	ÇÖZÜM JEOTEKNİK Uygulamaları Mühendislik İnşaat Tic. Ltd. Şti.	Doküman Kodu	PR-11
		Yayın Tarihi	01.09.2015
	MÜŞTERİYE HİZMET ŞİKAYET VE ÖNERİ PROSEDÜRÜ	Revizyon Tarihi /No	01.08.2024/08
		Sayfa No	1 / 4

1. Amaç, Kapsam ve Sorumlular

Bu prosedür, TS EN ISO/IEC 17025 standardına uygun laboratuvar kalite sistemi kapsamında Çözüm Jeoteknik Zemin Ve Kaya Mekaniği Laboratuvarı'nda müşterilerle yaptığımız faaliyetlerin gözden geçirilmesi, müşterilerimizden gelebilecek öneri, istek ve şikâyetlerin kayıt altına alınarak değerlendirilmesi, şikâyetlerin giderilmesi, tekrarlarının önlenmesi ve deney kalitesinin artırılmasına yönelik yapılacak çalışmaları açıklamak ve müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi amacıyla hazırlanmıştır.

TS EN ISO/IEC 17025:2012 standardına uygun kalite sistemi dâhilinde deney hizmeti verilen iç ve dış müşterileri kapsar.

Bu prosedürün uygulamasından prosedürde kendisine sorumluluk verilen birimler sorumludur.

2. Tanımlar, Terimler, Kısaltmalar ve İlgili Dokümanlar

2.1. Tanımlar ve Terimler

2.1.1. Müşteri: Deney talebinde bulunan kişi veya kuruluş. Müşteri kuruluş içinden veya dışından olabilir.

2.1.2. Deney Laboratuvarı: Kapsamda belirtilen deneylerin gerçekleştirildiği Çözüm Jeoteknik Zemin ve Kaya Mekaniği Laboratuvarı

2.1.3. Birim/Kişi: Çözüm Jeoteknik Zemin Ve Kaya Mekaniği Laboratuvarı'nda faaliyet gösteren Genel Müdür, Laboratuvar Müdürü, Kalite Yöneticisi, Numune Sorumlusu ve Satın Alma ve İdari İşler Sorumlusunun faaliyet gösterdiği birimler birim olarak adlandırılmıştır.

2.2. Kısaltmalar

2.2.1. Laboratuvar : Çözüm Jeoteknik Zemin Ve Kaya Mekaniği Laboratuvarı

2.2.2. Diğer kısaltmalar Doküman Hazırlama ve Kodlama Talimatında verilmiştir.

2.3.İlgili Dokümanlar

2.3.1. PR-03 Deney Talep Teklif ve Sözleşmelerinin Gözden Geçirilmesi Prosedürü

2.3.2. PR-04 Satın alma ve Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü

2.3.3. PR-06 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

2.3.4. PR-07 Önleyici Faaliyet Prosedürü

2.3.5. TL-13 Arşiv Talimatı

2.3.6. FR-10 Şikâyet ve Öneri Formu

2.3.7. FR-11 Şikâyet ve Öneri İzleme Formu

2.3.8. TS EN ISO/IEC 17025:2012 Standardı

2.3.9. Müşteri Görüşmeleri Kayıt Formu – FR 135

3. Prosedürün Ayrıntısı

3.1. Taleplerin Alınması, Değerlendirilmesi ve Teklif Verilmesi

Hazırlayan Zafer AYGÖREN Kalite Yöneticisi	Onaylayan Sibel AYGÖREN Genel Müdür
---	--

	ÇÖZÜM JEOTEKNİK Uygulamaları Mühendislik İnşaat Tic. Ltd. Şti.	Doküman Kodu	PR-11
	MÜŞTERİYE HİZMET ŞİKAYET VE ÖNERİ PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi	01.09.2015
		Revizyon Tarihi /No	01.08.2024/08
		Sayfa No	2 / 4

3.1.1. Deney talepleri, PR-03 Deney Talep Teklif ve Sözleşmelerinin Gözden Geçirilmesi Prosedürüne göre yapılır.

3.2. Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi

3.2.1. Müşteri ile yapılan sözleşmelerin gözden geçirilmesi, PR-03 Deney Talep Teklif ve Sözleşmelerinin Gözden Geçirilmesi Prosedürü 'ne göre yapılır.

