

1.AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı; *ÖZER KONVEYÖR BAND TURİZM SAN.VE TİC.A.Ş.*' de TS EN ISO/IEC 17025 Laboratuvar Yönetim Sistemi deney faaliyetlerine ilişkin deney hizmeti verilen müşterilerle ilişkilerin düzenlenmesi, geliştirilmesi için müşteri şartlarının karşılanıp karşılanmadığının müşterideki algılamasının izlenerek memnuniyet bilgilerinin elde edilmesi, şikayetlerinin ve önerilerinin alınması ve olumlu/olumsuz bu geri besleme bilgilerinin değerlendirilmesi yöntemlerinin tamamlanmasıdır.

Laboratuvar Yönetim Sistemi tüm dokümanlarını kapsar.

2.UYGULAMA DETAYI:

İtiraz: Uygunluk değerlendirme konusunu sağlayan müşterinin, uygunluk değerlendirme kuruluşuna veya akreditasyon kuruluşuna, konu ile ilgili olarak kuruluşun almış olduğu kararı yeniden değerlendirmesine yönelik talebi.

Şikâyet: Herhangi bir kişi veya kuruluştan, itirazdan farklı olarak bir cevap beklediğinde, bir uygunluk değerlendirme kuruluşu veya akreditasyon kuruluşuna uygunluk değerlendirme kuruluşunun faaliyetleriyle ilgili olarak yaptığı memnuniyetsizlik ifadesine ilişkin talebi.

Hizmet: Müşteriye talepleri ve istekleri doğrultusunda verilen gereksinimleri karşılama ve üretildiği anda tüketilme özelliklerine sahip her türlü etkinlik

ÖZER KONVEYÖR BAND TURİZM SAN.VE TİC.A.Ş. kendisine iletilen itiraz ve şikayetleri nasıl ele alacağını aşağıdaki tanımlamalarda açıkça anlatmış ve web aracılığı ile kamunun erişimine sunmuştur.

GENEL:

Müşterilerden gelen olumlu/olumsuz geri besleme bilgileri; yönetim sistemini, deney faaliyetlerini ve müşteri hizmetlerini iyileştirmek için kullanılır. Müşterilerin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili ortaya çıkan veya çıkabilecek olan problemleri ile yakından ilgilenilerek en kısa süre içinde çözüm bulma yoluna gidilir.

Müşteri doğrulama amacı ile deney hizmetine ihtiyaç duyarsa bu talep yazılı olarak *Laboratuvar Teknik Müdürü*' ne bildirilir. Laboratuvar Teknik Müdürü koordinasyonluğunda deney numunelerinin hazırlanması, deneyin uygun bir şekilde yapılması ve sonuçların gönderilmesi sağlanır.

Müşteri Memnuniyet Öneri Ve Şikâyetlerinin Alınması:

İç ve dış müşteri memnuniyeti **ÖZ.F12** Müşteri Memnuniyet Anket Formu ile izlenir. Müşteri Anket Formu, web sayfamız üzerinden yayınlanır ve müşterinin elektronik ortamda doldurulması sağlanır. Müşterinin talep etmesi durumunda **ÖZ.F12** Müşteri Memnuniyet Anket Formu müşteriye mail ortamında gönderilerek doldurulması da sağlanabilir ve müşteri memnuniyeti ölçülür.

Müşteriden gelen öneri ve şikayetler web sayfamız (www.ozerband.com) 'da laboratuvarlarımız kısmından ilgili deney laboratuvarı menüsünden alınır. Alınan öneri ve şikayetler yazılı olarak Yönetim Temsilcisi' ne iletilir. Sözlü gelen şikayet ve öneri de varsa **ÖZ.F13** *İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formu*' na kaydedilir. İnternet aracılığı ile gelenler ve yazılı gelenler ise bu forma iliştilir.

Hazırlayan	Onaylayan
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

İtirazların Değerlendirilmesi:

İtirazlar ancak ÖZER KONVEYÖR BAND TURİZM SAN.VE TİC.A.Ş. deney uzmanının almış olduğu kararlar veya yapmış olduğu uygulamaların yanlış olduğunun düşünülmesi durumunda ve bu karardan veya uygulamadan dolayı etkilenen taraflar tarafından yapılabilir.

Diğer üçüncü tarafların bu konular ile ilgili yapacakları başvurular bu prosedür içinde Şikayetlerin değerlendirilmesi bölümünde ele alınır ve çözümlenir.

