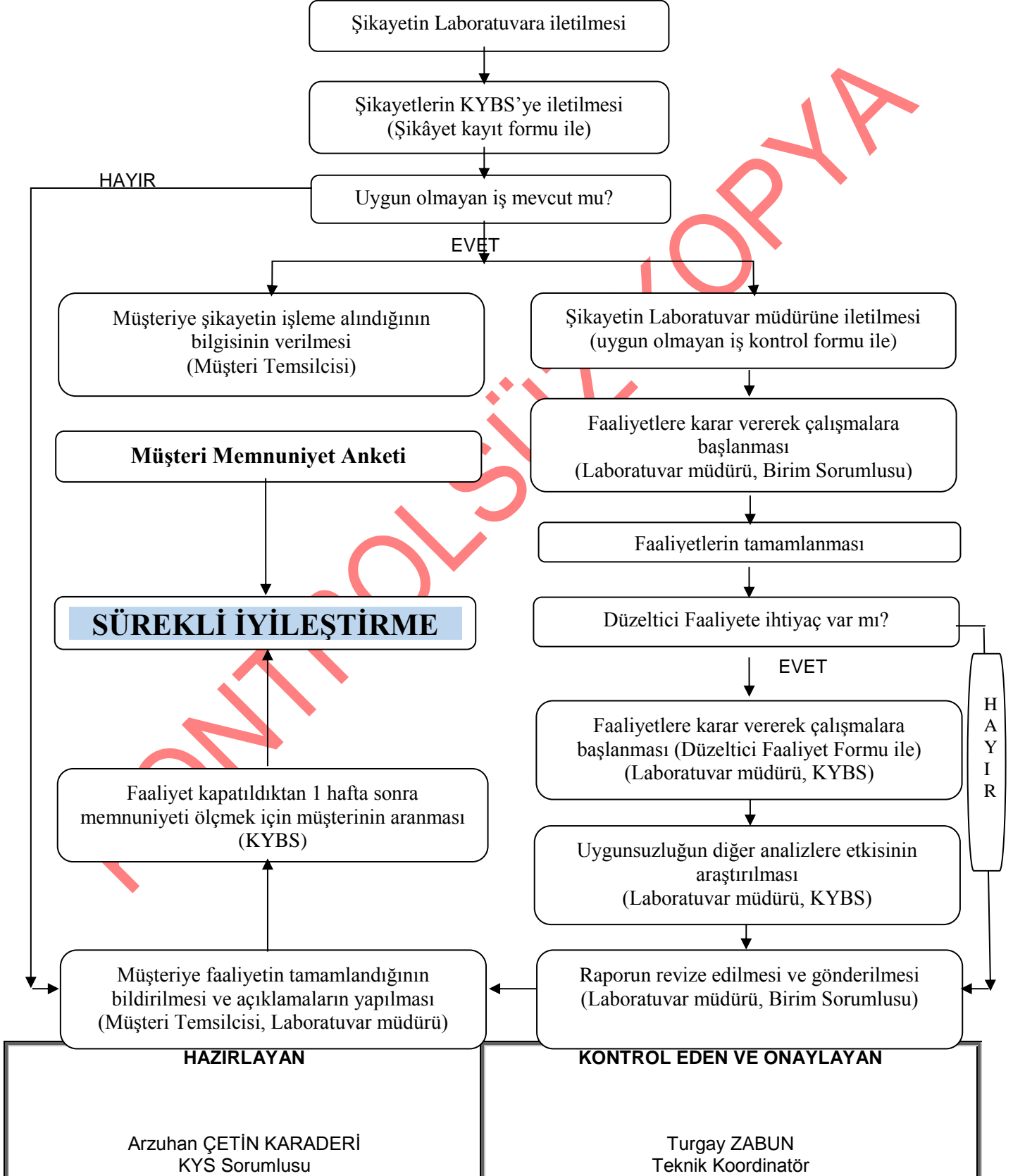
Ayrıca müşteri memnuniyeti anketlerinde yer alan şikayet niteliğindeki değerlendirmeler için de aynı faaliyetler gerçekleştirilir. Müşteri ile irtibata geçilerek bilgilendirme yapılır. Şikayet çözümlensin ya da çözümlenmesin, şikayet sahibine yazılı veya sözlü olarak bilgi verilir.

Kimden geldiği belli olmayan şikayetlere cevap verilmez. Laboratuvarımıza ulaşan tüm şikayet, itiraz ve başvurular gizli olup, üçüncü taraflara bilgi verilmez. Ancak, kamu kurumlarından talep edilmesi durumunda müşteri bilgileri açık edilmeden önce mutlaka müşteri bilgilendirmesi yapılır. Sadece adli ve hukuki durumlar olduğu takdirde, yasal otorite bilgi verilmemesini isterse; bu koşullarda müşteriye bilgilendirme yapılmadan bilgiler paylaşılabilir.