3.3. Öneri, İstek ve Şikâyetlerin Alınması

3.3.1. Müşteriler tarafından; telefon, faks, **web sitesi (FR-10 Şikâyet ve Öneri Formu web sitesinde müşterinin ulaşabileceği şekilde yayımlanmıştır.)** ve diğer yollarla bildirilen öneri, istek ve şikâyetler FR-10 Şikâyet ve Öneri Formu doldurularak kayıt altına alınır ve incelenmek üzere Kalite Yöneticiliği'ne iletilir. e-posta ile gelen öneri, istek ve şikâyetler FR-10 Şikâyet ve Öneri Formu ile Kalite Yöneticisine gelir. **Müşteri tarafından gelen öneri, istek ve şikâyetlerin alındığı ve sonuçlandırıldığı FR-10 Şikâyet ve Öneri Formu ispat gösterilerek müşteriye elden, kargo ile ya da e-posta ve diğer yollarla bildirilir.**

3.4. Öneri, İstek ve Şikâyetlerin İncelenmesi

3.4.1. Çözüm Jeoteknik Zemin Ve Kaya Mekaniği Laboratuvarında bildirilen öneri, istek ve şikâyetler Kalite Yöneticisi tarafından bir ön incelemeye tabi tutulur. Şikâyeti ilgilendiren birim sorumlusu ile temas sağlanır. Birim Sorumlusu öneri ve şikâyet sahibi ile irtibat kurarak konuyu ayrıntılı olarak inceler ve düzeltici faaliyet kapsamını belirler.

3.4.2. Söz konusu şikâyetler birim sorumlusunun yetkisi dâhilinde çözülebilecek ise ilgili birim sorumlusu tarafından çözülür. Konu için düzeltici veya önleyici faaliyetler planlanır ve yapılan faaliyet hakkında müşteri bilgilendirilir.

3.4.3. Alınan öneri ve şikâyetlerin çözümü, ilgili birim sorumlusunun yetkisini aşıyorsa konu önce Kalite Yöneticisine, gerekli ise Genel Müdüre sunulur.

3.5. Müşterilerin İstek ve Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi ve Düzeltici Faaliyetler


3.5.1. Müşterilerin istek, öneri ve şikâyeti hakkında istek/şikâyeti alan Laboratuvar elemanı tarafından bilgilendirilen ilgili birim sorumlusu, söz konusu istek/şikâyeti inceler. İnceleme sırasında gerektiğinde müşteriler ile doğrudan temas kurularak detay bilgilerin alınması sağlanır.

3.5.2. Müşterinin istek, öneri ve şikâyetine çözüm getirildiyse faaliyeti yerine getirenler tarafından FR-10 Şikâyet ve Öneri Formunun ilgili kısımları doldurulur ve söz konusu istek öneri ve şikâyet kapatılır.

3.5.3. Çözümlemeyen veya karara varılamayan istek öneri ve şikâyetler konusunda ilgili birim, sorunun giderilmesi ve son kararın verilebilmesi için araştırma başlatır ve diğer birimlerin önerileri ile birlikte önce Kalite Yöneticisine, gerekli ise Genel Müdürünün onayına sunar.

3.5.4. Sonuçlandırılan istek, öneri ve şikâyetler ile ilgili kayıtlar birim Sorumluları tarafından Kalite Yöneticisine teslim edilir.

Hazırlayan Zafer AYGÖREN Kalite Yöneticisi	Onaylayan Sibel AYGÖREN Genel Müdür
---	--

	ÇÖZÜM JEOTEKNİK Uygulamaları Mühendislik İnşaat Tic. Ltd. Şti.	Doküman Kodu	PR-11
		Yayın Tarihi	01.09.2015
	MÜŞTERİYE HİZMET ŞİKAYET VE ÖNERİ PROSEDÜRÜ	Revizyon Tarihi /No	01.08.2024/08
		Sayfa No	3 / 4

3.5.5. Laboratuvar Kalite Sistemini etkileyen ve çözüme kavuşturulan müşteri şikâyetleri için PR-06 Düzeltici Faaliyet Prosedürü ve PR-07 Önleyici Faaliyet Prosedürüne göre düzeltici veya önleyici faaliyetler başlatılır.

3.5.6. Sonuçlandırılan veya takibi devam eden müşteri istek, öneri ve şikâyetleri, Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında tüm yönleri ile ele alınır. Alınan kararlar doğrultusunda müşteri şikâyetlerinin bir daha meydana gelmemesi için gerekli düzeltici veya önleyici faaliyetler başlatılır.

3.5.7. **Müşteri tarafından deney sonucuna yapılan itirazlarda izlenecek yol :**

Müşteri şikayeti deney sonuçlarına yönelik ise şikayet süresi rapor tarihinden itibaren 10 gündür. Bu süre içerisinde müşteri deney sonuçlarına ilişkin herhangi bir şüphesini laboratuvar yönetimine bildirirse; laboratuvarda saklanmak üzere ayrılan malzemelerden deney tekrarı yapılır. Malzeme yok ise Kalite Yöneticisi ve müşterinin kararına bırakılır.

Müşteri şikayeti 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, Çevre ve Şehircilik Bakanlığında Belgeli 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.