İtiraz ÖZER KONVEYÖR BAND TURİZM SAN.VE TİC.A.Ş. faaliyetlerinin veya kararlarının her hangi birisi ile ilgili veya her hangi bir durumda oluşabilir. İlgili tarafların itiraz haklarının olduğu ve bunun yapıma yöntemi genel olarak web sitesinde ve özel olarak da ilgili taraflar ile yapılan yazışmalarda (deney laboratuvar raporu iptali vb.) özellikle açıklanır ve belirtilir. Web sitesinde itiraz ve şikayetle ilgili formlar hazırlanmış ve uygulanmaktadır. İtiraz ve şikayetler ile ilgili bir durum oluştuğunda müşterilerin bu formları doldurarak Özer Konveyör Band Turizm San.ve Tic.A.Ş. Laboratuvarı'na ulaşabileceği belirtilmiştir.

Gelen tüm itirazlar ÖZ.F13 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formuna kaydedilir ve gelen orijinal kayıt ve dokümanları ile birlikte birbirine iliştilerle muhafaza edilir. Kayıt altına alınan itiraz; ÖZ.F14 İtiraz ve Şikayet Takip Formu ile takip edilir.

Deney Uzmanına ve Deneye Yapılan İtirazlar:

Laboratuvarımızda deney yaptıran müşterilerimizin, deneyi gerçekleştiren deney personelini ve gerçekleştirilen deneyi itiraz etme hakkı vardır. Bu şekilde gelen itirazlar Laboratuvar Teknik Müdürü tarafından ele alınır ve çözümlenir. Öncelikle ilgili kuruluşun itiraz nedeni öğrenilir, bu nedeni haklı olup olmadığı değerlendirilip sonuca göre hareket edilir.

Müşterinin mutlaka haklı olduğu durumlar:

Müşteri şikayeti alındıktan sonra şikayet incelendiğinde müşterinin haklı olduğu durumlarda laboratuvarımız şikayetin laboratuvarımızdan kaynaklandığını müşteriye bildirir. Konu ile ilgili ÖZ.P08 Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır. Şikayet ile ilgili başlatılan düzeltici faaliyet aşamalarından müşteri e-mail, faks vb yollarla yazılı olarak müşteriye sunulur. . **Şikayeti değerlendirecek ve düzeltici faaliyeti takip edecek olan ekip üyeleri şikayete sebep olan durumlarla ilgisi olmayan tamamen bağımsız kişilerden seçilir.**

Şikayetle ilgili gerekli düzeltici faaliyet etkin bir şekilde tamamlandığında müşteriye yazılı olarak haber verilir.

Laboratuvar Teknik Müdürü değerlendirmesini yaptıktan sonra kararını verir ve ilgili kuruluşa yazılı olarak iletir. İtirazın devamı durumunda konu itiraz ve şikayet değerlendirme ekibi gündemine getirilir ve oradan çıkacak karara göre hareket edilir.

Başka Konular İle İlgili Gelen İtirazlar:

Bu tip itirazların ele alınmasında sürekli olarak takip edilecek birinci temel kural itiraz sahibi kuruluş ve itiraz konusu ile ilgisi olmayan birisi tarafından ele alınıyor olmasıdır. Deney ve raporlama hizmetleri ile ilgili itirazlar gelen kuruluş/müşteri veya konuya bağlı olarak bağımsızlık ilkesine uyabilecek şekilde Laboratuvar Teknik Müdürü tarafından ele alınır.

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Genel Müdür
---	---------------------------------

Gelen itirazlar ve eki olan dokümanlar incelendikten, itirazın nedenleri anlaşıldıktan sonra karar verilir. Verilen karar yazılı olarak tüm ilgili taraflara bildirilerek çözümlenmeye çalışılır. İtirazın devam etmesi durumunda konu itiraz ve şikâyet değerlendirme ekibinin gündemine getirilir ve burada verilecek karara göre hareket edilir.

İtirazlar ile İlgili Yapılacak İşlemler:

Alınan tüm itirazlar kayıt altında ve itirazlar ve şikâyetler dosyasında saklı tutulacaktır. İtirazların kayıtları ile birlikte bu konu ile ilgili elde edilen her türlü doküman, delil veya kayıt da ilgili dosyasına iliştilir ve saklı durumda olacaktır. İtirazlar ve itiraz yapan kuruluşların haklarının olduğu gerçeğinden hareket ile itirazlar bu prosedür içinde ve haklının ortaya çıkarılması şeklinde ele alınacak, itiraz ile ilgili işlemler itiraz sahibine diğer işlemlerinde negatif olarak yansımaması ile ilgili her türlü tedbir alınacaktır.

