

	<b>UYGUNLUK DEĞERLENDİRME KURULUŞU/TS EN ISO/IEC 17025</b>			
	<b>PR.17- MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ</b>			
	<b>Rev. No</b>	<b>Rev. Tarihi</b>	<b>Yürürlük Tarihi</b>	<b>Sayfa</b>
02	04.10.2021	13.01.2020	1/5	

## 1.0 AMAÇ

Laboratuvarda deney siparişi ile başlayan prosesin, deneyin bitirilmesi, deneyle ilgili belgelerin müşteriye teslimi, şikayetlerin giderilmesi, müşteri memnuniyetinin sağlanması ve anketlerle bu memnuniyetin ölçülebilmesi ve sürekli kılınmasıdır.

## 2.0 KAPSAM

Laboratuvarımızda Kalite Yönetim Sistemi içerisinde yer alan tüm faaliyetleri kapsar.

## 3.0.TANIMLAR

Müşteri: Laboratuvardan deney hizmeti talep eden kamu, kurum, özel veya tüzel kişilerdir.

## 4.0 REFERANSLAR

TS EN ISO/IEC 17025 Standardı  
Kalite El Kitabı  
PR 04 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

## 5.0.SORUMLULUKLAR

**Laboratuvar Sorumlusu ve Kalite Yönetim Temsilcisi:** Bu Prosedürün uygulanması ve takibinden

**Tüm Laboratuvar Deney Elemanları:** Bu prosedürün uygulanmasından sorumludur.

## 6.0 UYGULAMA

### 6.1 İtirazlar

- 6.1.1** İtiraz, EUROGAP tarafından hazırlanan ve uygulanan laboratuvar faaliyetleri kapsamında yürütülen faaliyetler ve alınan kararların yeniden mütalaa etmesine ilişkin müşteri ya da ilgili taraflardan gelen taleplerdir ve EUROGAP, itirazların ele alınması ve değerlendirilmesi ile ilgili bütün seviyelerdeki kararların alınmasından sorumludur.
- 6.1.2** İtirazlar, EUROGAP tarafından gerçekleştirilen laboratuvar faaliyetleri kapsamında yürütülen uygulamalardan ve alınan kararlardan etkilenen müşteriler ve ilgili taraflar tarafından yapılabilir.
- 6.1.3** İtirazın oluşmasına neden olabilecek konular aşağıda tanımlanmıştır:
- Laboratuvar test deney müracaatları kapsamında, EUROGAP tarafından alınan müracaat değerlendirme kararına ilişkin itirazlar,
  - Laboratuvar faaliyetinde görev alan personele ilişkin itirazlar,
  - EUROGAP' a müşteri ya da ilgili taraflar tarafından yapılan şikâyet bildirimleri ve değerlendirilmesi sonucu alınan kararlara yapılan itirazlar,
  - Ofis hizmetleri ile ilgili şikâyetler,
  - İlgili kişilere ulaşamaması,
  - Raporlardaki bilgilerin (müşteri adı, adres vb.) yanlış olması,
  - Teklif sürecinin geç olması ya da aksaması,
  - Müşteri raporlarının müşteriye geç gitmesi ya da gitmemesi,
  - Cihaz ve cihaz kalibrasyonları,
  - Personelin tutum ve davranışları,
  - Müşteriye verilen yetersiz bilgi,
- 6.1.4** İtirazların ele alınmasına yönelik uygulamaların anlatıldığı, **PR 17 Müşteri Memnuniyeti Prosedürü**, müşteri ve ilgili tarafların bilgilendirilmesi amacıyla [www.eurogap.com.tr/dokumanlar](http://www.eurogap.com.tr/dokumanlar) adresinde kamuya açık tutulmaktadır.
- 6.1.5** İtirazların ele alınması ve değerlendirilmesine ilişkin uygulamalar kapsamında gizlilik ve tarafsızlık esastır. Gizlilik amacıyla, yapılan itirazlarla alakalı hiçbir bilgi ve kayıt dışarı açıklanmaz ve gösterilmez. Söz konusu bilgi ve belgeler, gerektiğinde T.C. Mahkemeleri' ne ve Türk Akreditasyon Kurumu yetkililerine açılabilir.