Buna rağmen müşterinin itirazı devam ediyorsa yapılan analiz sonuçlarından dolayı yasal yollara başvurulabilir. Kesinleşmiş Mahkeme kararıyla laboratuvar deney sonuçlarının hatalı ve bu nedenle müşterinin mağdur olduğunun anlaşılması halinde zararın mesleki sorumluluk sigortası kapsamında karşılanması yoluna gidilir. (Mesleki Sorumluluk Sigorta Poliçesindeki teminat tutarının 50.000,00 TL olup, bu tutar son üç yılda kesilen faturaların yaklaşık ortalaması şeklinde belirlenir)


3.6. Müşteri İstek, Öneri ve Şikâyetlerinin Takibi

3.6.1. Alınan müşteri istek, öneri ve şikâyetlerinin takibi FR-11 Şikâyet ve Öneri İzleme Formu aracılığıyla yapılır. Bu izleme form üzerinden şikâyetin konusu yapılan veya yapılacak faaliyet ile sonucun açıklanması suretiyle yapılır.

3.6.2 **Mümkün olan her durumda, laboratuvar şikâyeti kabul ettiğini bildirmekte ve ilerleme raporlarını ve sonucu şikâyetçiye sunmaktadır.**

3.6.3 **Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır.**

Hazırlayan Zafer AYGÖREN Kalite Yöneticisi	Onaylayan Sibel AYGÖREN Genel Müdür
---	--

	ÇÖZÜM JEOTEKNİK Uygulamaları Mühendislik İnşaat Tic. Ltd. Şti.	Doküman Kodu	PR-11	
		Yayın Tarihi	01.09.2015	
	MÜŞTERİYE HİZMET ŞİKAYET VE ÖNERİ PROSEDÜRÜ		Revizyon Tarihi /No	01.08.2024/08
			Sayfa No	4 / 4

3.6.4 Laboratuvar mümkün olur olmaz şikâyetçiye, şikâyet değerlendirmesinin bittiğine dair resmî bildirimde bulunmaktadır.

3.7. Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi

3.7.1. Müşterilere yapılan deney sayısı veri toplamaya yetecek miktarda olduğunda, yılda en az bir defa müşteri memnuniyeti ölçülür. Aksi durumda deney talebinde bulunanlarla yapılacak görüşmelerle elde edilecek sonuçlara göre müşteri memnuniyetini artırıcı çalışmalar yapılır.

3.7.2. İç müşteri kabul edilen laboratuvar personeline yönelik anket çalışması yapılarak personelin memnuniyeti artırılmaya çalışılır.

3.8. Anketlerin Değerlendirilmesi

3.8.1. Müşteri ve personel memnuniyetine yönelik yapılan anketler toplandıktan sonra Kalite yöneticisi tarafından tasnif edilir. Her ankete bir numara verilerek ankette sorulan sorulara verilen cevaplar ayrı ayrı değerlendirilir. FR-19 Müşteri Anketi formunda toplam 9 soru sorulmuştur. Herbir soru 'Mükemmel (100) İyi (70) Orta (50) Yetersiz (10) Kötü (0)' şeklinde puanlandırılmıştır. Cevaplar FR-76 MÜŞTERİ ANKETİ DEĞERLENDİRME formuna girilerek anket sonucunun genel değerlendirmesi yapılır. Değerlendirme sonunda memnuniyet oranının düşük olduğu (fr-76 Müşteri Anketi Değerlendirme Formu YGG de performans raporu içerisinde görüşülür . Toplam soru sayısına göre memnuniyet oranı % 70 altında olması halinde sonuçlar olumsuz kabul edilir.) ve veya şikayet öneri olan hususlarda Kalite yöneticisi tarafından düzeltici faaliyet başlatılır.

3.9. Anketlerin Değerlendirilmesi

REVİZYONLAR			
Sıra No	Tarih	Revizyon No	Revizyon Açıklaması
01.	01.09.2015	00	İlk Yayın
02.	24.05.2016	01	3.8. Anketlerin Değerlendirilmesi maddesi ilave edildi.
03.	16.10.2017	02	3.8.1 maddesine ilave yapıldı
04.	20.12.2017	03	2.3.9. FR 135 ilave edilmiştir.
05.	01.11.2018	04	3.8.1 maddesine ilave yapılmıştır.
06.	10.10.2020	05	Madde 3.3.1 e ilave yapılmış ve Madde 3.5.7 eklenmiştir.
07.	30.04.2022	06	Madde 3.3.1 e ilave yapılmıştır.
08.	05.06.2023	07	Madde 3.5.7 e ilave yapılmıştır.
09.	01.08.2024	08	Madde 3.6. ya , 3.6.2/3.6.3/3.6.4 eklenmiştir

Hazırlayan Zafer AYGÖREN Kalite Yöneticisi	Onaylayan Sibel AYGÖREN Genel Müdür
---	--