

**1. AMAÇ**

Bu prosedürün amacı; kurumumuza gelen itiraz ve şikayetlerin kabulü, değerlendirilmesi ve sonuçlanması ile müşteri memnuniyetinin ölçülmesi için bir yöntem oluşturmaktır.

**2. KAPSAM**

Kurumumuzdaki tüm birim ve çalışanları kapsar.

**3. TANIMLAR**

**İtiraz:** Deney faaliyetleri kapsamında raporlanan sonuçların veya uygulanan yöntemlerin tekrar değerlendirilmesi yönündeki taleptir.

**Şikâyet:** Kurum veya kişinin, deney faaliyetleri veya ilgili tarafların biriyle ilgili uygunsuzluk belirtme ve uygunsuzluk değerlendirme talebidir.

**Anket:** Subjektif görüş ve değerlendirmelerin somut veriler haline dönüştürülebilmesi için kullanılan bir ölçme metodudur.

**4. SORUMLULUKLAR**

**Yönetim Asistanı:** Gelen itiraz ve şikâyet formlarının toplanıp, değerlendirilmesinden ya da değerlendirilmesi için ilgili kişilere iletilmesinden, itiraz ve şikayetlerin değerlendirme sonuçlarının yazılı olarak itiraz ve şikâyet sahiplerine iletilmesinden, itiraz ve şikayetlerin izlenmesinden ve analizinin yapılmasından sorumludur.

**Genel Müdür:** Şikâyete konu olan kişinin Yönetim Asistanı olması durumunda şikâyeti değerlendirmek ve karar almaktan sorumludur.

**Teknik Müdür:** İtirazlar ile ilgili değerlendirme yapmaktan, tekrar deney kararına istinaden deney planı yapmaktan ve tekrar deney sonuçlarını değerlendirmekten sorumludur.

**Tüm Çalışanlar:** Kendilerine yapılan itiraz ve şikayetleri Yönetim Asistanına iletmekle yükümlüdür.

**HAZIRLAYAN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ****ONAYLAYAN  
GENEL MÜDÜR**

## 5. UYGULAMA

### 5.1. İtiraz ve Şikâyet Yönetimi

- 5.1.1. Bu prosedür ve **FR-048 Öneri/İtiraz ve Şikâyet Formu**, MEGEM web sitesinde yayınlanarak kamuya sunulur. Öneri/İtiraz ve Şikâyet Formu web sitesinden doldurularak ya da form indirilerek mail olarak gönderilmesi sağlanır.
- 5.1.2. İtiraz veya şikâyetin değerlendirme sonucu alınan karar ve uygulamalardan MEGEM sorumludur.
- 5.1.3. MEGEM, şikâyet ve itirazın geçerli kılınmasına yönelik tüm bilgilerin toplanması ve doğrulanmasından sorumludur.
- 5.1.4. MEGEM'e aynı itiraz veya şikâyet sahibi aynı konuyla ilgili ikinci kez başvuruda bulunamaz.
- 5.1.5. Tüm itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi süreçleri gizlilik ve tarafsızlık ilkesi doğrultusunda gerçekleşir.
- 5.1.6. İtiraz ve şikâyetlerin analizi **Yönetim Asistanı** tarafından yapılarak YGG toplantılarında gündem maddesi olur.
- 5.1.7. Şikâyetler ve itirazların değerlendirme sonuçları doğrultusunda, gerekli olduğu önerilen/tespit edilen düzeltici/iyileştirici faaliyetler başlatılır.
- 5.1.8. Başlatılan tüm düzeltici veya iyileştirici faaliyetlerin takibi, Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

### 5.2.İtirazların Kabul Edilmesi ve Değerlendirilmesi

- 5.2.1. İtirazlar, MEGEM çalışanlarından, müşterilerinden ve müşterileri denetleyen kurumlardan deney yöntem ve sonuçlarına ilişkin yapılabilmektedir.
- 5.2.2. İtirazların deney sonuçlarının bildirim tarihinden itibaren 15 takvim günü içerisinde yapılması gerekmektedir.
- 5.2.3. MEGEM 'in web sitesinde yer alan **FR-048 Öneri/İtiraz ve Şikâyet Formu** 'nu doldurup e-posta ile veya elden MEGEM'e ileterek itiraz başvurusu yapılır. **FR-048 Öneri/İtiraz ve Şikâyet Formu** MEGEM hizmet binasından da temin edilebilir.

