



1. AMAÇ

Nükleer Enerji Araştırma Enstitüsünde (NÜKEN) verilen hizmetlerde müşteri şikayeti söz konusu olduğunda bunların kayıt altına alınması, değerlendirilmesi, giderilmesi, tekrar etmemesi için gerekli olması durumunda düzeltici faaliyetlerin yapılması, ilgili birimlere duyurulması, müşteri geri besleme bilgilerinin alınması ve değerlendirilmesi ile ilgili bir sistem oluşturmaktır.

2. KAPSAM

NÜKEN hizmetlerinde, müşteri şikayetlerinin kayıt altına alınması, değerlendirilmesi, giderilmesi, tekrar etmemesi için gerekli düzeltici faaliyetlerin yapılması, ilgili birimlere duyurulması, müşteri geri besleme bilgilerinin alınması ve değerlendirilmesine ilişkin tüm faaliyetleri kapsar.

3. SORUMLULUK

Kalite Yönetim Temsilcisi (KYT), Birim Yöneticisi (BRY), Laboratuvar Kalite Sorumlusu (LKS), Gama Işınlama Kalite Sorumlusu (GKS), Deney Sorumlusu (DYS) , Kalibrasyon Sorumlusu (KLS) ve diğer personel.

4. KISALTMALAR

Kısaltma	Açık Adı
NÜKEN	Nükleer Enerji Araştırma Enstitüsü
KYT	Kalite Yönetim Temsilcisi
GIT	Gama Işınlama Tesisi
BRY	Birim Yöneticisi
LKS	Laboratuvar Kalite Sorumlusu
GKS	Gama Işınlama Kalite Sorumlusu
DYS	Deney Sorumlusu
KLS	Kalibrasyon Sorumlusu

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Doküman Kodu	Doküman Açık Adı
NÜKEN-PRS-007	Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü
NÜKEN-PRS-018	Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
NÜKEN-PRS-008	Düzeltilici Faaliyet Prosedürü
İSDL-TLM-006	Uygun Olmayan Kalibrasyon/Işınlama İşinin Kontrolü Talimatı
NÜKEN-FRM-038	Süreç Kalite Planı Formu
NÜKEN-FRM-039	Süreç İş Akış Şeması Formu



TÜRKİYE ENERJİ, NÜKLEER VE MADEN ARAŞTIRMA KURUMU
NÜKLEER ENERJİ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ

MÜŞTERİ ŞİKAYETİ, ÖNERİSİ ve ANKET PROSEDÜRÜ
(TS EN ISO/IEC 17025) (TS EN ISO 9001)

Doküman Kodu	Doküman Açık Adı
NÜKEN-FRM-040	Süreç İzleme, Ölçme ve Kontrol Formu
-	Müşteri Memnuniyeti, Öneri ve Şikayeti Anket Formu
-	Müşteri Şikayet Takip Formu
-	Müşteri Görüşmeleri Kayıt Formu
-	Müşteri Şikayeti Değerlendirme Formu

6. UYGULAMA

6.1 Tanımlar

Müşteri: NÜKEN’de hizmet almak üzere ücretli ve ücretsiz başvurmuş olan kişi, kurum veya tüzel kişiliktir.

Uygunsuzluk: Belirlenmiş şartlara uymama durumudur.

Düzeltilici Faaliyet: Oluşan uygunsuzluğun tekrarlanmamasını sağlamak için gerekli faaliyettir.

6.2 Müşteri Anketlerinin Yapılması ve Değerlendirilmesi

6.2.1 Müşterilerle Müşteri Memnuniyeti, Öneri ve Şikayeti Anket Formu aracılığıyla yapılan anketler, verilen hizmetlerin performansı, müşteri beklenti, önerileri ve şikayetlerinin öğrenilmesi ve verilen hizmetin iyileştirilmesi için en iyi geri besleme bilgisi olarak kabul edilir.

6.2.2 Müşteri anketlerinin Hizmet Kabul ve GIT’da müşterilere bizzat doldurulması sağlanabileceği gibi Rapor/Sertifika raporları beraberinde gönderilen ve web sayfası üzerinden doldurulabilen Müşteri Memnuniyeti, Öneri ve Şikayeti Anket Formu ile de müşteri geri besleme bilgileri alınabilir. Ayrıca müşteriyle irtibata geçilerek (telefon, e-posta..vb) ve gerekirse müşterinin işyerine gidilerek müşteri geri besleme bilgilerinin alınması sağlanır.

