



EKOSFER

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ İLETİŞİM VE ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

Kod No: PR:11/KY/00

Yayın Tarihi:01.09.2022

Revizyon Tarihi/ No: 00.00.0000

Sayfa No: 1/5

1.AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedürün amacı; Ekosfer Laboratuvarı proseslerinin etkin bir şekilde gerçekleştirilmesi, müşteri memnuniyetinin sağlanması, müşteri şikayetlerinin çözüme kavuşturulması ve tekrarının önlenmesi, hizmet sunumunun istenilen şartlara uygun olarak verilebilmesi ve TS EN ISO 17025 Laboratuvar Akreditasyon Şartlarının etkin bir şekilde uygulanabilmesi amacıyla iç ve dış iletişimini, müşteri memnuniyet, şikayetleri zamanında, kesintisiz ve etkin olarak sağlanması ve izlenmesini kapsar.

2.SORUMLULUKLAR

- Müşteri geri beslemelerinin değerlendirilerek YGG Toplantısında görüşülmesinden, müşterilerden her türlü iletişim kanalıyla gelen geri bildirimlerin ilgili birimlere, sonuçlarının da müşterilere iletilmesinden ve kayıt altına alınmasından KY;
- İç iletişimin zamanında kurulmasından, kesintisiz ve etkin biçimde yürütülmesinden iletişimde bulunan personel Laboratuvar Sorumlusu ve Ekosfer Yöneticisi,
- Hizmet Sunulan kesimle iletişimin zamanında kurulmasından, kesintisiz ve etkin biçimde yürütülmesinden Numune Kabul ve Raporlama Sorumlusu, LS ve Kalite Yöneticisi;
- Müşteri ve tedarikçilerle iletişim kanallarının açık tutulmasından, iletişimin zamanında kurulmasından, kesintisiz ve etkin biçimde yürütülmesinden, hizmet sunulan kesimden geri bildirimlerin alınmasından/ müşteri ve tedarikçilerin bilgilendirilmesinden KY;
- Her türlü iletişim araçlarının sağlanmasından Laboratuvar Yöneticisi sorumludur.
- Şikayetlerin toplanmasından KY, giderilmesinden LY, LS, KY Şikayet sahibine geri bildirimlerinde KY Sorumludur

3.TANIMLAR ve KISALTMALAR

- **Hizmet Sunulan Firma/Kişi/Kesimle İletişim:** Ekosfer Laboratuvar'ın hizmet sunduğu ya da ilişkide bulunduğu resmi/özel kuruluşlar arasındaki iletişim
- **İç İletişim:** Laboratuvar/Bölümlerin Laboratuvar Yöneticisi ve kendi aralarında yaptığı iletişim
- **Müşteri:** Ekosfer Laboratuvar'dan hizmet talebinde bulunan tüm birey, kurum ve kuruluşlar
- **Şikayet:** Müşteri ve/veya iç müşteri memnuniyetsizliğinin yazılı ,anketler yoluyla vb bildirilmesidir.

4. UYGULAMA

4.1. Organizasyon Şemasında yer alan Laboratuvar/Bölüm arasındaki iletişim; birebir (yüz yüze), telefon, e-posta ve toplantılar ile gerçekleşir.

KYS kapsamındaki iletişim için; Prosedürler, Talimatlar, Planlar, Programlar, İç Tetkikler, Raporlar, Telefon, Toplantılar ve İnternet ortamından faydalanılır. Bu prosedürün iç ve dış ulaşılabilirliğinin sağlanması için web sitesinde güncel olarak yayınlanır

4.2 Hizmet Sunulan Kesimle İletişim

4.2.1.Genel

Analiz talebi ve numune Kabulü ile ilgili uygulamalar Numune Kabul Prosedürü ve Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü'nde açıklanmıştır.

İç tetkikler sonucu analizleri etkileyebilecek bir konuda DÖF açıldığında bu durum sonuçları etkiliyorsa müşteriye yazılı olarak bilgi verilir.

Ekosfer Laboratuvarı verdiği hizmet sunumunu, müşteri talepleri doğrultusunda gerçekleştirmek üzere, hizmet sunulan kesimle iletişimi; birebir, yazışma, telefon, internet, web sayfası ve anketler vasıtasıyla sağlar.

Sözleşmelerdeki ya da hizmet sunumundaki değişiklikler birebir(yazılı olarak onaylı) ,faks ve/veya internet ortamındaki görüşmelerin çıktıkları alınarak yapılır.

