

|                                                                                   |                                                  |                        |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------|---------------------------|
|  | <b>MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET<br/>PROSEDÜRÜ</b> | İlk Yayın:<br>09.08.07 | Rev. No:<br>02/Rev.03     |
|                                                                                   |                                                  | Dok. Kodu:<br>PR.23    | Rev Tarihi:<br>28.01.2025 |
|                                                                                   |                                                  | Sayfa 1 / 5            |                           |

## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; Haliç Çevre Analizleri Laboratuvarı ile çalışan veya çalışacak olan firmaların, yapılan işte laboratuvarın performansını görerek verilen ölçüm veya analiz işinin yeterliliğini gözlemleyerek oluşturduğu fikir ve görüşleri alınıp müşteri ile işbirliği yaparak müşteri memnuniyetini ve müşteri ile ilgili bilgilerde gizliliği sağlamak, yapılan ölçüm ve analiz işleri ile ilgili olarak müşteri tarafından yapılan şikâyetleri çözmektir.

## 2. KAPSAM

Bu prosedür, Haliç Çevre Analizleri Laboratuvarının hizmet verdiği müşterilere yönelik şikâyetlerin ve memnuniyetin değerlendirilmesi faaliyetlerini kapsar.

## 3. SORUMLULUK VE YETKİ

3.1. Laboratuvar Yöneticisi, müşterinin laboratuvarı ziyaret talebine istinaden planlamayı yapmaktan, müşteri bilgilerinin gizliliğinin sağlanması ve korunmasından, müşteri anket sonuçlarının kalite yöneticisi ve Kalite Sorumlusu ile birlikte değerlendirilmesinden, bir uygunsuzluğun DF gerektirip gerektirmediğine karar vermekten, DF uygulamalarından, müşteri şikâyetlerinin değerlendirilmesinden ve çözüm bulmaktan ve bu prosedürün uygulanmasından sorumludur.

3.2. Kalite Yöneticisi/Kalite Sorumlusu/Kalite Mühendisi, Müşteri bilgilerinin gizliliğinin sağlanması ve korunmasından, müşterileri yapılan anketler konusunda bilgilendirmekten, anketleri yapmaktan, laboratuvar yöneticisi ile birlikte müşteri anket sonuçlarının değerlendirilmesinden ve Kalite Yöneticisi/Kalite Sorumlusu şikâyet kayıtlarını tutmak, şikâyetlerin değerlendirilmesinden, düzeltici faaliyetlerinden ve müşteriye hizmet ve şikâyet prosedürü uygulamaları ile ilgili tüm kayıtların tutulmasından ve talep eden her türlü ilgili tarafla bu prosedürü paylaşmaktan sorumludur.

3.3. Laboratuvar Sorumlusu Yardımcıları/Ölçüm Sorumlusu/Ölçüm Personeli, müşterilerden gelen şikâyetler doğrultusunda laboratuvar yöneticisinin yetkili kılması durumunda düzeltici faaliyetlerinden ve bu faaliyetlerin sonuçlandırılmasından sorumludurlar.

3.4. Laboratuvar Sorumlusu, müşterilerden gelen şikâyetler doğrultusunda laboratuvar yöneticisinin yetkili kılması durumunda düzeltici faaliyetlerinden ve bu faaliyetlerin sonuçlandırılmasından sorumludurlar.

3.5. Deney Sorumlusu, müşterilerden gelen şikâyetler doğrultusunda laboratuvar yöneticisinin yetkili kılması durumunda düzeltici faaliyetlerinden ve bu faaliyetlerin sonuçlandırılmasından sorumludur.

3.6. Numune Kabul Personeli, müşterilerden gelen şikâyetler doğrultusunda laboratuvar yöneticisinin yetkili kılması durumunda düzeltici faaliyetlerinden ve bu faaliyetlerin sonuçlandırılmasından sorumludur.