	<b>UYGUNLUK DEĞERLENDİRME KURULUŞU/TS EN ISO/IEC 17025</b>			
	<b>PR.17- MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ</b>			
	<b>Rev. No</b>	<b>Rev. Tarihi</b>	<b>Yürürlük Tarihi</b>	<b>Sayfa</b>
02	04.10.2021	13.01.2020	2/5	

- 6.1.6** EUROGAP' a bildirilen itirazlar, öncelikle laboratuvar faaliyeti ile ilgili olup olmadığı Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir ve **F 87 Müşteri Şikâyetlerini İzleme ve Değerlendirme Raporu'** na ve takip amacıyla **F 82 Aylık Müşteri Şikâyet Raporu'** na kaydedilir.
- 6.1.7** İtirazlar, EUROGAP' a sözlü olarak bildirildiği gibi, [www.eurogap.com.tr/dokumanlar](http://www.eurogap.com.tr/dokumanlar) adresinde kamuya açık tutulan **F 74 Müşteri Şikâyet Formu'** nun itiraz sahibi tarafından doldurularak e-mail olarak ya da faksla da iletilebilir.
- 6.1.8** Sözlü olarak bildirilen itirazlarda, itiraz sahibinden [www.eurogap.com.tr/dokumanlar](http://www.eurogap.com.tr/dokumanlar) adresinde bulunan **F 74 Müşteri Şikâyet Formu'** nu doldurması ya da formun kendisine fakslanarak doldurulması ve EUROGAP' a iletmesi istenir. Yazılı olarak EUROGAP' a iletilmeyen ve yetkili onayı olmayan itirazlar kesinlikle değerlendirmeye alınmaz.
- 6.1.9** Müşterinin deney sonuçlarına itiraz süresi rapor tarihinden itibaren 15 gündür. Bu süre içerisinde müşteri deney sonuçlarına ilişkin herhangi bir şüphesini laboratuvar yönetimine bildirirse; laboratuvarında saklanmak üzere ayrılan malzemelerden deney tekrarı yapılır. Malzeme yok ise Yönetim Temsilcisi ve müşterinin kararına bırakılır. Müşteri itirazı üzerine ikinci kez yapılan deney sonuçları, laboratuvarların bahsi geçen deneylerin belirsizlik değerleri arasında kalması durumunda müşteriye bildirilir ve ikinci deney maliyetleri de müşteriden tahsil edilir. Eğer müşteri memnuniyetini yapılan ikinci çalışma da sağlayamazsa, varsa akredite başka bir laboratuvar seçilir ve deneyler tekrar yaptırılır. Diğer laboratuvar deney sonuçları laboratuvarımızın “Deney sonucu + belirsizlik değeri” aralığı içindeyse durum müşteriye bildirilir ve maliyetleri müşterinin ödemesi sağlanır. Aksi halde bütün maliyetler ve müşteri zararları karşılanır.
- 6.1.10** Yönetim Temsilcisi tarafından, itirazın alınmasını takiben itiraz sahibi aranır ve itirazın EUROGAP tarafından alındığı ve en geç 15 gün içerisinde itirazla ilgili değerlendirmenin yapılarak sonucun itiraz sahibine yazılı olarak bildirileceği açıklanır.
- 6.1.11** Alınan itiraza, Yönetim Temsilcisi tarafından ön değerlendirme yapılır. İtiraza konu olan durumla ilgili EUROGAP' ın sorumluluğunun olup olmadığı tespit edilir. Yapılan ön değerlendirme neticesinde itirazla ilgili EUROGAP' ın sorumluluğu olmadığına karar verirse müşteri yazılı olarak bilgilendirilir ve sonuç, **F 87 Müşteri Şikâyetlerini İzleme ve Değerlendirme Raporu'** nda ve **F 82 Aylık Müşteri Şikâyet Raporu'** na kaydedilir.
- 6.1.12** Alınan karar ve belirlenen faaliyetler, **F 87 Müşteri Şikâyetlerini İzleme ve Değerlendirme Raporu'** na kayıt edilerek ekinde açılan düzeltici faaliyetlerle birlikte itiraz sahibine bildirilir. (Açılan düzeltici faaliyetlerin yürütülmesine yönelik uygulamalar, **PR 21 İyileştirme Prosedürü'** nde anlatıldığı gibidir.)
- 6.1.13** İtiraz sahibinden itiraza ilişkin kararın ve faaliyetlerin yeterliliğini ve tatmin edici olduğunu teyit etmesi için **F 87 Müşteri Şikâyetlerini İzleme ve Değerlendirme Raporu'** nu onaylaması ve EUROGAP' a iletmesi istenir.
- 6.1.14** Alınan karar ve belirlenen faaliyetlerin, itiraz sahibi tarafından yeterli ve tatmin edici bulunmaması durumunda, müşterinin yasal yollara başvurma hakkı kendisine hatırlatılır.
- 6.1.15** Müşterilerin, EUROGAP tarafından gerçekleştirilen laboratuvar faaliyetleri kapsamında yürütülen uygulamalara ve alınan kararlara ilişkin itiraz hakkı, **F 37 Maske Deney ve Test Sözleşmesi'** nde müşterilere bildirilmiştir.
- 6.1.16** İtirazlara ait tüm **F 87 Müşteri Şikâyetlerini İzleme ve Değerlendirme Raporları** ve ek kayıtlar (yazışmalar, objektif deliller, v.b) Yönetim Temsilcisi tarafından “İtiraz ve Şikâyet Dosyası” nda muhafaza edilir ve sadece Yönetim Temsilcisi tarafından erişilebilir.

