

 ACOUSTIC RESEARCH LAB.	ŞİKAYET VE İTİRAZ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	BLX-PR-05
		Yayın Tarihi	01.06.2019
		Rev. No/Tarih	05/04.06.2024
		Sayfa No	1/5

1. AMAÇ

Bu prosedür müşterilerden ve diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerin başlatılması, ölçüm sonuçlarının kalitesinin gözlemlenmesi, hizmet kalitesinin artırılarak etkin olarak gerçekleştirilmesi, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesini sağlamaktır.

2. UYGULAMA ALANLARI / KAPSAM

TS EN ISO/IEC 17025 standardına uygun kalite sistemi dahilinde ölçüm hizmeti verilen müşterileri ilgili tarafları kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

BLX Akustik Araştırma Laboratuvarına gelen müşteri şikâyetlerinin takibinden ve kayıt altına alınmasından Kalite Yöneticisi, sonuçlandırılmasından ve düzeltici/önleyici faaliyet başlatılmasından ise Kalite Yöneticisi sorumludur.

Bu prosedürün laboratuvarında uygulanmasından Teknik Yönetici sorumludur.

Alınan kararların ve şikâyetlerin tamamından BLX Akustik Araştırma Laboratuvarının sorumludur.

4. KULLANILAN FORMLAR VE REFERANSLAR

- BLX-FR-14 Müşteri Şikâyet Formu
- BLX-FR-06 Düzeltici Faaliyet Formu
- BLX-FR-07 Düzeltici Faaliyet Takip Çizelgesi
- BLX-FR-15 Müşteri Şikâyetleri Takip Listesi
- BLX-PR-07 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
- BLX-PR-08 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- BLX-PR-07 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

5. UYGULAMA

- BLX Akustik Araştırma Laboratuvarında ölçüm sonuçlarına ve verilen hizmete müşterilerden ve diğer ilgililerden gelebilecek şikâyetlerin yazılı olarak yapılması istenir. Müşteri şikâyetleri iletildiğinde BLX Akustik Araştırma Laboratuvarı şikâyetin giderilmesine yönelik her türlü kaynağı sağlar.
- Uygunsuzlukların tekrarlanmaması ve potansiyel hata oluşmasını önlemek için Düzeltici Faaliyetler Prosedürü uygulanır.
- Şikâyet sahibine bildirilen sonuçlar şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilerek onaylanmaktadır.

 ACOUSTIC RESEARCH LAB.	ŞİKAYET VE İTİRAZ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	BLX-PR-05
		Yayın Tarihi	01.06.2019
		Rev. No/Tarih	05/04.06.2024
		Sayfa No	2/5

- Şikâyetlerin ele alınması prosesinin açıklaması, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilirdir.
- Bir şikâyetin alınması üzerine laboratuvar; şikâyetin, sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğruladığı eğer öyleyse şikâyete dair bu prosedüre göre işlem yapılmaktadır.

5.1 MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ

Müşteri şikâyetleri hizmet kalitesi, ölçüm kalitesi ve akreditasyon kurumu vasıtası ile gelen şikâyetler olarak üç şekilde işlem görmektedir.

5.1.1 HİZMET KALİTESİ İLE İLGİLİ ŞİKÂyetLER

BLX Akustik Araştırma Laboratuvarı tarafından yürütülen faaliyetler kapsamındaki hizmet kalitesi ile ilgili gelen her türlü şikâyet Genel Müdür ve/veya Teknik Yönetici ve/veya Kalite Yöneticisi 'ne iletilir. Genel Müdür ve/veya Teknik Yönetici ve/veya Kalite Yöneticisi şikâyetin sonuçlanması için gerekli incelemeleri yapar.

5.1.2 ÖLÇÜM KALİTESİ İLE İLGİLİ ŞİKÂyetLER

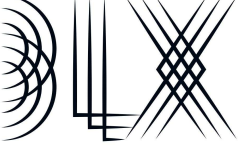
BLX Akustik Araştırma Laboratuvarı tarafından yürütülen ölçüm faaliyetleri kapsamında gelen her türlü şikâyet Teknik Yönetici'ye iletilir. Teknik Yönetici şikâyetin sonuçlanması için gerekli incelemeleri yapar.

5.1.3 AKREDİTASYON KURUMU VASİTASI İLE GELEN ŞİKÂyetLER

BLX Akustik Araştırma Laboratuvarı tarafından akreditasyon kapsamında yürütülen ölçüm ve/veya hizmet faaliyetlerinin kullanıcısı tarafından akreditasyon kurumu vasıtası ile gelen şikâyetler Genel Müdür ve/veya Teknik Yönetici ve/veya Kalite Yöneticisi'ne iletilir.