3.7. Raportör/Kalite Mühendisi/Satış Sorumlusu, müşterilerden gelen şikâyetler doğrultusunda laboratuvar yöneticisinin yetkili kılması durumunda düzeltici faaliyetlerinden ve bu faaliyetlerin sonuçlandırılmasından sorumludur.

|                                                                                   |                                                  |                        |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------|---------------------------|
|  | <b>MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET<br/>PROSEDÜRÜ</b> | İlk Yayın:<br>09.08.07 | Rev. No:<br>02/Rev.03     |
|                                                                                   |                                                  | Dok. Kodu:<br>PR.23    | Rev Tarihi:<br>28.01.2025 |
|                                                                                   |                                                  | Sayfa 2 / 5            |                           |

#### 4. TANIMLAR

Şikâyet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir.

#### 5. UYGULAMALAR

5.1. Müşterilerin Haliç Çevre Analizleri Laboratuvarını ziyaretleri Laboratuvar Yöneticisi tarafından onaylanır. Ancak bunu yaparken diğer müşterilere karşı gizliliğini korur ve müşteri bilgilerinin gizliliğinden emin olduktan sonra, laboratuvarın izin verilen alanlarına giriş imkanları sağlanarak diğer müşterilerin sadece kendi işi ile ilgili ölçüm ve analizi izlemelerine imkân verilir.

- Müşterinin laboratuvar personeli ile tanışarak deneyimleri konusunda fikir sahibi olmak,
- Müşterinin laboratuvara vereceği işle ilgili olarak laboratuvarın performansını izlemek,
- Laboratuvara verdiği ölçüm ve analiz işini izlemek,
- Müşterinin doğrulama amacı ile yaptıracak ölçüm ve analiz işi için gereken numunenin hazırlanarak ambalajlanıp gönderilmesini izlemek, gibi nedenlerden dolayı müşteri ziyaret tarihi ve refakat edecek personeli belirlemek.

5.2. Laboratuvarı ziyaret eden müşteri veya müşteri temsilcisine mutlaka ilgili bir personel eşlik eder, uygun koşulları oluşturarak müşterinin işi ile ilgili ölçüm-analizi gözlemlemesini sağlayarak gerekli bilgileri verir. Böylelikle müşterilerin taleplerinin açıklığa kavuşturulması ve yapılan ölçüm/ analiz işiyle ilgili olarak laboratuvarın performansının izlenmesinde işbirliği sağlanmaktadır.

5.3. Haliç Çevre Analizleri Laboratuvarının müşteri memnuniyetini sağlamak ve bu memnuniyeti sürdürmek birincil hedefleri arasındadır. Bu amaçla Kalite Yöneticisi/ Kalite Sorumlusu/Kalite Mühendisi sorumluluğu altında müşteri memnuniyetini izlemek için "Müşteri Memnuniyeti Anket Formu (FR.21)" oluşturulmuştur. Bu ankette iletişim, memnuniyet derecesi, ve yaşadığı olumlu-olumsuz tecrübeler sorgulanır. Böylelikle müşterilerden hem olumlu hem de olumsuz geri bildirimler alınmaktadır. Kalite Yöneticisi/ Kalite Sorumlusu/Kalite Mühendisi anket gönderilmeden önce anketin amacını ve müşteriye sağlayacağı faydayı telefon veya e- mail yoluyla açıklar. Daha sonra anket müşterilere, e-mail yoluyla Google Form olarak gönderilir ve aynı yolla laboratuvarımıza ulaştırılması istenir. Gelen anket sonuçları memnuniyet kat sayısı ve müşteri görüşleri baz alınarak Kalite Yöneticisi/Sorumlusu tarafından kayıt altına alınır ve Laboratuvar Yöneticisi ile paylaşılır.

Belirlenen kriterlere göre değerlendirilmesi yapılan anketler, Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında da ayrıca değerlendirilir.