HAZIRLAYAN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ



ONAYLAYAN  
GENEL MÜDÜR

- 5.2.4. İtiraz ve Şikâyet Formlarının toplanmasından Yönetim Asistanı sorumludur.
- 5.2.5. Sözlü olarak iletilen itirazların kayıt altına alınmasından tüm personel sorumludur. Kayıt altına alma sırasında gerekirse itiraz sahibi ile iletişime geçilip teyit alınabilir. Sözlü olarak iletilen itiraz ve şikâyetlerin kayıt altına alınması sırasında itiraz ve şikâyet sahibinin iletişim bilgileri eksiksiz alınır. Tüm itirazlar Yönetim Asistanına iletilir.
- 5.2.6. MEGEM'e yapılan ve MEGEM sorumluluğunda olan tüm itirazlar doğrudan kabul edilir ve Yönetim Asistanı tarafından Teknik Müdür'e değerlendirme yapılması için iletilir.
- 5.2.7. Teknik Müdür değerlendirme sırasında kanıt belgeleri inceler ve deney yapan personelden bilgi alır.
- 5.2.8. Değerlendirme ile ilgili sonuçlar hakkında itiraz sahibine yazılı olarak (e-posta veya posta yolu ile) Yönetim Asistanı tarafından deney tekrarına ilişkin bilgi verilir.
- 5.2.9. İtirazın değerlendirilmesi sonucu tekrar deney kararı çıkmışsa, deneyin planlaması Teknik Müdür tarafından yapılır. Tekrar deneyde itiraza konu deneyde görev yapan deney personeli görevlendirilmez.
- 5.2.10. Tekrar deneyi söz konusu deneyin şahit numunesi ile gerçekleştirilir.
- 5.2.11. Tekrar deneyin sonuçlarını Teknik Müdür ve Yönetim temsilcisi birlikte değerlendirir. Eğer deney sonuçlarında farklılık varsa Yönetim Temsilcisi/Teknik Müdür tarafından Düzeltici Faaliyet Prosedürü 'ne göre faaliyet başlatılır ve diğer deney faaliyetlerine etkisi araştırılır.
- 5.2.12. Tekrar deneyinin sonuçlarında farklılık yoksa müşteriye, ölçüm sonuçlarının doğruluğu ve deney yönteminin güvenilirliğinin saptandığına ilişkin bilgi; tekrar deneyinin sonuçlarıyla beraber yazılı olarak iletilir.
- 5.2.13. Deney sonuçlarından veya yöntemlerinden tatmin olmayan bir müşteri, ilgili analizde akredite başka bir laboratuvarı yaptırmak üzere, MEGEM laboratuvarında saklanan şahit numunesinin kendisine teslim edilmesini talep edebilir. Şahit numunenin müşteriye teslim edilmesi durumunda müşterinin; söz konusu talebin yer aldığı **FR-048 Öneri/İtiraz ve Şikâyet Formu** üzerinde, şahit numunenin kendi talebiyle ve eksiksiz olarak teslim alındığına ilişkin bir beyan yazıp imzalaması talep edilir.
- 5.2.14. İtirazın değerlendirme sonucu tekrar deney kararı çıkmamışsa konu ile ilgili itiraz sahibine yazılı olarak Yönetim Asistanı tarafından bilgi verilir.

**HAZIRLAYAN**  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ



**ONAYLAYAN**  
GENEL MÜDÜR

**5.2.15.** İtiraz ile ilgili yapılan yazışmalar **FR-048 Öneri/İtiraz ve Şikâyet Formu**'nun ekinde saklanır. Tüm itirazlar **FR-049 İtiraz ve Şikâyet Takip Listesi**'ne Yönetim Asistanı tarafından eklenir ve takibi yapılır.