4.2.2. Şikayet Durumunda İletişim ve Değerlendirilmesi

Farklı yollarla gelen iç ve dış (Yüz yüze görüşme, Telefon, e- mail, faks, vs.) müşteri şikayetleri LY veya KY'ye bildirilir. Bildirilen tüm şikayetleri, KY haklı-haksız değerlendirmesi yapmaksızın kayıt altına alır ve Laboratuvar Yöneticisi'ni bilgilendirir.

Şikayetin sebebi KY tarafından incelenir, ilgili Laboratuvar /Bölüm Sorumluları ve çalışanları ile görüşülür, gerekli durumlarda Laboratuvar Yöneticisi'nin de onayı ile Düzeltici Faaliyet başlatılır. Eğer şikayet sebebi analiz süreçleri ile ilgili ise Düzeltici Faaliyetteki durum Risk Analiz Formuna eklenir ,risk



EKOSFER

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ İLETİŞİM VE ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

Kod No: PR:11/KY/00

Yayın Tarihi:01.09.2022

Revizyon Tarihi/ No: 00.00.0000

Sayfa No: 2/5

analizi güncelleme esnasında bir daha tekrarlanmaması için önlemler belirlenir. (Düzeltilici Faaliyet Prosedürü) Analiz sonucunda düzeltme gereken durumlarda Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü'ne uygun olarak yeni rapor oluşturulup müşteriye iletilir. Analiz sonucunda düzeltme gerekmeyen analizlerle ilgili şikayetler veya diğer konularla ilgili şikayetlerde gerçekleştirilen faaliyetlerin takibi Müşteri Şikayetleri Takip formu ile KY tarafından yapılır ve tamamlanan faaliyetler hakkında müşteriye bilgi verilir. Her yıl yapılan Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarına KY Müşteri Şikayetlerinin konularını tasnif ederek ve iyileştirme için önerileri de ilave ederek rapor sunar.

Her türlü şikayet mutlaka kayıt altına alınır kayıt altına alındı bilgisi şikayet sahibine mail veya telefon vb yolla KY bildirilir. Her şikayet değerlendirilir ve değerlendirme sonuçları şikayet sahibine KY tarafından 30 gün içerisinde bildirilir. Eğer şikayet Kalite yöneticisi ile ilgili ise şikayeti vekilleri tarafından alınır geri bildirimleri aynı sürelerle uyularak vekil tarafından bildirilir.

4.3.Tedarikçilerle İletişim

Kendisinden mal ya da hizmet satın aldığı tedarikçileriyle iletişimi, yazışma/ şartlar/ sözleşme, faks, telefon ve internet yoluyla sağlar. Şartlar/ sözleşmelerdeki ya da mal/hizmet özelliklerindeki değişiklik talebiyle gerçekleştirilecek/gerçekleştirilen iletişim, "Satınalma ve Proses Gereklilikler Prosedürü" gereklerine uygun olarak yapılır.

4.4.Müşteriye hizmet

Analiz parametresi, analiz fiyatı, analiz süresi ve numune miktarı sorgulama, deney izlemesi, analiz raporlarında müşteriden kaynaklanan hataların düzeltilmesi, analiz sonuçlandıktan sonra İngilizce Rapor istenmesi, parametrelere ait bilgi ve limit değerleri müşteri tarafından kaybedilen raporların yeniden çıkarılması, numuneye ait bilgilerin düzeltilmesi, araştırma çalışması yapılması vb. müşteri talepleri telefon, yazı, mail, fax ile alınır ve Taleplere ait kayıtlar Kalite Yöneticisi tarafından tutulur. Müşteri taleplerinin sonuçları Kalite Yöneticisi tarafından Müşteri Talebi İzleme Formu ile izlenerek YGG Toplantısında değerlendirilir.

Laboratuvar, herhangi bir gecikme veya deneylerin ve/veya kalibrasyonların performansında önemli sapmalar olduğunda müşteriye bilgi verir.

Müşterilerimizin kendilerine ait deneyleri izlemeleri ve ihtiyaç duyabilecekleri doğrulama amaçlı malzemelerin hazırlanması amacıyla laboratuvarımız; diğer müşterilerin gizliliğinin korunmasını sağlayarak, müşterilerimizin veya onların temsilcilerinin taleplerini açıklığa kavuşturma ve yapılan işle ilgili olarak laboratuvarın performansını izleme konularındaki taleplerine; Müşterimizin yazılı başvurusu durumunda Laboratuvar çalışma programını göz önüne alarak Kalite Yöneticisi koordinasyonluğunda Laboratuvar Yöneticisi onayı ile Laboratuvar Sorumlusu gözetiminde uygun zamanda yapılır.

