



MÜŞTERİ ŞİKÂYETİ DEĞERLENDİRME VE İYİLEŞTİRME PROSEDÜRÜ
(TS EN ISO/IEC 17025)

Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	SN /TS
NÜKEN-İ-PRS-019 (7.9, 8.6)	09/05/2022	01	28/11/2022	1/4

1- AMAÇ

Bu prosedürün amacı, laboratuvar hizmetlerinde, müşteri şikâyeti söz konusu olduğunda, bunların doğrulanması, dokümanite edilmesi, değerlendirilmesi, giderilmesi tekrar olmaması için gerekli düzeltici faaliyetlerin yapılması, ilgili birimlere duyurulması ve müşteri geri besleme bilgilerinin alınması ve analiz edilmesi için izlenecek yöntemi açıklamaktır.

KAPSAM

Tüm NÜKEN-İ laboratuvarlarını kapsar.

2- TANIMLAR VE AÇIKLAMALAR

NÜKEN: Nükleer Enerji Araştırma Enstitüsü

NÜKEN-İ: Nükleer Enerji Araştırma Enstitüsü İstanbul Yerleşkesi

Müşteri: NÜKEN-İ Başkanlığından hizmet talebinde bulunan firma, kurum ve kuruluşlar ile şahıslar

Yönetim: Enstitü Başkanlığı

KYB: Kalite Yönetim Birimi

3- SORUMLULAR

- Enstitü Başkanı:** Şikâyetin içeriğine göre, ilgili Grup Sorumlusunu veya Kalite Yönetim Temsilcisini görevlendirmekten, çözüm üretmekten, önerilen çözümleri değerlendirmekten ve hiyerarşik yapı doğrultusunda müşteri ile bizzat görüşmekten, düzeltici faaliyetlerin yürütülmesini sağlamaktan sorumludur.
- Koordinatör:** Şikâyetin içeriğine göre, NÜKEN Başkanını durumdan haberdar etmekten, çözüm üretmekten, Başkan tarafından verilen yetki doğrultusunda, düzeltici faaliyetlerin yürütülmesini sağlamaktan sorumludur.
- Kalite Yönetim Temsilcisi:** Her türlü şikâyetin sebebini araştırmaktan, çözüm üretmekten, şikâyetin içeriğine göre, NÜKEN Başkanını ya da Koordinatörü durumdan haberdar etmekten, düzeltici faaliyete karar vermekten, laboratuvarca yapılmasını sağlamaktan, faaliyetleri kontrol etmekten ve şikâyet durumuna bağlı olarak müşteriye bilgilendirmekten sorumludur.
- Grup Sorumlusu:** Şikâyet sebebini ortadan kaldırmaktan, personeli, şikâyetin giderilmesi konusunda yönlendirmekten, düzeltici faaliyetler yapmaktan ve müşteriye bilgilendirmekten sorumludur.
- Laboratuvar Personeli:** Şikâyet ile ilgili alınan düzeltici faaliyetleri yerine getirmekten sorumludur.

Hazırlayan	Kontrol eden	Kontrol Eden	Onaylayan
M. İrem VURAN Kalite Yönetim Temsilcisi	Dr. Şule KÖSEOĞLU Mühendis	Dr. Adem ERDOĞAN Koordinatör T.	Dr. V. Erkan ÖZCAN Enstitü Başkan V.



MÜŞTERİ ŞİKÂYETİ DEĞERLENDİRME VE İYİLEŞTİRME PROSEDÜRÜ
(TS EN ISO/IEC 17025)

Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	SN /TS
NÜKEN-İ-PRS-019 (7.9, 8.6)	09/05/2022	01	28/11/2022	2/4

4- YÖNTEM

5.1- Müşteri Şikâyetlerinin değerlendirilmesi

NÜKEN-İ Laboratuvarları, müşterilerden gelen şikâyetleri birer iyileştirme fırsatı olarak değerlendirir. Bu prosedürün içeriği, www.tenmak.gov.tr adresinde, Ürün ve Hizmetlerimiz Başlığı altında Hizmetlerimiz kısmında yayınlanmıştır. Müşteriler gerektiğinde şikâyetleriyle ilgi yapılacak işlerin nasıl yürüdüğü bilgisini bu yazı içeriğinden öğrenirler.

Yapılan şikâyetler, şikâyeti alan laboratuvar tarafından öncelikle doğruluğu tespit edilir. Şikâyet konusunda müşteri haklıysa şikâyet kabul edilerek değerlendirmeye alınır. Bu bilgiler müşteri ile paylaşılır. Laboratuvar mümkün olur olmaz şikâyetçiye, şikâyet değerlendirmesinin bittiğine dair resmî bildirimde bulunur.

5.1.1- Laboratuvar hizmetleri ile ilgili yazılı veya sözlü gelen müşteri şikâyetlerinde, şikâyet NÜKEN'ne bildirilmiş ise Koordinatör Kalite Yönetim Birimini sözlü olarak görevlendirir. Kalite Yönetim Birimi, **TENMAK Sitesinde yayınlanan ve ortak doküman olan Müşteri Memnuniyet Öneri Ve Şikâyet Formunu** doldurur ve bu forma bir numara verir. İlgili Birimin sorumlusu ile iletişime geçer ve şikâyetin doğrulanmasını sağlar. Eğer haklı bir neden söz konusuysa Düzeltici Faaliyet (DF) açar. Bu sırada müşterinin bilgilendirilmesi gerekiyorsa, müşterinin hiyerarşik yapısına bağlı olarak, Grup Sorumlusu veya Kalite Yönetim Temsilcisi gerekli bilgiyi müşteriye verir. Şikâyetler giderildikten sonra müşterinin tekrar bilgilendirilmesi gereken bir durum söz konusu ise müşteri, gene hiyerarşik yapı dahilinde bilgilendirilir. Bilgilendirme gerektiğinde resmi olarak ta yapılabilir. Bilgilendirmeyi hiçbir zaman şikâyet alan laboratuvar faaliyetinde çalışan kişilerce yapılmaz. Müşteri şikâyetlerine ait kayıtlar, Kalite Yönetim Biriminde muhafaza edilir ve bir kopyası şikâyetle ilgisi olan Birime gönderilir.