5.1.4 ŞİKÂyetİN KABULÜ

- BLX Akustik Araştırma Laboratuvarı tarafından yürütülmekte olan ölçüm faaliyetleri ile ilgili olabilecek her türlü şikâyet ve uyuşmazlıklar, telefon e-mail veya BLX laboratuvarının resmi internet sitesinde bulunan şikâyet-istek sekmesi üzerinden kabul edilebilir.
- BLX Akustik Araştırma Laboratuvarında müşteriye kötü muamele, hatalı hizmet, istenilen sürede ölçümlerin tamamlanamaması, ölçüm sonuçlarının hatalı yorumlanması, personel davranışı, ölçüm raporlarının hatalı olması, standartlara uymayan uygulamalar gibi nedenlerden ötürü müşterilerden ve ilgili taraflardan gelen tüm şikâyetler kayıt altına alınır.
- Şikâyetler sözlü ya da yazılı olarak gelir ise sözlü olarak gelen şikâyetlerin de Müşteri Şikâyet Formu ile kayıt altına alınması sağlanır.
- Müşterilerden ve/veya ilgili taraflardan sözlü yazılı ya da internet sitesi üzerinden gelen tüm şikâyetler Kalite Yöneticisi tarafından, Müşteri Şikâyet Formu ve Müşteri Şikâyetleri Takip Listesi

 ACOUSTIC RESEARCH LAB.	ŞİKAYET VE İTİRAZ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	BLX-PR-05
		Yayın Tarihi	01.06.2019
		Rev. No/Tarih	05/04.06.2024
		Sayfa No	3/5

ile kayıt altına alınır. Şikâyet kayıt altına alındıktan sonra iki gün içerisinde şikâyet sahibine Kalite Yöneticisi tarafından başvurunun kayıt altına alındığı bilgisi verilir.

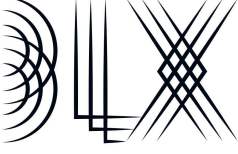
- Şikayetler BLX-FR-12 numaralı Müşteri Memnuniyet anketi aracılığıyla da kurumsal mail adresimize ulaştırılabilir.
- Müşteri Memnuniyet Anketi aracılığıyla ulaşan şikayetlerde memnuniyet puanı Müşteriye Hizmet Prosedüründe belirtilen puanın üstünde olsa dahi ilgili şikâyet Kalite Yöneticisi tarafından ön değerlendirmeye tabii tutularak gerekliyse Düzeltici Faaliyetler Prosedürüne uygun olarak Düzeltici Faaliyet başlatılır.
- Müşterilerden gelecek geri bildirimler yılda en az 2 kere Kalite Yöneticisi veya Teknik Yönetici tarafından müşterilere iletilecek e-anket aracılığıyla geri bildirimler toplanır.
- İnternet sitesi ve e-posta üzerinden gelen şikayetler kalite yöneticisi tarafından kontrol edilip ön değerlendirmeye tabii tutularak şikâyet ile ilgili tarafımıza ulaştığının bilgisi ve şikâyetin inceleme bilgisi müşteriye iki iş günü içerisinde e-posta ile bildirilir. Şikâyet incelemesi değerlendirmeye tabii tutularak gerekliyse Düzeltici Faaliyetler Prosedürüne uygun olarak Düzeltici Faaliyet başlatılır. Düzeltici faaliyet ile ilgili olarak süreç müşteriye aktarılarak sonucu olumlu ya da olumsuz olarak tekrardan e-posta yolu ile bildirilir.