5.4. Anket sonuçları doğrultusunda 1,2, ve 3 puan olarak işaretlenen memnuniyet derecesi için müşteriden daha detaylı bilgi **10 gün içinde** istenir, karşılaşılan olay tespit edilir, müşteri yorumları dikkatlice ele alınır. Gelen dönüşün akabinde Laboratuvar Yönetimi harekete geçer ve durumu açıklamak için personelle Laboratuvar Yöneticisinin başkanlık ettiği küçük bir toplantı yapılır. Bu toplantı sonrasında "Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (PR.17)" uygulanır. Bulunan uygunsuzluk DF gerektiriyorsa

|                                                                                   |                                                  |                        |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------|---------------------------|
|  | <b>MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET<br/>PROSEDÜRÜ</b> | İlk Yayın:<br>09.08.07 | Rev. No:<br>02/Rev.03     |
|                                                                                   |                                                  | Dok. Kodu:<br>PR.23    | Rev Tarihi:<br>28.01.2025 |
|                                                                                   |                                                  | Sayfa 3 / 5            |                           |

laboratuvar yöneticisi ve kalite yöneticisi/ Kalite Sorumlusu tarafından sebep analizi yapılır ve “ Düzeltici Faaliyetin Kontrolü Prosedürü (PR.02)” uygulanır. Değerlendirme sahibi firmaya yaptığı puanlama sonucunun işleme alındığı hakkında ve sürecin nasıl sonuçlandığına ilişkin, **anket katılım tarihi itibari ile en geç 30 gün içinde** bilgilendirme yapılır.

Bununla birlikte, hizmet bedeli için anket üzerinden geri bildirim olduğunda Talep Çevre ve Şehircilik Bakanlığı kapsamında ise Bakanlık tarafından her yıl yayınlanan asgari fiyat tarifesinin altında bir bedel uygulanamayacağı bilgisi ilgili firmalara/müşterilere teklif aşamasında belirtilir. Buna rağmen verilen asgari fiyat tarifi noktasındaki durumu bildiren bir yazı gönderilir. Bunun dışında bir faaliyetin, asgari fiyat tarifi uygulamada olduğu sürece, yapılması mümkün değildir.

Diğer kapsamdaki çalışmalara ilişkin ödenen ücrette anket üzerinden geri bildirim olduğunda zayıf puanlama durumunda bu durumun teklif aşamasında belirtilmesi ve firmanın özgür iradesi ile onaylamış olması sebebiyle sonuç anket bazında değerlendirme dışı bırakılır. Ancak yılsonunda bu değerlendirmeler incelenerek fiyat listesi oluşturulmasında dikkate alınır.

## 6. ŞİKAYETLER

6.1. Müşteriler, Müşteriye Hizmet ve Şikâyet Prosedürüne laboratuvarın internet sayfasından ulaşabilirler. Bu prosedür doğrultusunda müşteri şikâyetini sözlü veya yazılı olarak iletebilir. Şikâyet/Görüş bildirmek isteyen müşteri, laboratuvar tarafından gönderilen “Müşteri Şikâyet/Görüş Formunu (FR.24)” doldurarak laboratuvara iletir. Müşteri, Müşteri Şikâyet/Görüş Formuna (FR.24)” laboratuvarın internet sayfasından ulaşarak mail yoluyla da paylaşabilir. Telefonla sözlü olarak yapılan şikâyetlerde ise müşteri kalite yöneticisine yönlendirilir, şikâyet kalite yöneticisi tarafından “Müşteri Şikâyet/Görüş Formu”na kaydedilir. Yazılı veya sözlü olarak laboratuvara ulaştırılan şikâyetlerin takibi “ Müşteri Şikâyetleri Takip Formu (FR.37)” ile yapılmaktadır.

6.2. Müşteriden gelen şikâyetlerin değerlendirilmesi laboratuvar yöneticisinin sorumluluğundadır. Laboratuvar Yöneticisi şikâyeti, **müşterinin ilettiği tarih itibari ile 5 iş günü içinde** değerlendirir ve şikâyete konu olan faaliyetin içinde yer almayan personel/personelleri görevlendirir.