Faaliyetleri tamamlanan şikayetlerin tüm kayıtları KYBS'ye iletdikten 1 hafta sonra, KYBS müşteri ile son bir görüşme yapar. Yapılan faaliyetlerin yeterliliği, müşterinin sorununun çözülmesi, bu süre içerisinde sağlıklı bilgi paylaşımının yapılması ve müşterinin bu süreç yönetiminden memnunluk durumu hakkında bilgi alır. Eğer müşterinin memnun olmadığı kanısına varılırsa, KYBS ve ilgili LM tekrar görüşme yapar. Gerekli görüldüğü takdirde yeniden faaliyet planlanabilir.

HAZIRLAYANArzuhan ÇETİN KARADERİ
KYS Sorumlusu**KONTROL EDEN VE ONAYLAYAN**Turgay ZABUN
Teknik Koordinatör

AKIŞ DİYAGRAMI;



4.3. Şikayetlerin Analiz Edilmesi ve İyileştirme

Tüm müşteri şikayetleri, KYBS tarafından "Müşteri İstek/Şikayet Takip Formu"na işlenir ve kayıtları muhafaza edilir. Periyodik olarak GM eşliğinde, KYBS, ilgili LM'leri ve LBS'ler ile bir toplantı yapılır. Şikayetlerin içeriği, yapılan faaliyetlerin yeterliliği, faaliyetlerin süresi ve müşterinin konu ile alakalı memnuniyeti ele alınır. Bu toplantıda elde edilen veriler ve alınan kararlar, sistemin sürekli iyileştirilmesinde etkin olarak kullanılır.

Nanolab bünyesindeki toplantılarda "Toplantı Tutanak Formu (Ç.03.PR.04)" düzenlenir. Üst yönetim toplantılarında, başkan ve üyeler tarafından, diğer toplantılarda toplantı başkanı tarafından, Toplantı Tutanağı onaylanır. Toplantı sonunda hazırlanan toplantı tutanağını katılımcılara ve ilgili birim ya da kişilere iletilir.

KYBS tarafından yıl içerisinde gelen şikayetlerin analizi yapılır ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında gündem maddesi olarak değerlendirilir. Burada KYBS tarafından yapılan analizde; birimlere yönelik geri dönüş sayısı, çözülebilen ve çözülemeyen şikayetlerin oranı, müşterilerin verdiğimiz hizmetlerden memnuniyet oranları istatistiksel olarak analiz edilmelidir. Yönetim sistemimizin, teknik faaliyetlerimizin ve süreçlerimizin iyileştirilmesi amacıyla kararlar alınır. Alınan kararlar doğrultusunda "Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (PR.07)" uygulanabilir.

Bunların haricinde Bakanlık ve TÜRKAK denetimleri gibi denetimlerde elde edilen sonuçlar da sürekli iyileştirme için veri sağlar.

Bu prosedürün işletilmesi sonucu oluşan kayıtlar "Kayıt Kontrol, Arşiv ve Bilgi Yönetimi Prosedürü (PR.09)"ne göre muhafaza edilir.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PR.17 Numune Kabul, Kayıt ve Analiz Raporu Hazırlama Prosedürü
- PR.07 Düzeltilici Faaliyet Prosedürü
- PR.05 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü
- PR.09 Kayıt Kontrol, Arşiv ve Bilgi Yönetimi Prosedürü
- Ç.01.PR.04 Müşteri Memnuniyet Anketi
- Ç.02.PR.04 Müşteri İstek/Şikayet Kayıt Formu
- Ç.03.PR.04 Toplantı Tutanak Formu
- Ç.04.PR.04 Müşteri İstek/Şikayet Takip Formu
- Ç.03.PR.05 Uygun Olmayan İş Kontrol Formu
- Ç.02.PR.19 Ziyaretçi Tanımlama, Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhüt Formu

6. DAĞITIM

Bu prosedür; tüm personele elektronik ortamda "Nanolab Kalite Dokümanları" altında sunulur.

HAZIRLAYAN

Arzuhan ÇETİN KARADERİ
KYS Sorumlusu

KONTROL EDEN VE ONAYLAYAN

Turgay ZABUN
Teknik Koordinatör

7. REVİZYON DURUMU

Tarih	Revizyon Sayısı	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Nedeni	Revizyonu Yapan
26.01.2015	02	1.0.	Laboratuvar, Nanolab bünyesine bağlı laboratuvarlar olarak değiştirildi.	Arzuhan ÇETİN KARADERİ
20.04.2019	03	Tümü	Bütün içerik ve ifadeler yeni yayımlanan TS EN ISO 17025:2017 standardına uygun duruma getirildi ve yeni standardın gerekliliklerine göre düzenlendi.	Arzuhan ÇETİN KARADERİ
07.01.2021	-	Tüm	28.11.2011 tarihli ilk yayın tarihli ve 20.04.2019/03 revizyon tarih/nolu doküman ve formlar tamamen güncellendi.	Arzuhan ÇETİN KARADERİ
		Ç.04.PR.04	Form eklendi.	

KONTROLSÜZ KOPYA

HAZIRLAYANArzuhan ÇETİN KARADERİ
KYS Sorumlusu**KONTROL EDEN VE ONAYLAYAN**Turgay ZABUN
Teknik Koordinatör