Herhangi bir sebeple (deney izleme, ziyaret, hizmet sunumu vs.) Ekosfer Laboratuvarına giren tüm kişiler, müşterilerimize ait her türlü bilginin gizliliğinin sağlanması taahhüdünü içeren Ziyaretçi Beyanı imzalar. Bu ziyaretlere ait kayıtlar, Doküman Hazırlama ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne göre saklanır.

Müşterilerden farklı kanallarla gelen bilgiler, yönetim sistemini, deney faaliyetlerini ve müşteri hizmetlerini iyileştirmek için analiz edilerek kullanılmaktadır. (Ölçme Analiz ve İyileştirme Prosedürü, Yönetim Gözden Geçirme Kayıtları).

Müşterilerin Deney Talep Formunda belirlediği herhangi bir şarttan sapma olduğunda, bu durum müşteriye Numune Kabul ve Raporlama Sorumlusu tarafından bildirilir. Eğer analiz sonucunu etkileyebilecek bir durum varsa DÖF açılıp sonuçları hakkında müşteri yazılı olarak bilgilendirilir.

4.4.1. Müşteri Memnuniyeti İzleme ve Ölçme

4.4.1.1. Müşteri Memnuniyetinin İzlenmesi

KY Müşteri Memnuniyetinin ölçülmesi amacıyla farklı yöntem/metotlardan yararlanır. KY, her yıl YGG toplantısına farklı bölüm ve kaynaklardan gelen verileri (yıllık analiz sayıları, yapılan analizlerin numune cinsine göre dağılımı, ciro, tekrar edilen analizlerden hata sebepleri tespit edilerek giderilenlerin durumu,



EKOSFER

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ İLETİŞİM VE ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

Kod No: PR:11/KY/00

Yayın Tarihi:01.09.2022

Revizyon Tarihi/ No: 00.00.0000

Sayfa No: 3/5

personel ve müşteri görüşleri v.s) sunar. Veriler ve bu verilerin analizlerine dayanarak bir sonraki döneme ait hedefler ve iyileştirme ihtiyacı olan süreçler belirlenir.

Ekosfer Laboratuvarı'nda müşterilerin hizmetlere ilişkin görüş ve önerilerinin alınması amacıyla görüş ve öneri kutusu ile bu kutuların yanında `Öneri ve Görüş Anket Formu` bulundurulur. Her ayın son haftasında bu kutular açılır. Kutulardan alınan bilgiler, KY ve ilgili personelin katılımıyla gerçekleştirilen toplantılarında değerlendirilir. Gerek görülmesi halinde düzeltici ve/veya iyileştirmeye yönelik faaliyetler başlatılır. Toplantı sonuçları Rapor haline getirilerek KY'ce Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına sunulur. YGG Toplantısında alınan kararlara göre, ilgililerce iyileştirme için hedefler belirlenir (Müşteri Memnuniyeti ve İletişim Prosedürü).

Gerek duyulması durumunda Laboratuvar/Bölümlerce faaliyet konularına göre muhtelif zamanlarda anketler düzenlenebilir. Bu durumda anket formları anket yapılacak konulara göre ilgili Laboratuvar/Bölüm sorumlularınca hazırlanır ve kullanılır. Bu anketlerin değerlendirme sonuçları da KY'ye iletilir ve yılsonu YGG de değerlendirilir.

4.4.1.2. İç Müşteri Memnuniyeti

Ekosfer Laboratuvarı müşteri memnuniyetinin artırılması ve sürdürülmesi amacıyla Müşteri tanımlamasında çalışanlarını da iç müşteri olarak kabul etmiştir. Çalışanlarının sistemin iyileştirilmesi amacıyla istek beklenti ve önerilerini alır ve bu öneriler doğrultusunda hedefler belirlenerek gerekli iyileştirmeler yapılır.

4.4.1.3. Proses İzleme, Ölçme ve Verilerin Analizi

Ekosfer Laboratuvarı'nda yürütülen proseslerin planlandığı şekilde yürütüldüğünü izlemek ve iyileştirme gereken noktaları belirlemek amacıyla, prosesler, aşağıdaki çerçevede izlenir. Proses izleme sonuçları, yılsonunda KY tarafından YGG toplantılarına sunulur.