Yapılan değerlendirme sonucunda eğer müşteriden alınan şikâyet laboratuvar personelinin davranışları, fiyatlar gibi nedenlerden kaynaklanıyorsa gerekli incelemeler yapılarak laboratuvarın yapabilecekleri belirlenir ve yazılı olarak **müşterinin şikâyetini iletmesi itibari ile 30 gün içinde** müşteriye bildirilir.

6.3. Eğer müşteri yapılan ölçüm ve analiz işi ile ilgili olarak şikâyetinde bulunursa, Laboratuvar Yöneticisi gerekli incelemeyi yaparak uygun olan çözüm müşteri ile yapılan görüşmeler sonucu seçilir ve yazılı olarak **müşterinin şikâyetini iletmesi itibari ile 30 gün içinde** müşteriye ulaştırılır. Müşteri çözüm yolunu uygun bulursa yazıyı imzalayarak laboratuvara gönderir.

6.3.1 Müşterinin hizmet kapsamımız dahilindeki ölçümlerin/analizlerin sonucuna itirazı olması durumunda, şikâyetlere ilişkin izlenecek durumlar aşağıda verilmiştir, bunların dışında herhangi bir şikâyet olduğu takdirde değerlendirme Laboratuvar Yöneticisi tarafından yapılır.

|                                                                                   |                                                  |                        |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------|---------------------------|
|  | <b>MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET<br/>PROSEDÜRÜ</b> | İlk Yayın:<br>09.08.07 | Rev. No:<br>02/Rev.03     |
|                                                                                   |                                                  | Dok. Kodu:<br>PR.23    | Rev Tarihi:<br>28.01.2025 |
| Sayfa 4 / 5                                                                       |                                                  |                        |                           |

- Ölçüm değerlerine ilişkin itiraz olduğunda, ilgili koşullar değerlendirildikten sonra, ölçüm tekrarına gerek duyulursa ölçümler farklı personel/personeller tarafından tekrarlanır, ilgili tekrarlanan ölçüm bedelinin müşteriye yansıtılması konusu Laboratuvar Yöneticisi tarafından değerlendirilir.
- Analiz kısmına ilişkin itiraz olduğunda, ilk olarak kalite kontrol çalışmaları ve ilgili hesaplamalar kontrol edilir, hatalı bir durum olduğunda analiz tekrarı aşamasına geçilir; itiraz teklifte belirtilen numune saklama süresi içerisinde yapıldı ise ve analiz için yeterli numune olması durumunda farklı personel/personeller tarafından analiz tekrarlanır. Analiz tekrarı ilgili tekrarlanan analiz bedelinin müşteriye yansıtılması konusu Laboratuvar Yöneticisi tarafından değerlendirilir. Numune saklama süresi dolan analizlere ilişkin yapılan şikayetler için değerlendirme Laboratuvar Yöneticisi tarafından yapılır.
- Raporlama kısmına ilişkin itiraz olduğunda, laboratuvarımızdan kaynaklı maddi tadile ilişkin durumlarda rapor ücretsiz olarak düzenlenir. Fakat talep edilen düzenleme, müşteriden istenen raporda yer alacak evrakların belirtilen süre içinde gönderilmemesi ya da müşteriden kaynaklı olan tüm düzenleme sebepleri ile oluşacak bir revizyon ise ilgili bedel faturalandırılır.
- Faturalandırma kısmına ilişkin itiraz olduğunda, yapılan işlem kontrol edilir ve faturalandırılan teklif üzerinde onaylanan bedel arasında farklılık olduğunda değerlendirme yapılarak düzeltme sağlanır.
- Teklif kısmına ilişkin itiraz olduğunda, müşterinin talebi ile gönderdiği evraklar, verdiği yazılı bilgiler vb. kontrol edilir. Teklifte uyumsuz bir durum olduğunda karşılaşılan durum laboratuvarımızdan kaynaklı ise müşteri ile mutabık kalınarak teklifte değişikliğe gidilir. İlgili işlem bedelinin müşteriye yansıtılması konusu Laboratuvar Yöneticisi tarafından değerlendirilir.