## 6.2 Şikâyetler

	<b>UYGUNLUK DEĞERLENDİRME KURULUŞU/TS EN ISO/IEC 17025</b>			
	<b>PR.17- MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ</b>			
	<b>Rev. No</b>	<b>Rev. Tarihi</b>	<b>Yürürlük Tarihi</b>	<b>Sayfa</b>
02	04.10.2021	13.01.2020	3/5	

- 6.2.1** Şikâyet, müşterilerin veya ilgili tarafların, EUROGAP tarafından gerçekleştirilen laboratuvar faaliyetleri kapsamında yürütülen uygulamalarla ya da ilgili tarafların EUROGAP tarafından belgelendirilmiş kuruluşlarla ilgili yapmış olduğu memnuniyetsizlik ifadesidir.
- 6.2.2** Şikâyetlerin ele alınması ve değerlendirilmesine ilişkin uygulamalar kapsamında gizlilik ve tarafsızlık esastır. Gizlilik amacıyla, gelen şikâyetlerle alakalı hiçbir bilgi ve kayıt dışarı açıklanmaz ve gösterilmez. EUROGAP tarafından müşteri hakkında yapılan şikâyetlere ilişkin şikâyet sahibine ilişkin bilgiler gizlilik esası gereği şikâyete konu olan müşteriye açıklanmaz. Söz konusu bilgi ve belgeler, gerektiğinde T.C. Mahkemeleri' ne ve Türk Akreditasyon Kurumu yetkililerine açılabilir.
- 6.2.3** EUROGAP, şikâyet konusu ve çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceğini, verilecekse ne kapsamda verileceğini müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte karar verir.
- 6.2.4** Şikâyete neden olabilecek konular aşağıda tanımlanmıştır:
- EUROGAP tarafından gerçekleştirilen laboratuvar müracaatı sürecinde yürütülen faaliyetlerle ilgili şikâyetler
  - Laboratuvar faaliyetlerinde görev alan personelle ilgili şikâyetler
  - Ofis hizmetleri ile ilgili şikâyetler,
  - İlgili kişilere ulaşılamaması,
  - Raporlardaki bilgilerin (müşteri adı, adres vb.) yanlış olması,
  - Teklif sürecinin geç olması ya da aksaması,
  - Müşteri raporlarının müşteriye geç gitmesi ya da gitmemesi,
  - Cihaz ve cihaz kalibrasyonları,
  - Personelin tutum ve davranışları,
  - Müşteriye verilen yetersiz bilgi,
- 6.2.5** Müşteri ya da ilgili taraflar tarafından EUROGAP' a bildirilen şikâyetler, Yönetim Temsilcisi tarafından alınır, eğer şikâyet bildirimini, herhangi bir EUROGAP çalışanı tarafından alındı ise Yönetim Temsilcisi' ne aktarılır ve Yönetim Temsilcisi, gelen şikâyeti değerlendirmek üzere **F 87 Müşteri Şikâyetlerini İzleme ve Değerlendirme Raporu'** na, takibini sağlamak amacıyla **F 82 Aylık Müşteri Şikâyet Raporu'** na kaydeder ve şikâyet sahibi ile derhal irtibata geçer.
- 6.2.6** Şikâyetler, EUROGAP' ne sözlü olarak bildirildiği gibi, [www.eurogap.com.tr/dokumanlar](http://www.eurogap.com.tr/dokumanlar) adresinde kamuya açık tutulan **F 74 Müşteri Şikâyet Formu'** nun şikâyet sahibi tarafından doldurularak, e-mail olarak ya da faksla da iletilebilir.
- 6.2.7** Sözlü olarak bildirilen şikâyetlerde, şikâyet sahibinden [www.eurogap.com.tr/dokumanlar](http://www.eurogap.com.tr/dokumanlar) adresinde bulunan **F 74 Müşteri Şikâyet Formu'** nu doldurması ya da formun kendisine fakslanarak doldurulması ve EUROGAP' a iletmesi istenir. Yazılı olarak EUROGAP' a iletilemeyen ve yetkili onayı olmayan şikâyetler değerlendirmeye alınmaz.
