

# P-20

## İyileştirme Prosedürü

Revizyon No : 0 / -

Yürürlük Tarihi : 24.11.2025

|                                                                                   |                              |                         |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------|------------|
|  | <b>İyileştirme Prosedürü</b> | <b>Doküman No</b>       | P-20       |
|                                                                                   |                              | <b>Yürürlük Tarihi</b>  | 24.11.2025 |
|                                                                                   |                              | <b>Rev. No / Tarihi</b> | 0 / -      |
|                                                                                   |                              | <b>Sayfa No</b>         | 1 / 4      |

## 1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu doküman, TS EN ISO/IEC 17025 standardının Madde 8.6 İyileştirme şartlarını kapsar.

Bu dokümanın amacı Omigro Laboratuvarında iyileştirme fırsatlarının tanımlanıp seçilmesi ve gerekli faaliyetlerin gerçekleştirilmesi, müşterilerden gelen her türlü olumlu ve olumsuz geri bildirimlerin alınması için çaba gösterilmesi, alınan geri bildirimlerin analiz edilmesi ile birlikte elde edilen tüm bilgi ve bulguların laboratuvar faaliyetlerini ve müşteri hizmetlerini iyileştirmek üzere kullanılması için bir sistem oluşturmaktır.

## 2. SORUMLULUK

İyileştirme olanaklarının tanımlanmasından, seçilmesinden, planlanmasından, onaylanmasından, ilgililere duyurulmasından, gerçekleştirilmesinden, değerlendirilmesinden, elde edilen sonuçların raporlanmasından ve takip edilmesinden Omigro Laboratuvarı sorumludur.

Bu dokümanda yer alan şartların görev, yetki ve sorumluluk çerçevesinde uygulamasından tüm Omigro Laboratuvarı personeli sorumludur.

## 3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

**Kalite Yöneticisi** : KY  
**Laboratuvar Müdürü** : LM

### İyileştirme

Laboratuvardaki dokümanların (prosedürlerin, talimatların vb.) gözden geçirilmesi, politikaların kullanımı, genel hedefler, denetim sonuçları, düzeltici faaliyetler, yönetimin gözden geçirilmesi, personel önerileri, risk değerlendirmesi, veri analizi ve LAK sonuçlarını kullanarak laboratuvar hizmet kalitesini artırmaktır.

İyileştirmeler için F19-01 Risk ve Fırsatları Değerlendirme Formu kullanılarak, iyileştirmenin gerçekleştirilebilmesine yönelik aksiyon planı hazırlanır ve takip edilerek sonuçlandırılır.

### Fırsat

P-19 Risk ve Fırsatları Değerlendirme Prosedürü'ne bakılmalıdır.

### Geri Bildirim (Anket)

Müşterinin hem olumlu hem de olumsuz görüşlerinin alındığı sistematik bir bilgi toplama yöntemidir.

## 4. UYGULAMA

### 4.1. İyileştirme

Omigro laboratuvarında iyileştirme amacıyla kullanılabilecek araçlar aşağıda tanımlanmıştır:

- Kalite yönetim sistemi dokümanlarının gözden geçirilmesi (P-17'ye göre),
- Politikaların (Kalite Politikası ve ilgili dokümanlar) kullanımı (P-17'ye göre),

|                                                                                   |                              |                         |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------|------------|
|  | <b>İyileştirme Prosedürü</b> | <b>Doküman No</b>       | P-20       |
|                                                                                   |                              | <b>Yürürlük Tarihi</b>  | 24.11.2025 |
|                                                                                   |                              | <b>Rev. No / Tarihi</b> | 0 / -      |
|                                                                                   |                              | <b>Sayfa No</b>         | 2 / 4      |

- Genel hedefler ve kalite hedefleri,
- Denetim sonuçları (P-22'ye göre iç tetkik ve TÜRKAK prensiplerine göre dış denetim),
- Düzeltici faaliyetler (P-21'e göre),
- Yönetimin gözden geçirilmesi (P-23'e göre),
- Personel önerileri ve müşterilerden elde edilen geri bildirimler (bu prosedüre göre)
- Risk değerlendirmesi (P-19'a göre),
- Veri analizi (P-16'ya göre),
- LAK sonuçları (P-12'ye göre)

Yıl içerisinde gerçekleştirilen iyileştirme faaliyetleri, YGG için hazırlanan sistem performans raporunda belirtilir ve genel YGG Toplantısında değerlendirilir.

#### 4.2. Müşteri Geri Bildirimi ve Değerlendirilmesi

Yüz yüze görüşmeler, müşteri şikâyetleri ve müşteri ile yapılan anketlerden elde edilen veriler, müşteri memnuniyetini ölçmede en etkin gösterge aracı olarak kabul edilir, müşterilerimizin ihtiyaç duyduğu yeni hizmetlerin tespit edilmesinde ve kalite seviyemizin geliştirilmesinde geri besleme bilgileri olarak değerlendirilir. Müşteri şikâyetleri ve sonuçlarına dair değerlendirmeler P-14 Müşteriye Hizmet (Şikâyetler) Prosedürü kapsamında ele alınır.

