

	Endoskopi Ticaret Ltd. Şti.	Doküman Adı	:	ENDO-PR-11
	MÜŞTERİYE HİZMET ŞİKAYET VE ÖNERİ PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi	:	06.02.2020
		Revizyon Tarihi	:	--
		Revizyon No	:	00
		Sayfa No	:	1 / 3

1. Amaç, kapsam ve sorumlular

Bu prosedür, TS EN ISO/IEC 17025 standardına uygun laboratuvar kalite sistemi kapsamında ENDOSKOPI TİC. LTD. ŞTİ.' de iç ve dış müşterilerle yaptığımız faaliyetlerin gözden geçirilmesi, iç ve dış müşterilerimizden gelebilecek öneri, istek ve şikayetlerin kayıt altına alınarak değerlendirilmesi, şikayetlerin giderilmesi, tekrarlarının önlenmesi ve deney kalitesinin artırılmasına yönelik yapılacak çalışmaları açıklamak ve müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi amacıyla hazırlanmıştır.

TS EN ISO/IEC 17025 standardına uygun kalite sistemi dâhilinde deney hizmeti verilen iç ve dış müşterileri kapsar. Bu prosedürün uygulamasından tüm ENDOSKOPI TİC. LTD. ŞTİ. personeli sorumludur.

2. Tanımlar, terimler, kısaltmalar ve ilgili dokümanlar

2.1. Tanımlar ve terimler

2.1.1. İç Kaynaklı Doküman: ENDOSKOPI TİC. LTD. ŞTİ. personeli tarafından oluşturulan ve yetkililer tarafından onaylanarak yürürlüğe giren dokümanlardır.

2.1.2. Dış Kaynaklı Doküman: Standart ve akreditasyon kuruluşları, Bakanlık, YÖK, diğer Üniversiteler, Avrupa Birliği gibi dış kuruluşlardan alınan dokümanlardır.

2.1.3. Revizyon: Değişiklik.

2.2. Kısaltmalar

2.2.1. KYS: Kalite Yönetim Sistemi.

2.2.2. KYT: Kalite Yönetim Temsilcisi.

2.2.3. KM: Kuruluş Müdürü.

2.3. İlgili dokümanlar

2.3.1. TS EN ISO / IEC 17025 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği İçin Genel Şartlar

2.3.2. ENDO-PR-04 DENEY TALEP TEKLİF VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

2.3.3. ENDO-PR-07 DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ

2.3.4. ENDO-FR-10 ŞİKAYET VE ÖNERİ FORMU

2.3.5. ENDO-FR-11 ŞİKAYET VE ÖNERİ İZLEME FORMU

2.3.6. ENDO-FR-15 PERSONEL ANKET FORMU

2.3.7. ENDO-FR-16 MÜŞTERİ ANKET FORMU

3. Prosedürün ayrıntısı

3.1. Taleplerin alınması, değerlendirilmesi ve teklif verilmesi

Deney talepleri, ENDO-PR-04 DENEY TALEP TEKLİF VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ' ne göre yapılır.

3.2. Sözleşmelerin gözden geçirilmesi

Müşteri ile yapılan sözleşmelerin gözden geçirilmesi, ENDO-PR-04 DENEY TALEP TEKLİF VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ 'ne göre yapılır.

3.3. Öneri, istek ve şikayetlerin alınması

HAZIRLAMA ve KONTROL	ONAY
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR
ENDO-FR-03 Rev. Tarih/ No:-/00	

	Endoskopi Ticaret Ltd. Şti.	Doküman Adı	:	ENDO-PR-11
	MÜŞTERİYE HİZMET ŞİKAYET VE ÖNERİ PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi	:	06.02.2020
		Revizyon Tarihi	:	--
		Revizyon No	:	00
		Sayfa No	:	2 / 3

Müşteriler tarafından; telefon, faks, e-posta ve diğer yollarla bildirilen öneri, istek ve şikayetler ENDO-FR-10 ŞİKAYET VE ÖNERİ FORMU doldurularak kayıt altına alınır ve incelenmek üzere KYT' ye iletilir. KYT, KM' yi gelen iletiler hakkında bilgilendirir.

3.4. Öneri, istek ve şikayetlerin incelenmesi

3.4.1. ENDOSKOPİ TİC. LTD. ŞTİ.' de bildirilen öneri, istek ve şikayetler KYT tarafından bir ön incelemeye tabi tutulur. Şikayeti ilgilendiren yerden sorumlu personel ile temas sağlar. Sorumlu da öneri ve şikayet sahibi ile irtibat kurarak konuyu ayrıntılı olarak inceler ve düzeltici faaliyet kapsamını belirler.

3.4.2. Söz konusu şikayetler sorumlunun yetkisi dâhilinde çözülebilecek ise ilgili sorumlu tarafından çözülür. Konu için düzeltici faaliyetler planlanır ve yapılan faaliyet hakkında müşteri bilgilendirilir.