Laboratuvar Numune Kabul ve Raporlama Süreci

- Müşteri memnuniyeti anketleri
- Sonuçların çıkış süresi
- Uygun olmayan numune ve numune iade kayıtları
- Tekrar rapor yazımı
- Numune Kabul ve Raporlama Sorumlusu ve Laboratuvar Sorumlularının değerlendirmeleri
- Açılan DÖF'lerde Raporlama Sürecine bağlı hataların izlenmesi
- Açılan DÖF'lerde Numune Kabul Sürecine bağlı hataların izlenmesi

Laboratuvar Analiz Süreci

- İç kalite kontrol raporu
- Dış kalite kontrol raporu
- Laboratuvar Sorumlusunun değerlendirmeleri
- Kritik limitleri aşan örnek raporları
- Müşteri memnuniyeti anketleri
- Yılsonunda Laboratuvardan istenen analiz sayısı
- Açılan DÖF'lerde Analiz Sürecine bağlı hataların izlenmesi

Numune Alma ve Saha Ölçüm/Analizleri

- İç kalite kontrol kayıtları
- LAK sonuçları ve raporları
- Laboratuvar Sorumlusunun değerlendirmeleri
- Kritik limitleri aşan örnek ölçüm ve raporları
- Müşteri memnuniyeti anketleri
- Yılsonunda Laboratuvardan istenen analiz sayısı
- Açılan DÖF'lerde ölçüm/Analiz Sürecine bağlı hataların izlenmesi

Satınalma Süreci

- Laboratuvar Sorumlularının tedarikçi değerlendirmeleri
- Malzeme Talep Kritik limitlerinin gözden geçirilmesi



EKOSFER

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ İLETİŞİM VE ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

Kod No: PR:11/KY/00

Yayın Tarihi:01.09.2022

Revizyon Tarihi/ No: 00.00.0000

Sayfa No: 4/5

- Hata sebebi analizi raporları

- Açılan DÖF'lerde Satınalma sürecine bağlı hataların izlenmesi

Proses sahiplerince, proses ve alt prosesleri hızlandırmak, çıktıları iyileştirmek, maliyet düşürmek ve katma değer sağlamak için proses kontrol kriterleri ve kriterlere göre uygulama metotları belirlenir. Proses sahiplerince belirlenen kriter ve metotlarla (kıyaslama-mukayese) ölçülen ve izlenen proseslerde performans sonuçlarına göre ve kalite hedeflerini de göz önünde bulundurarak proses iyileştirme alanları belirlenir ve planları yapılarak gerekirse düzeltici faaliyetler başlatılır.

Proses sahiplerince, prosesin değerlendirmesine ait veriler KY 'ye iletilir KY bu veriler ışığında yılda en az bir(1) kez proses değerlendirme raporu ve verilerin analizini içeren dosya hazırlar, KYS Performans Değerlendirme Raporları YGG toplantısında görüşülür ve hedefler belirlenir.

4.4.1.4. Kalite Yönetim Sisteminin İzlenmesi, Ölçülmesi ve Verilerin Analizi

Ekosfer Laboratuvarı tarafından sunulan hizmetlerin geliştirilmesi ve Laboratuvar teknik uygulamalarının iyileştirilmesi amacıyla kurulan Laboratuvar Akreditasyon sisteminde; EKOSFER Kalite Hedefleri, Laboratuvar/Bölüm Kalite Hedefleri, Müşteri Memnuniyeti, İç Tetkik Sonuçları, DÖF Sonuçları, Proses Performansları, Uygun Olmayan Hizmetin Kontrol Sonuçları, KYS Performans Raporları plan dahilinde izlenir ve uygunluğu değerlendirilir. Bu değerlendirmeye ait verilerin temininden ilgili tüm Ekosfer çalışanları, bu verilerin analizinden KY sorumludur. Bu analiz sonuçları YGG toplantısında görüşülür ve iyileştirmeye açık alanlar belirlenir.

Ekosfer Laboratuvarı'nda kurulmuş olan Laboratuvar Akreditasyon sisteminin planlandığı şekilde yürütüldüğünü izlemek ve sistemin iyileştirme gereken noktalarını belirlemek amacıyla, aşağıdaki başlıklarda değerlendirme yapılır.

