

P-14

Müşteriye Hizmet (Şikayetler) Prosedürü

Revizyon No : 01/0626

Yürürlük Tarihi : 24.11.2025

	Müşteriye Hizmet (Şikayetler) Prosedürü	Doküman No	P-14
		Yürürlük Tarihi	24.11.2025
		Rev. No / Tarihi	01/0626
		Sayfa	1 / 3

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu doküman, TS EN ISO/IEC 17025 standardının Madde 7.9'a göre, 'Müşteriye Hizmet Şikayetler' şartlarını kapsar. Bu dokümanın amacı; Omigro laboratuvar hizmetleriyle ilgili olarak müşteri şikayetlerinin alınması, analiz edilmesi, değerlendirilmesi, çözülmesi, tekrarının önlenmesi ve müşteri memnuniyetinin artırılması için bir politika ve sistem oluşturmaktır.

2. SORUMLULUK

Müşteri şikayetlerinin değerlendirilmesi, çözüme kavuşturulması ve izlenmesine yönelik politikaların oluşturulmasından Laboratuvar Yönetimi sorumludur. Laboratuvarın iki kişiden oluştuğu durumlarda; şikayetler, mümkün olan hallerde şikayete konu faaliyette görev almamış personel (Laboratuvar Müdürü – LM veya Kalite Yöneticisi – KY) tarafından değerlendirilir.

Bu dokümanda yer alan müşteri şikayetleri ile ilgili yükümlülüklerin, görev, yetki ve sorumluluk çerçevesinde yerine getirilmesinden, tüm Omigro personeli sorumludur.

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Kalite Yöneticisi : KY
Laboratuvar Müdürü : LM

Şikayet :Herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir (TS EN ISO/IEC 17025 Madde 3.2).

4. UYGULAMA

4.1. Müşteriye Hizmet

Laboratuvarda, müşteri laboratuvar performansını izlemek istediğinde diğer müşterilere karşı gizliliği koruyacak şekilde iş birliği yapılarak kalibrasyon yapılırken izlemesi sağlanır. Bu esnada müşterinin diğer müşterilerin numunelerini görmesi engellenir veya diğer müşteriden izin alınır ve "Gizlilik Beyanı" formu imzalatılır.

Müşteriden anket vb. yöntemlerle geri besleme alınmaya çalışılır. Bu geri beslemelerle müşteriye hizmetin iyileştirilmesi amaçlanır.

Müşteriye hizmetin iyileştirilmesi için olan geri besleme yöntemindeki F20-01 Müşteri Memnuniyet Anketi firma dışından gelen her kalibrasyondan sonra, kalibrasyona katılan müşterilere, kalibrasyon aşamasında bulunmayan müşteriler içinse elektronik ortamda (www.omigro.com/anket) uygulanacak olup, toplanan F20-01 Müşteri Memnuniyet Anketi verileri KY tarafından memnuniyet(sizlik) kriterlerine göre mümkün olduğunca sayısal ve ölçülebilir hale getirilip gruplandırılarak, istatistiksel analiz yöntemleri ile rapor haline getirilir.

Müşteri memnuniyet anketi sonuçlarında genel memnuniyet ortalamasından bağımsız olarak, herhangi bir soruda memnuniyet oranının %70'in altında kalması durumunda ilgili konu müşteri şikayeti olarak

	Müşteriye Hizmet (Şikayetler) Prosedürü	Doküman No	P-14
		Yürürlük Tarihi	24.11.2025
		Rev. No / Tarihi	01/0626
		Sayfa	2 / 3

değerlendirilir ve F14-01 Müşteri Görüş ve Öneri Formu üzerinden kayıt altına alınarak gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır.

Laboratuvar tarafından uygulanan şikayet başvuru yöntemi ve değerlendirme süreci laboratuvar internet sitesinde (www.omigro.com/sikayet) yayımlanır. Her kalibrasyon hizmeti sonrasında müşterilere belgeler mail ortamında gönderilirlen şikayet başvuru yöntemi ve süreci hakkında bilgilendirme için sitede ilgili link paylaşılır.

Yapılan istatistiki analiz sonuçlarında, soru bazda memnuniyet yüzdesi %70' in altına düşen konularda KY tarafından DF açılır ve takibi yapılır. Müşteri memnuniyeti verileri YGG toplantılarının ana gündem maddelerinden bir tanesidir.

