



ASKİ  
LABORATUVARLAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ  
MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu:	P10
Revizyon No:	01
Sayfa No:	1/3

## 1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı laboratuvarımız tarafından verilen deney hizmeti ve bu hizmete ait kalite sistemi ile ilgili olarak müşterilerden gelen şikâyetlerin ele alınması ve çözümlenmesi için bir sistem oluşturmaktır.

## 2. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- P10-F01 Müşteri Memnuniyet ve Şikâyet Anket Formu
- P11 Uygun Olmayan Deney, İşin Kontrolü Prosedürü
- P16 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- P16-F01 Düzeltici Faaliyet Formu

## 3. TANIMLAR

-

## 4. UYGULAMALAR

### 4.1 Müşteri Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi

Laboratuvarımız, müşterilerden gelen şikâyetleri birer iyileştirme fırsatı olarak değerlendirir. Müşteriden veya ilgili kişilerden gelen her türlü öneri, şikâyet, itiraz vb. durumlar çeşitli yollarla laboratuvarımıza ulaşabilir.

- Müşteri/ilgili kişilerden gelen her türlü öneri, şikâyet ve itirazların; telefonla veya [www.aski.gov.tr](http://www.aski.gov.tr) adresinde bulunan “Ankara ve Su” sekmesi altındaki “Laboratuvar Hizmetleri” başlığı içerisinde bulunan anket formu ile ulaşması durumunda, yetkili kişi AŞ’dır.
- Elektronik Posta olarak gelen müşteri öneri, şikâyet ve itirazları; şikâyeti alan kişi tarafından elektronik ortamda AŞ’ne iletir.

Tüm durumlarda AŞ gelen şikâyetleri “P10-F01 Müşteri Memnuniyet ve Şikâyet Anket Formu” nun “B. Laboratuvarımızdan almış olduğunuz hizmetlerde varsa şikâyetleriniz” bölümüne işleyerek kayıt altına alır. Müşteri iletişim bilgilerini de buraya işler.

Gelen müşteri şikâyetleri, forma işlendikten sonra, şikâyet incelenir. Gelen şikâyetin, laboratuvarın sorumluluğundaki faaliyet ile ilgili olup olmadığı kontrol edilir. Eğer laboratuvarın faaliyeti kapsamındaki bir konu ise “P11 Uygun Olmayan Deney, İşin Kontrolü Prosedürü” ne göre işlem başlatılır. Yapılan şikâyet için “P16-F01 Düzeltici Faaliyet Formu” doldurulur. Birim Şefi ve AŞ beraber gerekli incelemeleri yapar. Eğer şikâyete konu olan faaliyet bu iki kişiden birini ilgilendiriyor ise, o kişi yerine başka bir birim şefi değerlendirme sürecinde yer alır. Değerlendirme sürecinde şikâyete konu faaliyeti yapan personel yer alamaz.

Yapılan inceleme sonucu şikâyetin kabul edilip/edilmediği müşteriye 5 iş günü içerisinde bildirilir.

Şikâyete konu olan faaliyet değerlendirilip, yapılan değerlendirmeye ait kayıtlar; “P16-F01 Düzeltici Faaliyet Formu” nun arkasına eklenerek dosyalanır. Yapılan değerlendirme sonucunda;

- Dokümantasyon revizyonu
- Personel eğitimi
- Cihaz bakımı ve kalibrasyonu
- Satınalma süreci
- Deney tekrarı
- Raporun geri çekilmesi
- Risk analizinin yenilenmesi gibi faaliyetler yapılabilir.

Bu faaliyetler içerisinde laboratuvar için en zaman alıcı ve maliyetli süreç, deney tekrarıdır.

Deney tekrarına karar verilmesi durumunda LM ’ne bilgi verilir. LM, deneyin gerçekleşme tarihi, deneye katılım şartları vb. konularda bir bilgi notu hazırlar ve müşteriye iletir. Müşterinin onay vermesi üzerine, itiraz edilen deney, aynı şartlarda aynı metot ile farklı bir personel tarafından tekrar edilir.