İç Tetkikler

- İç tetkiklerde tespit edilen uygunsuzlukların giderilerek Laboratuvara sağlanan katkılar
- İç tetkik planına uyum
- İç tetkikçilerin iç tetkik planında planlandığı şekilde diğer birimleri yakından tanınması
- İç tetkikte tetkik eden ve edilenden gelen iyileştirme önerileri

DÖF Sonuçları

- Yıl içinde açılan DÖF sayısı
- Çalışanların DÖF sistemine katılımı
- DÖF'lerde hata kaynakları (kök nedenleri)
- DÖF'ler aracılığıyla gerçekleştirilen iyileştirmeler

Uygun Olmayan Hizmetin Kontrol Sonuçları

- Uygunsuzluk Raporları, analizi
- Müşteri Şikayetleri analizi

Kalite Hedefleri

- Hedef Planları
- KYS Performans Raporları

4.4.1.5. Ölçüm ve Analiz Kalitesinin Teminini İzleme ve Ölçme

EKOSFER'de, kurulmuş ve sürdürülmekte olan laboratuvar akreditasyon sistemi içerisinde gerçekleştirdiği tüm analizleri izler ve ölçer, bu izleme ve ölçme faaliyetini "Ölçüm ve Analiz Sonuçlarının Kalitesinin Kontrolü ve İzlenebilirlik Prosedürü'nde" açıklamıştır.

4.5. İyileştirme

KY tarafından Müşteri Memnuniyeti İzleme ve Ölçme sonuçları, Proses İzleme, Ölçme ve Verilerin Analizi sonuçları, Kalite Yönetim Sisteminin İzlenmesi, Ölçüm ve Analiz Sonuçlarının Kalitesinin Teminini İzleme ve Ölçme Sonuçları değerlendirmeleri yılda en az bir(1) kez YGG toplantısına görüşülür. Bu raporlar ve Kalite politikası, kalite hedefleri, tetkik sonuçları, verilerin analizi, düzeltici ve önleyici



EKOSFER

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ İLETİŞİM VE ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

Kod No: PR:11/KY/00

Yayın Tarihi:01.09.2022

Revizyon Tarihi/ No: 00.00.0000

Sayfa No: 5/5

faaliyetlere ait veriler kullanılarak iyileştirme için Laboratuvar Yönetimi tarafından hedefler belirlenir. Yönetimin Gözden geçirmesi toplantısında bu hedefler karar haline getirilir. Bu hedefler Laboratuvar Yönetiminin belirlediği hedeflerine ulaşmak için Laboratuvar/Bölüm hedeflerini belirlerler. Belirlenen Laboratuvar/Bölüm hedeflerine ulaşmanın izlenmesi için "Hedef Plan"ları kullanılır. Hedef Planlarında; Hedef, İşlem Basamakları, Sorumlusu, Öngörülen Süre, Kaynak İhtiyacı, Kontrol Sorumlusu, Kontrol Aralığı, Kayıt vs. değerlendirilir ve Laboratuvar Akreditasyon sisteminin sürekli iyileştirilmesi gerçekleştirilir.

5.İLGİLİ DÖKÜMANTASYON

Doküman Hazırlama ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR:01/KY/00)

İç Tetkik Prosedürü (PR:07/KY/00)

Satın Alma ve Proses Gereklilikleri Prosedürü (PR:03/KY/00)

Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü (PR:04/KY/00)

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü (PR:05/KY/00)

Numune Kabul, Raporlama ve Numune Alma Prosedürü (PR:10/KY/00)

Ölçüm ve Analiz Sonuçlarının Kalitesinin Kontrolü ve İzlenebilirlik Prosedürü (PR:09/KY/00)

6.KAYITLAR

Müşteri Görüş, Öneri ve Anket Formu (F:14/KY/00)

Müşteri Şikayeti Takip Formu (F:13/KY/ 00)

Müşteri Şikayetleri Değerlendirme formu (F:12/KY/00)

Müşteri Talebi İzleme formu: (F:40/KY/00)

Ziyaretçi Beyan Formu (F:42/KY/00)

7.REFERANS

TS EN ISO/IEC 17025:2017 Standardı 7.9 Maddeleri

HAZIRLAYAN

LB-Eİ Laboratuvar Sorumlusu
Nurgül KOÇAK

ONAYLAYAN

Laboratuvar Müdürü
Esin ÇINAR