**5.2.16.** İtirazlar bildirim tarihinden itibaren en kısa süre (15 iş günü geçmemelidir.) içinde Yönetim Temsilcisi/Laboratuvar Sorumlusu tarafından değerlendirilmektedir. Sürenin aşması durumunda itiraz sahibine bilgi verilir.

**5.2.17.** Müşteri şikâyeti sonucunda raporun yeniden düzenlenmesi durumunda; raporun aslı geri alınarak müşteriye tekrar deneyinin raporu sunulur. Bu durumda; müşteri, eski raporun sunulduğu tüm adreslere, söz konusu raporun iptal edildiği ve deneyin tekrar edildiği hakkında bilgi verilmesinin gerekliliği konusunda uyarılır.

**5.2.18.** İtirazlar yönetimin gözden geçirme toplantılarında gündem maddesi olabilir.

### **5.3.Şikayetlerin Kabul Edilmesi ve Değerlendirilmesi**

**5.3.1.** MEGEM'e deney faaliyetleri ile ilgili şikayetler kişiler ve kurumlar tarafından yapılabilir.

**5.3.2.** Şikayetler alındıktan sonra **15 takvim günü** içerisinde incelenip ve sonuçlandırılarak müşterilere geri dönüş yapılması gerekmektedir.

**5.3.3.** Şikayetleri ele alma prosesi asgari olarak aşağıdaki unsurları ve yöntemleri içermektedir;

- Şikayetlerin alınması, geçerli kılınması ve incelenmesine ilişkin prosenin açıklanması,
- Şikâyete yönelik hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilmesini,
- Çözümler için gerçekleştirilen faaliyetlerinde içerecek şekilde şikayetlerin izlenmesi ve kaydedilmesini,
- Her türlü uygun adımın atılmasının güvence altına alınmasını.

**5.3.4.** MEGEM'e genel olarak şikayetler aşağıdaki gibi olabilir.

- Rapordaki yanlış bilgiler
- Deney faaliyetlerinin belirlenen zaman diliminde gerçekleşmemesi
- MEGEM personeline ulaşamaması
- Raporların müşteriye zamanında ulaşmaması

**HAZIRLAYAN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ**



**ONAYLAYAN  
GENEL MÜDÜR**

- Personelin olumsuz davranışları
- Müşteriye yetersiz/eksik bilgi verilmesi
- Personelin deney ve/veya ölçüm faaliyetlerine yeterince önem vermeme düşüncesi.

5.3.5. Sözlü olarak iletilen itiraz ve şikayetlerin kayıt altına alınması sırasında itiraz ve şikâyet sahibinin iletişim bilgileri eksiksiz alınır.

5.3.6. Tüm şikayetler Yönetim Asistanına iletilir. Yönetim Asistanı şikayetler ile ilgili şikâyet sahibine ulaşır, tekrar bilgi alabilir. Şayet şikâyet konusu Yönetim Asistanı ile ilgili bir durum ise konu Kalite Yönetim Temsilcisi/Teknik Müdür tarafından takip edilir.

5.3.7. Şikayetlerin MEGEM sorumluluğunda olan faaliyetler ile ilgili olup olmadığına dair Yönetim Asistanı tarafından haklı ve haksız durumuna göre bir ön değerlendirme yapılır. Şikâyetler MEGEM sorumluluğunda olan faaliyetleri kapsamaması durumunda şikâyet sahibine yazılı olarak bilgi verilir.

5.3.8. MEGEM faaliyetleri kapsamında haklı olduğuna karar verilen şikayetler Yönetim Asistanı tarafından çözüm amaçlı olarak tekrar değerlendirilir. Yönetim Asistanı şikâyetin takibi için görevlendirme yapabilir. Eğer şikâyet konusu personel ise şikâyete konu olan personel değerlendirme sırasında görevlendirilmez. Yönetim Asistanı şikâyet türüne göre ilgili personellerden bilgi alır. Şikâyet Teknik Müdür ile ilgili ise Teknik Müdür'ün yürüttüğü tüm süreçler Genel Müdür tarafından gerçekleşir.