- 6.2.8** Yönetim Temsilcisi tarafından, şikâyetin alınmasını takiben, şikâyet sahibi aranır ve şikâyetin EUROGAP tarafından alındığı ve en geç 15 gün içerisinde şikâyetle ilgili değerlendirmenin yapılarak sonucun yazılı olarak bildirileceği açıklanır.
- 6.2.9** Alınan şikâyet, Yönetim Temsilcisi tarafından ön değerlendirmeye tabi tutulur ve şikâyete konu olan durumla ilgili EUROGAP' ın sorumluluğunun olup olmadığı tespit edilir. Yönetim Temsilcisi, yapılan ön değerlendirme neticesinde şikâyetle ilgili EUROGAP' ın sorumluluğu olmadığına karar verirse müşteriyi yazılı olarak bilgilendirir ve sonucu, **F 87 Müşteri Şikâyetlerini İzleme ve Değerlendirme Raporu** ile şikâyet sahibine bildirir.
- 6.2.10** Şikâyet sahibi tarafından sonucun yeterli ve tatmin edici bulunması durumunda form şikâyet sahibi tarafından onaylanarak EUROGAP' a iletilir ve kapatılır. Yönetim Temsilcisi, sonucu **82 Aylık Müşteri Şikâyet Raporu'** na kaydederek **F 87 Müşteri Şikâyetlerini İzleme ve Değerlendirme Raporu'** nu "İtiraz ve Şikâyet Dosyası" na kaldırır.

	<b>UYGUNLUK DEĞERLENDİRME KURULUŞU/TS EN ISO/IEC 17025</b>			
	<b>PR.17- MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ</b>			
	<b>Rev. No</b>	<b>Rev. Tarihi</b>	<b>Yürürlük Tarihi</b>	<b>Sayfa</b>
02	04.10.2021	13.01.2020	4/5	

- 6.2.11** Yapılan ön değerlendirme neticesinde itirazla ilgili EUROGAP' ın sorumluluğu olduğuna karar verirse, şikâyet konu olan konu ile alakalı düzeltici faaliyet/faaliyetler Yönetim Temsilcisi tarafından belirlenir ve uygulanır.
- 6.2.12** Sonuç şikâyet sahibine **82 Aylık Müşteri Şikâyet Raporu'** nda yazılı olarak bildirilir ve şikâyet sahibinden şikâyete ilişkin kararın ve faaliyetlerin yeterliliğini ve tatmin edici olduğunu teyit etmesi için **F 87 Müşteri Şikâyetlerini İzleme ve Değerlendirme Raporu'** nu onaylaması ve EUROGAP' a iletmesi istenir.
- 6.2.13** Şikayetler F 82 Müşteri Şikayet Formu ile alınır ve rapor edilir. Alınan şikayetlerin öncelikle laboratuvar faaliyeti ile ilgili olup olmadığı Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir. Kalite Yönetim Temsilcisi gerekli incelemeleri yapar veya sonra F.87 Müşteri Şikayetlerini İzleme ve Değerlendirme Raporu'nu doldurur ve Genel Koordinatöre raporlar. Genel Koordinatör ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından şikayet değerlendirilir ve yapılacak faaliyetler karara bağlanır. Şikâyet ile ilgili ilerleme raporları ve şikâyet sonucu şikâyetçiye Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından bildirilir.
- 6.2.14** Eğer şikâyet, laboratuvar faaliyetlerinde görev alan personel hakkında ise, şikâyete konu olan personelden en geç 1 hafta içerisinde yazılı savunmasını yapması istenir. Savunmanın haklılığı değerlendirilir, Yönetim Temsilcisi uygulanacak düzeltici faaliyet/faaliyetleri belirler.
- 6.2.15** Şikâyetlere ait tüm **F 87 Müşteri Şikâyetlerini İzleme ve Değerlendirme Raporu** ve ek kayıtlar (yazışmalar, objektif deliller, v.b) Yönetim Temsilcisi tarafından "İtiraz ve Şikâyet Dosyası" nda muhafaza edilir ve sadece Belgelendirme Yöneticisi tarafından erişilebilir.

