

MÜŞTERİ DİLEK VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

MNALABS

Doküman No: PRD.021

Yayın Tarihi: 01.09.2016

Revizyon No / Tarihi: 06 / 01.05.2023

Sayfa No: 1/1

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, müşteri dilek ve şikâyetlerinin değerlendirilmesi, müşteriden gelen dilek ve şikayetler hangi kapsamda ise bu konuda çözümler bulmak, uygulamak, kalite seviyesini sürekli kılmak ve müşteri memnuniyetini arttırmaktır.

2. KAPSAM

Firma içi gerçekleştirilen tüm hizmetleri kapsar.

3. SORUMLULAR

Laboratuvar Müdürü

Kalite Yöneticisi

Müşteri Temsilcisi

Numune Kabul ve Raporlama Sorumlusu

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

-

5. REFERANSLAR VE İLGİLİ DÖKÜMANLAR

5.1. Referanslar

TS EN ISO/IEC 17025

5.2. İlgili Dokümanlar

FRM:030 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu

FRM:025 Dilek, Şikâyet Formu

FRM:024 Düzeltici Faaliyet Formu

6. UYGULAMA

6.1. Müşterilerden gelen her türlü şikâyet ve öneri (telefon, mail, toplantı yoluyla olabilir) Dilek, Şikayet Formu'na kaydedilir ve değerlendirilmek üzere Kalite Yöneticisinde toplanır. Müşteri dışındaki (örneğin şikayetçi, düzenleyici merciler) kaynaklardan elde edilen müşteri bilgileri, müşteri ve laboratuvar arasında gizli tutulur. Bu bilgilerin sağlayıcı kaynağı tarafından onay verilmediği sürece kaynak bilgileri ve kaynaktan sağlanan müşteri bilgileri laboratuvar tarafından gizlilik ilkesi çerçevesinde değerlendirilir ve müşteriyle paylaşılmaz.

6.2. Kalite Yöneticisi tarafından, şikâyet konusu veya öneriler incelenir ve analiz edilir.

6.3. İnceleme ve analizler için Laboratuvar Müdürü ve gerekirse ilgili çalışanların görüşleri alınır.

6.4. Yapılan inceleme ve kontroller sonucunda bulunan bir uygunsuzluk var ise, çözümü için yapılacak işlemler ve sorumluları Dilek Şikâyet Formu'na kaydedilir.

6.5. Söz konusu şikâyet ve önerilerin sonucunda yapılacak işlemler, bir düzeltici veya önleyici faaliyet yapılmasını gerektiriyorsa, Kalite Yöneticisi tarafından, Düzeltici Faaliyet Formu düzenlenerek, ilgili faaliyet başlatılır. Düzeltici Faaliyet sonuçları müşteriye telefon ya da e-posta yoluyla iletilir.

6.6. Müşterilerden gelen şikayetler hususundaki değerlendirmeler ve yapılan değerlendirmeler sonucu yürütülen faaliyetler Laboratuvar Müdürü tarafından koordine edilir.

6.7. Müşteri memnuniyeti anketleri vasıtasıyla her yıl müşterilerin dilek, öneri ve şikayetleri alınmaya çalışılır. MNA Laboratuvarları Bilgi Sisteminde Müşteri Memnuniyet anketleri yer almaktadır. Her müşteri kendi hesabından girerek anketleri değerlendirmektedir.

6.8. Müşteri Memnuniyeti Anketleri, puanlama ve yorumlama kısımlarından oluşmaktadır. Müşterilerden alınan anketlerde puanlama kısmındaki her bir soru için öncelikle soru bazında puan değerlendirmesi yapılır ve daha sonra tüm sorular için genel değerlendirme yapılır. Müşterilerden alınan anket sonuçlarına göre müşteri bazında puanlama anketleri toplamda 100 puan üzerinden değerlendirilir. Ayrıca alınan tüm anketlerin toplam puanlarının ortalaması hesaplanır. Ortalamanın 80-100 puan arasında olması 'iyi', 50-80 puan arasında olması 'orta', 50 puanın altında olması durumu 'kötü' olarak değerlendirme yapılır. Müşterilerden alınan anketlerin yorumlama kısmındaki her öneri, istek, talep ve yorumlar, Laboratuvar Yönetimi tarafından Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında görüşülür ve kararlar alınır. Anket sonuçlarının kötü olması durumunda müşteri ile iletişime geçilir, şikâyet konuları detaylı olarak tespit edilir.

6.9. Anket sonuçları değerlendirilerek şikâyet konusunda Düzeltici Faaliyet başlatılır.