5.3.9. Şikâyet ile ilgili kişi Yönetim Asistanı, değerlendirme ve karar verme yetkisi Genel Müdür ve Yönetim Temsilcisine aittir.

5.3.10. Yönetim Asistanı şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin toplanmasından, doğrulanmasından ve bu bilgilerin gizliliğinden bizzat sorumludur. Gerekli araştırma sonucu Yönetim Asistanı tarafından Düzeltici Faaliyet Prosedürü 'ne göre faaliyet başlatılır.

5.3.11. Şikâyet ile ilgili yapılan yazışmalar ilgili **FR-048 Öneri/İtiraz ve Şikâyet Formu'** nun ekinde saklanır. Tüm şikayetler **FR-049 İtiraz ve Şikâyet Takip Listesi'**ne Yönetim Asistanı tarafından eklenir ve takibi yapılır.

5.3.12. Şikayetler yönetimin gözden geçirme toplantılarında gündem maddesi olabilir.

5.3.13. Şikayetler, laboratuvar şikâyeti kabul ettiğini ve şikâyet rapor ve sonucunu şikayetçiye en kısa sürede sağlamakla sorumludur.

HAZIRLAYAN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ



ONAYLAYAN  
GENEL MÜDÜR

**5.3.14.** Söz konusu şikâyet sonucu etkilenen kurum/kuruluşlar bu durmadan haberdar edilip bilgilendirilir.

#### **5.4. Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi**

**5.4.1.** Kurumumuzda müşteri memnuniyeti temel prensip ve amaç olarak kabul edildiği için, firmamız müşterilerimizin beklentilerini ve memnuniyet seviyelerini ölçmek amacıyla sürekli bir eylem içerisindeyiz.

**5.4.2.** Kurumumuz hizmet ürettiği ve her bir deney sonucunun müşteri değerlendirmesi yapıldığı için, uygunsuzluğun kontrolü de yine müşteri anketleriyle sağlanmış olur.

**5.4.3.** Müşteri memnuniyetinin ölçümü, **FR-050 Müşteri Memnuniyet Anketi** ile gerçekleştirilir.

**5.4.4.** Her deney raporu teslimi esnasında, ilgili müşteriye **FR-050 Müşteri Memnuniyet Anketi** verilir ve doldurup teslim etmesi rica edilir. Değerlendirmeye katılmayı kabul eden müşteri; anketi o an doldurup verebileceği gibi, sonradan tamamlayıp mail yoluyla da ulaştırabilir.

**5.4.5.** **FR-050 Müşteri Memnuniyet Anketi**'nin dijital versiyonu, müşteri geri bildirimlerinin sürekli ve sağlıklı kılınması amacıyla, **FR-048 Öneri/İtiraz ve Şikâyet Formu** ile beraber web sitemizde de yayınlanmaktadır.

**5.4.6.** Anket soruları, en temel on değerlendirme kıstasımızı yansıtacak şekilde oluşturulmuştur:

- Kalite algısı
- Fiyat politikası
- Terminlere uyum
- Müşteriyle ilgilenme
- Personel yetkinliği
- Teknik altyapı
- Yöntem ve yaklaşım
- İletişim kolaylığı
- Problem çözme
- Rekabet gücü