### 6.3. DİĞER HUSUSLAR

Müşteri kendi deneyinin nasıl yapıldığını izlemek isterse, laboratuvar yönetimi tarafından isteği kabul edilir. Müşteri sadece kendi deneyi yapıldığı zaman aralığında deneyi izleyebilir. Kalite Yöneticisi ay içerisinde oluşan tüm şikâyetleri F 82 Aylık Müşteri Şikayet Raporu ekinde F 74 Müşteri Şikayet Formu ve F 87 Müşteri Şikayetlerini İzleme ve Değerlendirme Raporunu Genel Koordinatöre gönderir. Müşteri memnuniyetinin ölçülmesi ve müşterilerden geri bildirim alınabilmesi amacıyla F 86 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu Kalite yönetim temsilcisi tarafından müşterilere iletir. Müşterilerden gelen anketler F.86D - Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Formu ile değerlendirilerek her yılın Yönetimin Gözden Geçirilmesi Toplantısı öncesinde Kalite Yönetim temsilcisi tarafından ve F 82 Müşteri Şikâyetlerini İzleme ve Değerlendirme Raporu ile Genel Koordinatörü' ne raporlanır. Raporlanan anketler Genel Koordinatör tarafından değerlendirilip, düşük puan alınan bölümlerde PR.21- İyileştirme Prosedürü ile müşteriye daha iyi hizmet vermeyi amaçlamaktadır. Laboratuvar sorumlusu, F 74 Müşteri Şikâyet Formu ile F 87 Müşteri Şikâyetlerini İzleme ve Değerlendirme Raporlarını, her yıl yapılan Yönetimin Gözden Geçirilmesi Toplantısı'nda tüm katılımcılara aktarır. Yönetim, gelen raporlar doğrultusunda müşteri memnuniyetinin devamlılığı için gerekli gördüğü düzeltici faaliyetleri başlatır.

### 7.0 DOSYALAMA

Kayıtlar, PR 04 Kayıtların Kontrolü Prosedürü' ne göre tutulur.

### 8.0 İLGİLİ DOKÜMAN

PR 21 İyileştirme Prosedürü

### 9.0 İLGİLİ KAYITLAR

- F 74 Müşteri Şikayet Formu
- F 82 Aylık Müşteri Şikâyet Raporu
- F 86 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu
- F 87 Müşteri Şikâyetlerini İzleme ve Değerlendirme Raporu
- F 37 Maske Deney ve Test Sözleşmesi
- F 86D Müşteri Memnuniyeti Anket Formu



UYGUNLUK DEĞERLENDİRME KURULUŞU/TS EN ISO/IEC 17025

PR.17- MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ

Rev. No	Rev. Tarihi	Yürürlük Tarihi	Sayfa
02	04.10.2021	13.01.2020	5/5

REVİZYON SAYFASI

REVİZYON TARİHİ	REV. NO	MADDE NO	YAPILAN REVİZYONUN AÇIKLANMASI
06.08.2021	01	6.1 ve 6.2	22-23.05.2021 tarihli TÜRKAK Denetimi sonucu oluşan uygunsuzluk
04.11.2021	02	6.3	22-23.05.2021 tarihli TÜRKAK Denetiminde oluşan uygunsuzlukların değerlendirilmesi ile yapılan düzeltme