4.2. Müşteri Şikayetleri

Müşteriden gelen sözlü, yazılı, e-posta veya üçüncü şahıslar tarafından iletilen şikayetler ile kalibrasyon sertifikalarında yer alan ölçüm sonuçları, ölçüm belirsizliği veya raporlanan teknik bilgilerin doğruluğuna yönelik itirazlar ve F20-01 Müşteri Memnuniyet Anketinde soru bazında oluşan memnuniyetsizlikler müşteri şikayeti olarak değerlendirilir ve F14-01 Müşteri Görüş ve Öneri Formu ile kayıt altına alınır.

Şikayet sahibine, şikayetin değerlendirme süreci ve mevcut durumu gizlilik esasları gözetilerek kendisi ile paylaşılır. Şikayet değerlendirmesi tamamlandığında sonuç, alınan faaliyetler ve karar müşteriye en geç 15 gün içerisinde e-posta veya resmi yazı ile yazılı olarak bildirilir.

Şikayetlerin değerlendirilmesi için laboratuvar yönetimi toplanır. Şikayet değerlendirme süreci, şikayete konu faaliyette doğrudan görev almamış personel tarafından yürütülür. Laboratuvarın iki kişiden oluştuğu durumlarda, değerlendirme çapraz olarak yapılır; şikayete konu faaliyeti gerçekleştiren personel değerlendirme kararına tek başına katılamaz. Değerlendirme toplantısına Omigro Genel Müdürü başkanlık eder.

İlgili Düzeltici Faaliyet (DF) açılarak müşteri şikayetinin takibi sağlanır. Müşteri şikayetinin kalibrasyon sonuçlarının geçerliliğini etkileyebileceği durumlarda, P-12 Sonuçların Geçerliliğinin Güvence Altına Alınması Prosedürü uygulanır. Tekrarlayan veya sistematik müşteri şikayetleri, P-19 Risk ve Fırsatların Ele Alınmasına Yönelik Faaliyetler Prosedürü kapsamında değerlendirilerek F19-01 Risk ve Fırsatları Değerlendirme Formuna kaydedilir.

Müşteri şikayetleri F14-01 Müşteri Görüş ve Öneri Formu ile takip edilir. Şikayetler, mümkün olan en kısa sürede değerlendirilerek sonuçlandırılır. Faaliyetlerin takibi ve sonuçlandırılmasından Kalite Yöneticisi (KY) sorumludur.

4.3. Müşterinin Gizliliği

Laboratuvar, müşteriye ait her türlü bilgi, belge, ölçüm sonuçları ile iş çalışmalarını ve özel çalışmaları, sözleşmeleri, kalibrasyon sonuçlarını ve ilgili hizmetlerini üçüncü şahıslara karşı korur.

Müşteri gizliliğinin korunması tüm personelin sorumluluğundadır.

Elektronik ortamda bulunan müşteri bilgileri, güvenli sunucularda / dijital ortamda ve şifre korumalıdır.

	Müşteriye Hizmet (Şikayetler) Prosedürü	Doküman No	P-14
		Yürürlük Tarihi	24.11.2025
		Rev. No / Tarihi	01/0626
		Sayfa	3 / 3

Laboratuvarı ziyarete gelen ziyaretçilere karşı, müşterinin kalibrasyon talimatları, cihazları ve dokümanları gizliliğin esaslarına uygun olarak korunur.

Sadece müşterinin mal, mülk ve dokümanlarının korunması değil, aynı zamanda laboratuvarı ziyaret eden kişilere veya diğer müşterilere sözlü olarak da hiçbir açıklayıcı bilgi verilmez.

Bilginin kullanımı ve iletilmesi ile ilgili olarak Omigro Laboratuvarında elektronik ortamda gönderilen bilgiler, içindeki bilgilerde değişiklik yapılamayacak formatta gönderilir ve aşağıdaki maddeler göz önüne alınır. Bunlar;

- Kalibrasyon sonuçlarının gönderildiği kişi ve unvanı,
- Gizlilik beyanı,
- Talep edilen bilgi.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

F14-01	Müşteri Görüş ve Öneri Formu
F14-02	Müşteri Görüş ve Öneri Takip Formu
F14-03	Gizlilik Beyanı
P-12	Sonuçların Geçerliliğinin Güvence Altına Alınması Prosedürü
P-19	Risk ve Fırsatların Ele Alınması Prosedürü
F19-01	Risk ve Fırsatları Değerlendirme Formu
F20-01	Müşteri Memnuniyet Anketi

6. REVİZYON TARİHÇESİ

Rev. No	Tarih	Rev. Bölüm / Sayfa No	Revizyonun Tanımı
-	24.11.2025	İlk Yayın	-
01	16.06.2026	4.1, 4.2 / 1, 2	Şikayet yönetimi, müşteri bilgilendirme ve geri