**HAZIRLAYAN**  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ



**ONAYLAYAN**  
GENEL MÜDÜR

- 5.4.7. Bu kriterlerden her biri 10 puan değerinde olup, toplam skor 100 üzerinden hesaplanır.
- 5.4.8. Ölçülebilir değerlendirmelere ek olarak müşterilerin görüş ve önerileri de kayıt altına alınır.
- 5.4.9. Müşteri şikayetlerinin belirli konulara yoğunlaşması veya ankette yer almayan konulara ilişkin şikâyet alınması halinde anketlerimizde, Yönetim Temsilcisi tarafından revizyonlar yapılabilir. Bu revizyonlar, şikâyetin dayandığı prosesin sorumlularına danışılarak yapılır.
- 5.4.10. **FR-050 Müşteri Memnuniyet Anketi** üzerinde, bu kriterlerden her biri için bir soru yer almaktadır ve katılımcılardan her soru için kötü, yetersiz, iyi ve mükemmel seçeneklerinden birini işaretlemeleri istenir.
- 5.4.11. Müşteri anketleri Yönetim Asistanı tarafından toplanır ve anketlerdeki bireysel değerlendirmeler veri analizine tabi tutularak raporlanır.
- 5.4.12. Müşteri anketlerinin veri analizi ve nihai raporlaması, **FR-051 Müşteri Memnuniyeti Sonuç Raporu** ile yapılır.
- 5.4.13. Değerlendirmede işaretlenen seçenekler ve puan değerleri aşağıdaki gibidir:
- Kötü 1 puan
  - Yetersiz 4 puan
  - İyi 7 puan
  - Mükemmel 10 puan
- 5.4.14. Her kriter, ilgili sorusuna verilen puanlar toplanıp, anketi dolduran toplam müşteri sayısına bölünerek puanlanır.
- 5.4.15. Nihai skor, her kriterin ortalama puanlarının toplanmasıyla belirlenir.
- 5.4.16. Yönetim Asistanı, anketlerdeki hesaplama kalemlerine ek olarak, anketlerde kayda değer veya sık tekrarlanan görüş veya öneriler tespit etmesi durumunda, bunları sonuç raporuna kaydeder.
- 5.4.17. Yönetim Asistanı, müşteri memnuniyeti ölçme kriterlerinde özellikle belirli bir kalemde düşük puan çıkması durumunda, konuya ilişkin gözlem ve değerlendirmesini de rapora ekler.
- 5.4.18. Müşteri memnuniyet araştırmalarının sonuçları, yönetim gözden geçirme toplantısında değerlendirilir ve kalite yönetim sisteminin sürekli iyileşmesi için en az %80 müşteri

**HAZIRLAYAN**  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ**ONAYLAYAN**  
GENEL MÜDÜR

memnuniyetini sağlamak önemli bir kriter olarak kabul edilir. Eğer kötü bir sonuç varsa müşteriye geri dönüş yapılarak kök-neden analizi yapılır.

**6. KAYITLAR**

Bu prosedürün uygulanması sırasında oluşacak kayıtlar, Yönetim Asistanı ve Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir.

**7. İLGİLİ DOKÜMANLAR**

**FR-048 Öneri/İtiraz ve Şikâyet Formu**

**FR-049 İtiraz ve Şikâyet Takip Listesi**

**FR-050 Müşteri Memnuniyet Anketi**

**FR-051 Müşteri Memnuniyeti Sonuç Raporu**

**8. REVİZYON SİCİLİ**

| No | Tarih      | Revizyon Faaliyetleri                                                                                               | Gerçekleştiren        | Onaylayan   |
|----|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------|
| 00 | 04.01.2021 | İlk yayın                                                                                                           | Yönetim<br>Temsilcisi | Genel Müdür |
| 01 | 01.01.2022 | İçerik kısmında düzenlemeler yapıldı.                                                                               | Yönetim<br>Temsilcisi | Genel Müdür |
| 02 | 09.03.2023 | FR-041veFR-048 formları FR-048 Öneri/İtiraz ve Şikâyet Formu olarak birleştirildi.                                  | Yönetim<br>Temsilcisi | Genel Müdür |
| 03 | 15.06.2023 | 5.3.2,5.3.6 ve 5.3.9 maddelerinde Şikayetlerin Kabul Edilmesi ve Değerlendirilmesi ile ilgili düzenlemeler yapıldı. | Yönetim<br>Temsilcisi | Genel Müdür |

**HAZIRLAYAN**  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ



**ONAYLAYAN**  
GENEL MÜDÜR