5.1.5 KAYITLARIN İNCELENMESİ

- Şikâyet, Kalite Yöneticisi tarafından bir ön incelemeye tabii tutularak söz konusu şikâyetin sürdürülen ölçüm faaliyetleri ile bağlantılı olup olmadığının doğrulaması yapılır. Eğer şikâyet BLX Akustik Araştırma Laboratuvarı tarafından yürütülen faaliyetler ile bağlantılı ise; alınan şikâyet Kalite Yöneticisi tarafından bu prosedürün 5.1. maddesinde açıklanan şikâyet sınıfına göre Teknik Yönetici ve/veya Genel Müdür’e iletilerek veya Kalite Yöneticisi tarafından uygunsuzluğun giderilmesi ile ilgili gerekli çalışmaların başlatılması sağlanır. Çalışmaların süresi şikayet edilen konunun büyüklüğüne göre değişkenlik gösterebilir. Alınan şikâyet yürütülen ölçüm faaliyetleri ile ilgili değilse müşteri konu ile ilgili yazılı olarak bilgilendirilir.
- Tespit edilen hata veya uygunsuzluk konusu ile ilgili olarak derhal Kalite Yöneticisi tarafından düzeltici faaliyet başlatılır. Başlatılan düzeltici faaliyetin büyüklüğü uygunsuzluk/potansiyel uygunsuzluk konusunun büyüklüğüne eşdeğer olmalıdır.
- Alınan şikâyet ile ilgili başlatılacak olan aksiyon/aksiyonlar “Müşteri Şikayetleri Takip Listesi”ne kayıt edilir.
- Şikâyet kayıt altına alındıktan sonra en geç iki gün içerisinde şikâyet sahibine Kalite Yöneticisi tarafından başvurunun kayıt altına alındığının bilgisi verilir. Şikâyet konusunun sonlandırılmasına kadar geçen süre içerisinde ise ilgili taraflar yapılan çalışmalar ve sonuçları hakkında bilgilendirilir. Müşteri ile yapılan görüşmelerin sonuçları Müşteri Şikâyet Formu’nda “Müşteri ile Yapılan Görüşmelerin Sonuçları/Tarih” kısmında belirtilir.
- Kalite Yöneticisi tarafından şikâyet sonucuna ilişkin olarak şikâyet edene bir hafta içerisinde resmi olarak geri bildirimde bulunulur.

 ACOUSTIC RESEARCH LAB.	ŞİKAYET VE İTİRAZ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	BLX-PR-05
		Yayın Tarihi	01.06.2019
		Rev. No/Tarih	05/04.06.2024
		Sayfa No	4/5

- Başlatılan düzeltici faaliyetin etkinliği 2 ay sonra kontrol edilir. Gerçekleştirilen düzeltici faaliyetin sonucu etkin değil ise söz konusu düzeltici faaliyet “olumsuz” olarak kapatılarak aynı konuya istinaden yeni ve daha ayrıntılı bir düzeltici faaliyet başlatılır.
- Şikâyet ile ilgili yapılan incelemede şikâyet bahsi geçen konuların doğru olmadığının anlaşılması durumunda şikâyet geçersiz kabul edilir ve durum müşteriye yazılı olarak bildirilir.
- Müşterilerden gelen şikâyet 6 ayda bir istatistiksel olarak analizi yapılarak değerlendirilir ve Kalite Yöneticisi tarafından Genel Müdür’e raporlanır. Şikayetler Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında ana gündem maddelerinden biridir.
- Yapılan tüm faaliyetler Kayıtların Kontrolü Prosedürü’ ne göre kayıt altına alınmaktadır.

 ACOUSTIC RESEARCH LAB.	ŞİKAYET VE İTİRAZ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	BLX-PR-05
		Yayın Tarihi	01.06.2019
		Rev. No/Tarih	05/04.06.2024
		Sayfa No	5/5

REVİZYON NO ve REVİZYON SEBEPLERİ

REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON SEBEPLERİ
00	01.06.2019	Yeni yayım
01	07.07.2020	Şikayetlerin Müşteri Memnuniyet Anketi aracılığıyla da iletilebileceği açıklaması eklenmiştir. Müşteri memnuniyet anketi aracılığıyla gelen şikayetlerin değerlendirme yöntemi belirtilmiştir. Faaliyetlerden sorumlu kişiler tanımlanmıştır.
02	01.12.2020	Şikâyet sahibine bildirilen sonuçlar şikayete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlandığı, gözden geçirilerek onaylandığına dair hususlar eklenmiştir. Şikâyetlerin ele alınması prosesinin açıklaması, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilir olduğu ifadesi eklenmiştir. Bir şikâyetin alınması üzerine laboratuvar; şikâyetin, sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğruladığı eğer öyleyse şikâyetle BLX-PR-05 numaralı prosedüre göre işlem yaptığı ve alınan kararların tamamında BLX Akustik Araştırma Laboratuvarının sorumlu olduğu ifadesi eklenmiş olup sorumlu kişilere dair ifadeler tanımlanmıştır.
03	04.05.2023	BLX Akustik Araştırma Laboratuvarında müşterilerin geri bildirimlerini toplama yöntemiyle ilgili olarak açıklama eklenmiştir.
04	11.03.2024	Şikayetlerin nasıl kabul edileceği konusunda detaylandırılmıştır.
05	04.06.2024	Prosedürün 5.1.4 başlığı altında bulunan Şikayet Kabulü maddesine BLX internet sitesi yönlendirmesi eklenmiştir. Ayrıca alınan şikayetlerin kabulü, değerlendirilmesi ve sonucuna ilişkin müşteri bilgilendirmelerinin nasıl yapılacağı açıklamaları güncellenmiştir.