Herhangi bir itiraz sahibinin devam eden işlemleri itiraz sonuçlanıncaya kadar itiraza konu olan herhangi bir personel tarafından ele alınmayacak ve itirazın sonuçlandırılmasından sonra ilgili kuruluşun haklı çıktığı itiraz ile ilgili faaliyet bir daha itiraza konu olan personel tarafından gerçekleştirilmeyecektir.

İtirazlar değerlendirilirken itiraz konusu ile ilgili daha önceden yapılan itirazlar dikkate alınacak, buradaki bilgiler değerlendirmenin bir parçası olarak bulundurulacak ve gözden geçirilecektir.

İtirazların alınması, işleme konulması ve sonuç kararları yazılı olarak itiraz sahibine bildirilecektir. İtiraz sonucunda alınan karara göre (genellikle itirazın haklı olduğu durumlarda) itiraz konusu ile ilgili düzeltici faaliyet başlatılacaktır. Bu faaliyeti başlatma sorumluluğu Laboratuvar Teknik Müdüründe olacaktır. Yapılacak düzeltici faaliyete göre gerekirse personelin atamasında kısıtlama, daha fazla eğitim vb.. verilmesi gibi faaliyetler gerçekleştirilecektir.

İtiraz ile ilgili alınan karar itirazın alınması, işlenmesi, değerlendirilmesi, karşılaştırılması ile ilgili tüm taraflara ve itirazın değerlendirilmesi sonucunda etkilenecek olan tüm taraflara yazılı olarak bildirilecektir.

İtiraz ve Şikâyet ekibine giden itirazlar ile ilgili alınan kararlar itiraz sahibine yazılı olarak bildirilecektir.

Şikâyetlerin Değerlendirilmesi:

ÖZER KONVEYÖR BAND TURİZM SAN.VE TİC.A.Ş.' ye gelen şikâyetler; deney öncesi(müşteri ile iletişim, zamanında teklif verilmemesi vb.), deney sonuçlarına ilişkin, deney sonrası (sonuçların zamanında müşteriye bildirilmemesi, faturaların yada artan numunelerin zamanında gönderilmemesi) deney raporu verilen müşteriler ve herhangi başka bir konu ile ilgili olabilir.

Laboratuvarımıza gelen şikâyetlerde, ilgili şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesi ve bu bilgilerle şikâyetin doğrulanması sağlanır.

ÖZER KONVEYÖR BAND TURİZM SAN.VE TİC.A.Ş.' ye ulaşan şikâyetleri alan personel ÖZ.F49 Müşteri Şikâyetleri Formunu doldurarak Laboratuvar Teknik Müdürü ve/veya Yönetim Temsilcisine iletir. Laboratuvar Teknik Müdürü veya Yönetim Temsilcisi gelen şikâyeti incelediğinde ÖZER KONVEYÖR BAND TURİZM SAN.VE TİC.A.Ş. laboratuvar deney faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını teyit ederek ele alır.

Laboratuvar Teknik Müdürü ve/veya Yönetim Temsilcisi, Şikâyetin konu ve önemini dikkate alarak düzeltici faaliyeti başlatır. Şikâyet konusunun önemine göre Genel Müdürü konudan haberdar eder. Şikâyet konusunun önemine göre çözümü için bir ekip oluşturabilir. Gelen şikâyeti soruşturacak ekip üyeleri konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte kişiler olacak şekilde belirlenir. Şikâyeti değerlendirecek olan ekip üyeleri şikâyete sebep olan durumlarla ilgisi olmayan tamamen bağımsız kişilerden seçilir. Şikâyet ekip üyelerinin değerlendirme sonucu ortaklaşa vereceği karar doğrultusunda gerçekleştirilecek düzeltici faaliyeti

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Genel Müdür
---	---------------------------------

Laboratuvar Teknik Müdürü ve/veya Yönetim Temsilcisine bildirir. Şikayetlerin kabulü, soruşturulması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya mahal vermeyecek şekilde ele alınır. Laboratuvar şikayetleri ele almada ve değerlendirmede alınan kararlardan sorumludur.