Müşterinin tekrar deneyi sonuçlarına da itiraz etmesi durumunda, karşılıklı olarak Hakem Laboratuvar belirlenmesi sağlanır. Deney Hakem Laboratuvarınca tekrarlanır. Sonucun değişmemesi durumunda yapılan tüm masraflar müşteri tarafından karşılanır.



ASKİ  
LABORATUVARLAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ  
MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu:	P10
Revizyon No:	01
Sayfa No:	1/3

Yapılacak faaliyetin içeriğine bağlı olarak, şikâyeti giderme sürecinin 15 günü aşması durumunda müşteriye yapılan çalışma ve aşamaları hakkında yazılı bilgi verilerek sürecin devam ettiği iletilir. Yaklaşık tamamlama tarihi bildirilir ve bu süre takip edilir. Süre sonunda yapılan faaliyetler ve sonuçları müşteriye bildirilir.

Şikâyet sonucu yapılanlar, AŞ tarafından bir bilgi notu olarak şikâyet sahibine bildirilir.

#### 4.2 Anketlerin Yapılması ve Değerlendirilmesi

Müşterilere gönderilen anketler, laboratuvar hizmetlerinin performansı, müşteri beklenti ve önerilerinin öğrenilmesi ve verilen hizmetin geliştirilmesi için en iyi geri besleme bilgisi olarak kabul edilir.

Laboratuvara en yoğun numune gönderimi iç müşteriler tarafından yapılmakta olup, iç müşterilerimizin memnuniyeti her yılın kasım ayında gönderilen “Müşteri Memnuniyet ve Şikâyet Anket Formu” ile ölçülmektedir. AŞ tarafından EBYS üzerinden iç müşterilerimize anket formu gönderilerek bir yıllık çalışma sürecinde memnun oldukları veya olmadıkları hususlar sorulan sorular ile ölçülür. Mümkünse sonuçların en geç Aralık ayı içerisinde Laboratuvara ulaştırılması istenir. Laboratuvara ulaşan sonuçlar AŞ tarafından derhal değerlendirilir.

Dış müşterilerimiz için ise her bir rapor ile bir anket formu gönderilir. Müşteri tarafından doldurulan ve Laboratuvara iletilen form derhal AŞ tarafından değerlendirilir.

AŞ, formda yer alan sonuçlar içerisinde cevabı “HAYIR” olan sorular için, açıklama bölümüne bakarak memnuniyetsizliğin nedenini inceler. Eğer neden belirtilmemişse öncelikle müşteri ile görüşerek nedenini öğrenir. Müşterinin nedenine göre, “Düzeltilici Faaliyet” başlatılıp başlatılmaması kararlaştırılır ve değerlendirme tarihi girilir. Bu aşamada Müşteri ile yapılan bir görüşme var ise, kayıt altına alınır ve anket formunun arkasına/üzerine eklenir (Görüşme yapılan kişi, tarih, saat, konu ile ilgili kısa hatırlatıcı bilgi, vb.). Değerlendirme sonucunda düzeltilici faaliyet başlatılması kararlaştırılmış ise, “P16 Düzeltilici Faaliyet Prosedürü” ne göre işlem yürütülür.

Her form için bir anket değeri hesaplanır. Bu anket değeri müşterinin sorulara vermiş olduğu cevaplar dikkate alınarak ortalama olarak belirlenir. Ortalama belirlenirken, “EVET” verilenler 3 puan, “KISMEN” verilenler 2 puan, “HAYIR” verilenler 1 puan olarak işleme alınır. “FİKRİM YOK” cevabı verilenler ortalamaya katılmaz. Yapılan puanlama neticesinde ortalama değeri 2’nin altında tespit edildi ise, Müşteri genel olarak yapılan işten memnun olmadığı düşünülür ve “P16 Düzeltilici Faaliyet Prosedürüne” göre işlem yürütülür.

Yılsonunda müşteri memnuniyet değeri hesaplanır. Bu değer toplanan anket sayı esas alınarak her bir soru için ayrı hesaplanır. Ortalaması 2’nin altında olan sorular YGG toplantısında görüşülür.



## 5. İŞ AKIM ŞEMASI