3.4.3. Alınan öneri ve şikayetlerin çözümü, ilgili sorumlunun yetkisini aşıyorsa konu KM' ye sunulur.

3.5. Müşterilerin istek ve şikayetlerinin değerlendirilmesi ve düzeltici faaliyetler

3.5.1. Müşterinin istek, öneri ve şikayetine çözüm getirildiyse faaliyeti yerine getirenler tarafından ENDO-FR-10 ŞİKAYET VE ÖNERİ FORMU' nun ilgili kısımları doldurulur ve söz konusu istek öneri ve şikayet kapatılır.

3.5.2. Çözümlemeyen veya karara varılamayan istek öneri ve şikayetler konusunda ilgili kişi, sorunun giderilmesi ve son kararın verilebilmesi için araştırma başlatır ve diğer birimlerin önerileri ile birlikte önce KYT' ye gerekli ise KM' nin onayına sunar.

3.5.3. Sonuçlandırılan istek, öneri ve şikayetler ilgili kayıtlar ilgili personel tarafından KYT' ye teslim edilir.

3.5.4. KYS' yi etkileyen ve çözüme kavuşturulan müşteri şikayetleri için ENDO-PR-07 DÜZELTİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ' ne göre düzeltici faaliyet başlatılır.

3.5.5. Sonuçlandırılan veya takibi devam eden müşteri istek, öneri ve şikayetleri, YGG toplantılarında tüm yönleri ile ele alınır. Alınan kararlar doğrultusunda müşteri şikayetlerinin bir daha meydana gelmemesi için gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır.

3.6. Müşteri istek, öneri ve şikayetlerinin takibi

Alınan müşteri istek, öneri ve şikayetlerinin takibi ENDOSKOPİ-FR-11 ŞİKAYET VE ÖNERİ İZLEME FORMU aracılığıyla KYT tarafından yapılır. Bu izleme form üzerinden şikayetin konusu yapılan veya yapılacak faaliyet ile sonucun açıklanması suretiyle yapılır.

3.7. Müşteri memnuniyetinin ölçülmesi

3.7.1. Müşterilerin memnuniyetinin tam anlamıyla sağlanabilmesi ve olası sorunlarının yakından takibi ve giderilmesi amacıyla ENDO-FR-16 MÜŞTERİ ANKET FORMU kullanılır. Bu amaçla KYT tarafından adresi bilinen müşterilere her yılın Aralık ayı başında anket formları yollanarak veya rapor sonucu almaya gelen müşterilere anketler uygulanarak anket formları toplanır.

3.7.2. Müşteri ile yapılan anketler KYT tarafından derhal değerlendirilerek gerekirse düzeltici faaliyet kararı alınır. Yapılan anketlerde ENDO-FR-16 MÜŞTERİ ANKET FORMU' nda bulunan sorulardan herhangi birine katılımcıların % 10' dan fazlası yetersiz veya kötü sekmesini işaretlemişse o maddeyle ilgili düzeltici faaliyet başlatılır.

Her yılın sonunda KYT, ENDO-FR-16 MÜŞTERİ ANKET FORMU ve ENDO-FR-11 ŞİKAYET VE ÖNERİ İZLEME FORMU ile müşteri memnuniyetini ve şikayetlerini değerlendirerek, genel müşteri memnuniyeti, yıl içindeki toplam şikayet sayısı, şikayetlerin müşteri sayısına oranı, şikayetler ile ilgili yapılan faaliyetler hakkında YGG Toplantısında üst

HAZIRLAMA ve KONTROL	ONAY
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR
ENDO-FR-03 Rev. Tarih/ No:-/00	

ENDOSKOPİ TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ	Endoskopi Ticaret Ltd. Şti.	Doküman Adı	:	ENDO-PR-11
	MÜŞTERİYE HİZMET ŞİKAYET VE ÖNERİ PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi	:	06.02.2020
		Revizyon Tarihi	:	--
		Revizyon No	:	00
		Sayfa No	:	3 / 3

yönetimi bilgilendirir. Bu veriler sürekli iyileştirme araçları olarak kullanılır. Üst Yönetim, Kalite Politikasını belirlerken bu verileri de dikkate alır ve gerekirse Kalite Hedeflerini revize eder.

Müşteriler sonuçlarla ilgili olarak e-posta yoluyla KYT tarafından bilgilendirilir.

3.7.2. İç müşteri kabul edilen laboratuvar personeline yönelik ENDO-FR-15 PERSONEL ANKET FORMU ile anket çalışması yapılarak personelin memnuniyeti artırılmaya çalışılır. ENDO-FR-15 PERSONEL ANKET FORMU sorularından herhangi birine katılımcıların % 10' dan fazlası olumsuz cevap vermişse o maddeyle ilgili düzeltici faaliyet başlatılır. Bu faaliyetler ve sonuçları YGG toplantısında Üst Yönetim'e KYT tarafından sunulur.

KONTROLSÜZ KOPYA

HAZIRLAMA ve KONTROL	ONAY
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR
ENDO-FR-03 Rev. Tarih/ No:-/00	