	<b>ARITMA TESİSLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI (Su Kalite Kontrol Laboratuvarı)</b>	<b>Doküman No:</b>	<b>PR-15</b>
		<b>Yayın Tarihi:</b>	<b>04.05.2015</b>
	<b>Müşteri Şikâyetleri, Önerileri ve Anket Prosedürü</b>	<b>Revizyon No:</b>	<b>03</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>08.10.2024</b>
		<b>Sayfa No:</b>	<b>3 / 4</b>

## 1.AMAÇ

Laboratuvarımız tarafından verilen hizmetler ve bu hizmetlere ait kalite sistemi ile ilgili olarak müşterilerden gelen şikâyetlerin ele alınması ve çözümlenmesi için bir sistem oluşturmaktır.

## 2.KAPSAM

Su Kalite Kontrol Laboratuvar Şube Müdürlüğü'nün Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili tüm çalışmalarını kapsar.

## 3.SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından ve Müşteri şikâyetlerini değerlendirmek ve çözüme kavuşturulmasından Kalite Sistemleri Yönetim Temsilcisi sorumludur.

## 4.TANIMLAR VE KISALTMALAR

Şikâyet: Özel veya tüzel kişilerin, kurum ve kuruluşların genel hizmetleri ve özellikle de laboratuvarları tarafından gerçekleştirilen deney veya muayene hizmetleri ile birlikte diğer kurumsal hizmetlerle ilgili olarak yaptıkları yazılı veya sözlü olumsuz bildirimlerdir.

KEK : Kalite El Kitabı

KYST : Kalite Sistemleri Yönetim Temsilcisi


AS : Analiz Sorumlusu

## 5.UYGULAMALAR

### 5.1. Müşteri Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi

a. Laboratuvarımız, müşterilerden gelen şikâyetleri birer iyileştirme fırsatı olarak değerlendirir. Laboratuvarımıza ait hizmetleri ile ilgili yazılı veya sözlü gelen müşteri şikâyetleri, şikâyeti alan personel tarafından ilgili KYST'ne iletilir ve Birim sorumlusu tarafından **Müşteri Şikâyeti Değerlendirme Formu** düzenlenir.

a) İlgili sorumlular şikâyeti inceler, şikâyetin kapsamına göre müşteri yazılı veya sözlü olarak bilgilendirilir. Sözlü bilgilendirmelerin kayıtları KYST tarafından **Müşteri Şikâyeti Değerlendirme Formu** na tutulur. Şikâyet konusu laboratuvardan kaynaklanıyor ise ilgili laboratuvar personeli bilgilendirilir. Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler, tekrar olmaması için yapılan düzeltici faaliyetler ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber KYST tarafından Müşteri Şikâyeti Değerlendirme Formu'na kayıt edilir. Şikâyet

	<b>ARITMA TESİSLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI (Su Kalite Kontrol Laboratuvarı)</b>	<b>Doküman No:</b>	<b>PR-15</b>
		<b>Yayın Tarihi:</b>	<b>04.05.2015</b>
	<b>Müşteri Şikayetleri, Önerileri ve Anket Prosedürü</b>	<b>Revizyon No:</b>	<b>03</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>08.10.2024</b>
		<b>Sayfa No:</b>	<b>3 / 4</b>

giderildikten sonra müşteri yazılı olarak bilgilendirilir. KYST tarafından değerlendirme dosyası hazırlanır ve şikayetlerle ilgili kayıtlar bu dosyada muhafaza edilir. Şikayetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise müşterinin bilgisi dahilinde şikayet giderilir.

b) Müşterinin deney sonuçlarına ilişkin şikayette bulunduğu durumda, Laboratuvar Müdürüne bilgilendirme yapılır. Deney sonuçlarının doğruluğu hususunda itirazının devam ettiği durumlarda ise uygun koruma ve saklama koşullarında muhafaza edilen numuneler ile deneyin tekrarlanması sağlanır.

c) Ayrıca, müşteri şikâyetleri, her yılın sonunda yeterince veri toplanırsa KYST tarafından istatistikî olarak değerlendirilir. İstatistik değerlendirmelerin sonuçları gerek görülür ise, hemen veya Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı sırasında yönetime sunularak görüşülür. Yönetim, gerekli ise düzeltici ve önleyici faaliyetlerin kararını alır. Yapılacak çalışmaların sorumlularını ve sürelerini belirler. Yapılacak çalışmaların takibi, kontrolü ve koordinasyonu, KYST tarafından yapılır.