Şikâyet İle İlgili Yapılacak İşlemler:

Şikâyet ile ilgili gerçekleştirilecek faaliyet ve ilgili sorumlular, Laboratuvar Teknik Müdürü ve/veya Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet sahibine *ÖZ.F49 Müşteri Şikâyetleri Formu'* ndan alınan bilgiler doğrultusunda alınan kararlar *ÖZ.F13 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu'* na kaydedilip yazılı olarak en kısa süre içinde bildirir. Şikâyetin alındığı tarihten itibaren en geç 1 ay içerisinde uygulanan faaliyetlerin sonuçları şikâyet sahibine yazılı olarak Laboratuvar Teknik Müdürü ve/veya Yönetim Temsilcisi tarafından bildirilir.

Şikâyetin değerlendirilmesi, gerekli düzeltici faaliyetin başlatılması, takibi, kapatılması, uygulama sonuçları vb.. gibi aşamalarla ilgili faaliyetlerin takibi Laboratuvar Teknik Müdürü ve/veya Yönetim Temsilcisi tarafından gerçekleştirilir.

Şikâyet sahibi belirlenen çözüm yollarını kabul etmediği durumda şikâyet itiraza dönüşür ve itiraz değerlendirme sürecine göre hareket edilir.

İtiraz ve Şikâyet doğrulanması ve incelenmesi, yapılırken önceki benzer itiraz ve şikâyetlerin sonuçları göz önünde bulundurulur.

ÖZER KONVEYÖR BAND TURİZM SAN.VE TİC.A.Ş. Şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir ve verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve/veya şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

Müşteri ve/veya şikâyet sahibi haricindeki kaynaklardan sağlanan müşteri hakkındaki bilgi (şikâyet sahipleri, düzenleyiciler) *ÖZER KONVEYÖR BAND TURİZM SAN.VE TİC.A.Ş.'* nin politikasıyla tutarlı şekilde gizlilik ilkesi içerisinde ele alınır.

Özel bir müşteri veya şikâyet sahibi kişi hakkındaki bilgi üçüncü bir tarafla ilgili müşteri ve/veya şikâyet sahibi kişinin yazılı izni olmaksızın açıklanmaz. *ÖZER KONVEYÖR BAND TURİZM SAN.VE TİC.A.Ş.* üçüncü bir tarafa gizlilik arz eden bilgiyi sağlaması kanunlarca istendiği durumda ilgili müşteri veya şikâyet sahibi kişiye, sağlanan bilgi hakkında önceden bildirimde bulunulur.

Alınan Şikâyet ve İtirazların takibi *ÖZ.F14 İtiraz ve Şikâyet Takip Formu* ile periyodik olarak gerçekleştirilir.

Alınan Şikâyet ve İtirazlarla ilgili gerek duyulduğunda uygulanacak olan düzeltici faaliyetler *ÖZ.F15 Düzeltici Faaliyet Talep Formu* ile kayıt altına alınır.

Şikâyetle ilgili değerlendirme tamamlandığında müşteriye yazılı olarak (e-mail,faks vb) resmi yollarla bildirim sağlanır.

Müşteriye Hizmet/Müşterinin Kendi Deneyini İzlemesi:

Müşteri ve/veya temsilcisinin deneyler muayeneler esnasında gözlemci olarak bulunma talebi, Laboratuvar Teknik Müdürü, Deney ve Raporlama Sorumlusu tarafından değerlendirilir ve randevu verilir.

Müşteri ve/veya temsilcisi tarafından gelen talep doğrultusunda Laboratuvar Teknik Müdürü deneyleri yapacak Deney ve Raporlama Sorumlusu ile görüşür. İlgili bölümdeki mevcut iş yükü dikkate alınarak, müşteri ve/veya temsilcisine verilecek hizmet için uygun tarih belirlenir. Belirlenen tarih, Deney ve Raporlama Sorumlusu tarafından yazılı olarak müşteriye bildirilir.

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi	Onaylayan Genel Müdür
---	---------------------------------

Müşteri ve/veya temsilcisinin ziyaretinden önce, Laboratuvarda gizlilik, güvenilirlik ilkesi çerçevesinde gerekli düzenlemelerin yapılması; Deney ve Raporlama Sorumlusu tarafından sağlanır.