6.2.3 Hizmet Kabul’e gelen Müşteri Memnuniyeti, Öneri ve Şikayeti Anket Formu, KYT’ye ve KYT tarafından ise ilgili laboratuvara/tesise iletilir. Laboratuvar ve tesisin anket sonuçları yıl sonunda KYT tarafından değerlendirilir ve Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) toplantısında sunulur. Anket kayıtları KYT ve ilgili LKS/GKS’ler tarafından muhafaza edilir.

6.3 Müşteri Şikayetlerinin Değerlendirilmesi

Müşteri şikayeti süreç olarak ele alınmakta olup Süreç Kalite Planı Formu, Süreç İş Akış Şeması ve Süreç İzleme, Ölçme ve Kontrol Formu üzerinden süreç performansı izlenmektedir.

6.3.1 Müşterilerden gelen şikayetler birer iyileştirme fırsatı olarak değerlendirilir. Şikayetler, müşteriler tarafından yazılı, sözlü veya Müşteri Memnuniyeti, Öneri ve Şikayeti Anket Formu ile alınır. Şikayetler Müşteri Memnuniyeti, Öneri ve Şikayeti Anket Formunda yazılı olarak belirtilebilir veya puanlama kısmında 3’ün altı işaretlendiğinde KYT tarafından değerlendirilerek şikayet olup olmadığına karar verilir. KYT söz konusu laboratuvar/tesis/birimle koordinasyona geçerek şikayete konu kişileri hariç tutarak müşteri şikayetinin en kısa sürede giderilmesini ve takibini sağlar. İlgili Birim Yöneticisi tarafından ilgili LKS/GKS ve DYS/KLS’ler ile birlikte şikayet değerlendirilerek yapılacak işlemler belirlenir ve Müşteri Şikayeti Değerlendirme Formunun düzenlenmesi sağlanır, yapılacak işlemler konusunda KYT’nin de onayı ve şikayet numarası alınır. Birim Yöneticisi/LKS/GKS tarafından şikayet



hakkında müşteri ile görüşülerek bilgilendirme yapılır. Şikayetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise şikayete ilişkin uygunsuzluk giderilirken müşteri süreç hakkında Birim Yöneticisi/LKS/GKS tarafından bilgilendirilir. Şikayete yönelik faaliyetlerin tamamlanmasından sonra müşteri sonuç hakkında tekrar aynı yollar kullanılarak bilgilendirilir. Şikayete yönelik gerçekleştirilen işlemler ve bunların sonuçları LKS/GKS tarafından Müşteri Şikayeti Değerlendirme Formuna kayıt edilir, formda belirtilen kişilere onaylatılır ve bir nüshası KYT'ye iletilir. Ayrıca, müşteri şikâyetleri, KYT ve ilgili LKS/GKS'ler tarafından Müşteri Şikayet Takip Formlarına kayıt edilir.

6.3.2 Ankette puanlama kısmında 3 işaretlenmiş ise veya öneriler kısmında belirtilen bir husus var ise değerlendirme yapılarak müşteri ile görüşülür ve Müşteri Görüşmeleri Kayıt Formu tutulur.

6.3.3 Uygunsuzluğun tekrar etmemesi için düzeltici faaliyetler yapılmasına karar verilmesi durumunda, Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre işlem yapılır.

6.3.4 Müşterinin deney sonuçlarına ilişkin şikayeti ile ilgili yapılacak faaliyetler Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedüründe, İSDL'de verilen kalibrasyon/test/ışınlama hizmetine ilişkin şikayet ve bununla ilgili yapılacak faaliyetler İSDL Uygun Olmayan Kalibrasyon/test/ışınlama İşinin Kontrolü Talimatında ve Gama Işınlama Tesisinde verilen ışınlama hizmetine ilişkin şikayet ve bununla ilgili yapılacak faaliyetler ise Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedüründe verilmiştir.

6.3.5 Müşteri şikâyetleri, gerek görülür ise, hemen veya YGG toplantısı sırasında KYT tarafından üst yönetime sunularak görüşülür. Yönetim, gerekli durumlarda düzeltici faaliyetlerin kararını alır ve yapılacak çalışmaların sorumlularını ve sürelerini belirler. Yapılacak çalışmaların takibi, kontrolü ve koordinasyonu KYT tarafından yapılır.

6.3.6 Bu prosedür kapsamındaki kayıtlar LKS/GKS tarafından Kayıtlar II/Kayıtlar klasöründe muhafaza edilir.