Omigro laboratuvarında müşteriye verilen her türlü hizmet sonunda, hizmet verilen kişi, kurum ve kuruluşların ihtiyaç ve beklentilerini en iyi şekilde karşılayabilmek, müşterilerin hizmetlerimizden duyduğu memnuniyet ya da memnuniyetsizliği ölçmek, hizmetlerimizi müşterilerin görüş ve önerileri doğrultusunda sürekli iyileştirmek ve geliştirmek amacıyla F20-01 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu hazırlanmıştır. Form bizzat müşteri tarafından doldurulabileceği gibi, laboratuvarın müşteri ile sözlü olarak iletişime geçerek elde ettiği bilgileri ilgili forma kaydedilebilir veya [www.omigro.com/anket](http://www.omigro.com/anket) adresinden de doldurulabilir. Site üzerinden doldurulan formlar [kalite@omigro.com](mailto:kalite@omigro.com) adresine gelir.

Ankette, Net Tavsiye Skoru ya da Müşteri Tavsiye Skoru (NPS: Net Promoter Score) metodu kullanılmış olup, aşağıda gösterilmiştir. Müşterinin iletişim bilgilerini vermesi durumunda dönüş sağlanarak bilgi verilmektedir.

★ : Başarısız

★★ : Başarısız

★★★ : Kararsız

★★★★ : Başarılı

★★★★★ : Başarılı

|                                                                                   |                              |                         |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------|------------|
|  | <b>İyileştirme Prosedürü</b> | <b>Doküman No</b>       | P-20       |
|                                                                                   |                              | <b>Yürürlük Tarihi</b>  | 24.11.2025 |
|                                                                                   |                              | <b>Rev. No / Tarihi</b> | 0 / -      |
|                                                                                   |                              | <b>Sayfa No</b>         | 3 / 4      |

Anketler aşağıda verilen bağıntıya göre değerlendirilir:

$$NPS = (A - B) / C$$

Burada;

A Başarılı olarak işaretlenmiş anket sayısı

B Başarısız olarak işaretlenmiş anket sayısı

C Toplam gelen anket sayısı

Omigro Laboratuvarına anket geldikten sonra 15 gün içerisinde değerlendirilir. Gerekli görülen durumlarda düzeltici faaliyetler ilgili prosedürlere göre başlatılır.

**Anketin Başarılı Bölümünün İşaretlenmesi:** Anket bazında herhangi bir işlem yapılmaz ve elde edilen sonuç yıl sonunda yapılan değerlendirmeye dahil edilir.

**Anketin Kararsız Bölümünün İşaretlenmesi:** Anket bazında herhangi bir işlem yapılmaz ve elde edilen sonuç yıl sonunda yapılan değerlendirmeye dahil edilir.

**Anketin Başarısız Bölümünün İşaretlenmesi:** P-14 Müşteriye Hizmet (Şikayetler) Prosedürü veya P-15'e göre işlem yapılır.

Tüm anket için anketin görüş ve öneriler kısmında şikâyet, öneri vb. olması durumunda P-14 Müşteriye Hizmet (Şikayetler) Prosedürü veya P-15 Uygun Olmayan İş Prosedürü'ne göre işlem yapılır. İletişim bilgileri verilmesi halinde müşteri ile iletişime geçilir.

Laboratuvarın Yıl sonu genel kabul seviyesi  $NPS \geq 0$  olarak kabul edilir. NPS değerinin hedef seviyenin altında kalması durumunda iyileştirme faaliyetleri başlatılır.

Adı, soyadı, iletişim bilgileri bulunan ve bulunmayan anketler ayrı ayrı değerlendirilir.

Telefonla görüşülerek veya müşteri tarafından basılı kağıt ortamında laboratuvara iletilen anket formlarının elektronik ortama kayıt işlemi laboratuvar personeli tarafından yapılır ve görüş öneri kısmına bu durumu belirten ibare eklenir.

Yapılan anketlerden ve diğer çalışmalardan elde edilen veriler, müşteri memnuniyetini değerlendirmek amacıyla Yönetimin Gözden Geçirmeleri (YGG) toplantılarında ele alınır.

Laboratuvar bazında anketlerin değerlendirmesi F20-02 Omigro Laboratuvarı Anket Değerlendirme Formu'na ilgili laboratuvar tarafından yıllık olarak kaydedilir.

|                                                                                   |                              |                         |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------|------------|
|  | <b>İyileştirme Prosedürü</b> | <b>Doküman No</b>       | P-20       |
|                                                                                   |                              | <b>Yürürlük Tarihi</b>  | 24.11.2025 |
|                                                                                   |                              | <b>Rev. No / Tarihi</b> | 0 / -      |
|                                                                                   |                              | <b>Sayfa No</b>         | 4 / 4      |

## 5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

|        |                                                                                                       |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TÜRKAK | TS EN ISO/IEC 17025 Kalibrasyon ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği İçin Genel Gereklilikler |
| F20-01 | Müşteri Memnuniyeti Anket Formu                                                                       |
| F20-02 | Müşteri Memnuniyeti Anket Değerlendirme Formu                                                         |
| F19-01 | Risk ve Fırsatları Değerlendirme Formu                                                                |
| P-19   | Risk ve Fırsatları Değerlendirme Prosedürü                                                            |
| P-14   | Müşteriye Hizmet (Şikayetler) Prosedürü                                                               |
| P-15   | Uygun Olmayan İş Prosedürü                                                                            |

## 6. REVİZYON TARİHÇESİ

| Rev. No | Tarih      | Rev. Bölüm / Sayfa No | Revizyonun Tanımı |
|---------|------------|-----------------------|-------------------|
| -       | 24.11.2025 | İlk Yayın             | -                 |
|         |            |                       |                   |
|         |            |                       |                   |