d) *Müşterilerin veya diğer tarafların muayene faaliyetlerine ilişkin şikayet ve itirazları, şikayet ve itiraz ile ilgisi olmayan ve konu hakkında yetkin olan kişiler tarafından (Kalite Yöneticisi, Şirket Müdürü gibi) değerlendirilir, sonuçlandırılır ve Kalite Yöneticisi tarafından şikayet sahibine yazılı olarak bildirilir. Gerekirse, dışarıdan konu hakkında yetkin kişi ve kuruluşlardan (Halk sağlığı, Çevre ve Şehircilik Referans Laboratuvarları gibi) görüş alınabilir.*

## 5.2. Anketlerin Yapılması ve Değerlendirilmesi

### Müşteri Anketleri


Laboratuvar, müşterilerinden hem olumlu hem de olumsuz geri besleme bilgilerini müşteri anketleri (Müşteri Memnuniyet Anket Formu) vasıtasıyla almaktadır.

Anket uygulaması, Kalite Birimi tarafından, Müşteri Memnuniyet Anket Formunun yıl içerisinde belirli aralıklarla; mail olarak gönderilmesi, Google Forms, müşterilerin www.suski.gov.tr web sayfamızdan ilgili formu indirip doldurduktan sonra, müşteri tarafından elden, e-posta veya kargo vasıtasıyla tarafımıza ulaştırılması, yâda müşterinin şahsen laboratuvarımızda formu doldurması şeklinde yürütülmektedir.

Müşteri Memnuniyet Anket Formundaki sorular 1, 2, 3, 4, 5 şeklinde puanlandırılarak değerlendirilmektedir. Puanlama; 1 (Çok kötü), 2 (Kötü), 3 (Orta), 4 (İyi), 5 (Çok İyi) olarak sınıflandırılmıştır.

Anketler ile Laboratuvarın performansı izlenmekle beraber müşteri beklenti ve istekleri de tespit edilir. Bu bilgiler, yönetim sistemini, deney faaliyetlerini ve müşteri hizmetlerini iyileştirmek için Kalite Yöneticisi tarafından analiz edilir.

Müşteri geri bildirimlerinde; 1 (Çok kötü) ve 2 (Kötü) puan alınması durumunda Kalite Yöneticisi

	<b>ARITMA TESİSLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI (Su Kalite Kontrol Laboratuvarı)</b>	<b>Doküman No:</b>	<b>PR-15</b>
		<b>Yayın Tarihi:</b>	<b>04.05.2015</b>
	<b>Müşteri Şikayetleri, Önerileri ve Anket Prosedürü</b>	<b>Revizyon No:</b>	<b>03</b>
		<b>Revizyon Tarihi:</b>	<b>08.10.2024</b>
		<b>Sayfa No:</b>	<b>3 / 4</b>

Laboratuvar Sorumlusu ile bir araya gelerek kötü olan geri bildirimlerin analizi yapılır.

Müşterinin iletişim bilgileri mevcutsa konu hakkında daha ayrıntılı bilgi alınır. Gerekliğinde Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürüne göre işlem yapılır.

Müşteri anketlerinin istatistiksel analizi ise yıllık bazda Kalite Yöneticisi tarafından Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantısından önce yapılır ve aynı toplantıda değerlendirilir.

Müşteri geri bildirimlerinde memnuniyetsizlik bildirilen konular Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantısında ele alınır. Geri bildirimler, yönetim sistemini, laboratuvar faaliyetlerini ve müşteri hizmetini iyileştirebilmek için risk ve fırsatlar yönünden Risk ve Fırsatların Yönetimi Prosedürü'ne göre değerlendirilir. Gerekli durumlarda düzeltici faaliyet başlatılır. Gerçekleştirilen iyileştirmeler memnuniyetsizlik bildiren müşteri ile paylaşılır.

Ayrıca, Yönetim, anket sonuçlarını göz önünde bulundurarak müşteri memnuniyetinin ve hizmet performansının artırılması için gerekli olan düzeltici ve önleyici faaliyetlerin kararlarını alarak, sorumlularını ve sürelerini tespit eder Düzeltici Ve Önleyici Faaliyet İstek Formu düzenlenir. Yapılacak çalışmaların takibi, kontrolü ve koordinasyonu KYST tarafından yapılır. Anket kayıtları KYST tarafından Müşteri Şikayetleri Değerlendirme Dosyasında muhafaza edilir.

## 6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

**Müşteri Şikayet Değerlendirme Formu**

**Müşteri Değerlendirme Anketi**

**Düzeltilici Faaliyet İstek Formu**