Yukarıda belirtilen çözüm yolları dahilinde, Müşteri tarafından ölçümün/analizin laboratuvarımızca tekrarlanması akabinde itiraz edildiğinde müşterinin yazılı onayı alınarak başka bir dış akredite laboratuvar ile ölçüm yerine gidilerek şikayete konu faaliyet aşaması tekrarlanır. Eğer sonuçlar her iki laboratuvarın ölçüm belirsizliği sınırında çakışıyorsa her iki laboratuvara ait masraflar müşteri tarafından ödenir, ancak hata laboratuvarıda ise masraflar Haliç Çevre Analizleri Laboratuvarı tarafından karşılanır.

6.4. Yapılan analizlerin sonucunun çakışmaması halinde “ Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (PR.17)” uygulanır. Bulunan uygunsuzluk DF gerektiriyorsa sebep analizi yapılır. Sebebe analizi neticesinde düzeltici faaliyet belirlenir ve “ Düzeltici Faaliyetin Kontrolü Prosedürü (PR.02)” uygulanır.

6.5. Müşteri ile ilgili olan tüm hizmet ve şikayetlere ilişkin oluşturulan kayıtlar “ Kalite Kayıtları ve Teknik Kayıtlar Prosedürüne (PR.07)” göre kalite yöneticisi ve Kalite Sorumlusu tarafından tutulur ve muhafaza edilir.

## 7. DÖKÜMANIN BULUNDUĞU KİŞİLER

Laboratuvar Yöneticisi

Laboratuvar Sorumlusu

Hazırlayan: Laboratuvar Kalite Yöneticisi/Kalite Sorumlusu

Onaylayan: Laboratuvar Yöneticisi

|                                                                                   |                                                  |                        |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------|---------------------------|
|  | <b>MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET<br/>PROSEDÜRÜ</b> | İlk Yayın:<br>09.08.07 | Rev. No:<br>02/Rev.03     |
|                                                                                   |                                                  | Dok. Kodu:<br>PR.23    | Rev Tarihi:<br>28.01.2025 |
|                                                                                   |                                                  | Sayfa 5 / 5            |                           |

Kalite Yöneticisi  
Kalite Mühendisi  
Satış Sorumlusu  
Kalite Sorumlusu

#### 8. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

Müşteri Memnuniyeti Anket Formu (FR.21)  
Müşteri Şikayet/Görüş Formu (FR.24)  
Müşteri Şikayetleri Takip Formu (FR.37)  
Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (PR.17)  
Uygunsuzluk Formu (FR.25)  
Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (PR.02)  
DF İstek Formu (FR.04)  
DF Takip Listesi (LS.01)  
Kalite Kayıtları ve Teknik Kayıtlar Prosedürüne (PR.07)

#### 9. REVİZYON DURUMU

| Rev No    | Yayın Tarihi | Revizyonun<br>Yapıldığı<br>Bölüm/ Sayfa | Revizyonu<br>Yapan | Açıklama                                                             |
|-----------|--------------|-----------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------|
| 02/Rev 00 | 25.08.2021   | 4.sayfa                                 | Aygül Yılmaz       | 6.3.1 başlığına şikayetlere ilişkin izlenecek yollar eklenmiştir.    |
| 02/Rev 01 | 01.11.2021   | 4.sayfa                                 | Büşra Öztürk       | Gözden geçirilmiştir.                                                |
| 02/Rev 02 | 22.11.2023   | Doküman                                 | Büşra Öztürk       | Güncellenen anket sistemi tanımlandı.                                |
| 02/Rev 03 | 28.01.2025   | Doküman                                 | Büşra Öztürk       | Anket ve şikayetlerde bilgilendirme, müşteri dönüş süreleri eklendi. |