Müşteri ve/veya temsilcisi, *ÖZ.T02 Ziyaretçi Kabul Talimatı*'na uygun olarak kabul edildikten sonra; Laboratuvarda yürütülen faaliyetlerin gizliliği hakkında Deney ve Raporlama Sorumlusu tarafından bilgilendirilir, ilgisi olmayan kısma girmesine izin verilmez. Laboratuvarda bulunduğu süre içerisinde başka müşterilerin deneylerini ve/veya deney sonuçlarını görmemesi için *ÖZ.T03 Gizlilik Talimatı* uygulanır. Müşteri ve/veya temsilcisine Laboratuvarda bulunduğu süre içerisinde talep etmesi durumunda, deneyleri muayeneleriyle ilgili olarak deney metodları, ölçme ve deney cihazları vb.. konularda gerekli her tür bilgi Deney ve Raporlama Sorumlusu tarafından verilir.

Müşterinin gizli kalmasını istediği tescilli ve tescilli olmayan hakları tüm laboratuvar personeli tarafından özellikle korunur. Müşteriye ait sonuçlar basılı ortamda muhafaza edilmekte olup, müşteriye kapalı zarf içinde iletilir. Müşterilere deney muayene sonuçları yazılı ve elektronik ortamda iletilir.

İç ve dış müşterilerden olumlu ya da olumsuz geri besleme bilgilerini elde etmek için *ÖZ.F12 Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Anketi*' nin; web sayfamız (www.ozerlerband.com) üzerinden yayınlanarak doldurulması sağlanır ya da müşteriye mail ile gönderilerek müşteri tarafından doldurulması sağlanır. Elde edilen müşteri geri beslemeleri *ÖZ.T04 Veri Analizi Talimatında belirtilen yöntemlerin birine göre Laboratuvar Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir.*

İç ve dış müşterilerden gelen olumlu ve/veya olumsuz geri besleme bilgilerinden yararlanarak ÖZER KONVEYÖR BAND TUR. SAN. VE TİC. A.Ş.. 17025 Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesi için *ÖZ.P08 Düzeltici Faaliyet Prosedürü Prosedürü*'ne göre uygulamalar gerçekleştirilir. Anketlerden elde edilen müşteri memnuniyeti yıllık hedeflere göre değerlendirilir. Anket değerlendirme sonucuna göre toplam memnuniyet oranı hedefteki memnuniyet oranından düşükse konuyla ilgili *ÖZ.P08 Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre düzeltici faaliyetler başlatılır ve laboratuvar ve deney hizmetinden memnun olmayan müşterilerde memnuniyetsizliğin kök nedeni araştırılır. Gerek duyulması halinde memnuniyeti düşük olan müşterilere müşteri ziyareti gerçekleştirilebilir.*

İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

- ☞ ÖZ.P10 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- ☞ ÖZ.P11 İç Tetkik Prosedürü
- ☞ ÖZ.P08 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- ☞ ÖZ.T02 Ziyaretçi Kabul Talimatı
- ☞ ÖZ.T03 Gizlilik Talimatı
- ☞ ÖZ.T04 Veri Analizi Talimatı
- ☞ ÖZ.F12 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu
- ☞ ÖZ.F13 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formu
- ☞ ÖZ.F14 İtiraz ve Şikayet Takip Formu
- ☞ ÖZ.F15 Düzeltici Faaliyet Talep Formu
- ☞ ÖZ.F49 Müşteri Şikayetleri Formu

Hazırlayan	Onaylayan
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür



MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE İTİRAZ- ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	ÖZ.P05
Yayın Tarihi	01.10.2013
Rev.No:	03
Rev.Tarihi:	17.11.2020
Sayfa No:	6/5

TS EN ISO/IEC 17025 – DENEY VE KALİBRASYON LABORATUVAR HİZMETLERİ AKREDİTASYON FAALİYETLERİ SİSTEMİ

REVİZYON BİLGİLERİ

Rev. No	Rev. Tarihi	Revizyon Açıklaması
00	01.10.2013	İlk Yayın.
01	05.12.2014	Müşteri öneri ve şikayetlerinin web sitesi üzerinden nasıl alınacağı tanımlanmıştır.
02	23.10.2018	Prosedür TS EN ISO/IEC 17025(2017) madde 7.9 a göre revize edilmiştir. Prosedürden muayene, analiz ve önleyici faaliyetle ilgili cümleler çıkarılmıştır. İç müşterilerde memnuniyetin nasıl değerlendirileceği detaylandırılmıştır.
03	17.11.2020	Müşteri itiraz ve şikayetlerinin web sitesi üzerinden nasıl alınacağı prosedürde tanımlanmıştır.

Hazırlayan

Yönetim Temsilcisi

Onaylayan

Genel Müdür