Şikâyetin ele alınması ve değerlendirilmesi süreçlerinde şikâyet konusu ile ilgili kişilerin yer almamasına dikkat edilir. Gerektiğinde Koordinatör veya Kalite Yöneticisi tarafından şikâyet ile ilgili işlemleri yürütmek üzere ilgili Grup Sorumlusuna havale edilmeksizin herhangi bir Kurum personeli görevlendirilebilir.

5.1.2- Müşteri şikâyetleri doğrudan laboratuvar personeline bildirilmiş ise, şikâyeti alan personel **Müşteri Memnuniyet Öneri Ve Şikâyet Formunu** düzenler veya müşteriden TENMAK web sitesinde bulunan Memnuniyet Öneri Ve Şikâyet Formunu doldurması istenir. TENMAK web sayfası üzerinden doldurulan Müşteri Memnuniyeti ile Öneri ve Şikâyeti Formu, yerleşke ve sunulan hizmete bağlı olarak ilgili yönetim temsilcisine iletilir

Müşteri Memnuniyeti ile Öneri ve Şikâyetinin Değerlendirilmesi ve Takibi Şikâyetin ele alınması ve değerlendirilmesi süreçlerinde şikâyet konusu ile ilgili kişilerin yer almamasına dikkat edilir. Gerektiğinde Koordinatör veya Kalite Yöneticisi tarafından şikâyet ile ilgili işlemleri yürütmek üzere ilgili *Grup Sorumlusuna* havale edilmeksizin herhangi bir Kurum personeli görevlendirilebilir.

Hazırlayan	Kontrol eden	Kontrol Eden	Onaylayan
M. İrem VURAN Kalite Yönetim Temsilcisi	Dr. Şule KÖSEOĞLU Mühendis	Dr. Adem ERDOĞAN Koordinatör T.	Dr. V. Erkcan ÖZCAN Enstitü Başkan V.



MÜŞTERİ ŞİKÂYETİ DEĞERLENDİRME VE İYİLEŞTİRME PROSEDÜRÜ
(TS EN ISO/IEC 17025)

Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	SN /TS
NÜKEN-İ-PRS-019 (7.9, 8.6)	09/05/2022	01	28/11/2022	3/4

Müşteri Memnuniyeti ile Öneri ve Şikâyeti Formunda; - İyi ve çok iyi işaretlemeler müşteri memnuniyeti olarak değerlendirilir.

Orta işaretlemeler için müşteri ile görüşülerek Müşteri Görüşmeleri Kayıt Formu tutulur. - Zayıf ve çok zayıf işaretlenen sorular “şikâyet” olarak değerlendirilir, müşteri ile görüşülür ve Müşteri Şikâyeti Değerlendirme Formu kullanılarak kayıt edilir.

Şikâyete yönelik gerçekleştirilecek işlemlere ve tekrar olmaması için yapılacak olan faaliyetlere Birim elemanları, *Grup Sorumlusu* veya Kalite Yönetim Temsilcisi, gerekirse Koordinatör veya Enstitü Başkanlığı karar verir. Yapılan çalışmalar Birim tarafından bu forma kayıt edilir. Kalite Yönetim Birimi forma numara verir. Ayrıca, ilgili Birim için DF açar. Formun fotokopisi Birimde, “Müşteri Şikâyetleri” dosyasında kalır, aslı Kalite Yönetim Biriminde muhafaza edilir.

Şikâyetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise müşterinin bilgisi dahilinde şikâyet giderilir. Sonuç müşteriye hiyerarşik yapı doğrultusunda yöneticilerce bildirilir, şikâyet alan laboratuvar faaliyetinde bulunan personelce yapılmaz.

5.1.3- Müşteri şikâyetleri, yeterince veri toplanması durumunda Kalite Yönetim Birimi tarafından istatistiksel olarak değerlendirilir. Bunun amacı, şikâyet konularının nerelerde yoğunlaştığını anlamaktır. İstatistiksel değerlendirmelerin sonuçları Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı sırasında yönetime sunularak görüşülür. Yönetim, gerekli ise düzeltici faaliyetlerin kararını alır. Yapılacak çalışmaların sorumlularını ve sürelerini belirler. Yapılacak çalışmaların takibi, kontrolü ve koordinasyonu Kalite Yönetim Birimi tarafından yapılır.

5.1.4- Müşterinin şikâyeti deney sonucu ile ilgili ise ve yapılan çalışma konusunda ikna olmamışsa Laboratuvarımızı akredite eden kuruluşun hakemliğinde müşteri ile mutabık kalınan ulusal veya uluslararası, tarafsız bir laboratuvara söz konusu deney yaptırılır.

5.2- Müşteri Anketlerinin Yapılması ve Değerlendirilmesi

5.2.1- Müşterilerin memnuniyetini, önerilerini öğrenmek için anket yapılır ve böylece hem olumlu hem de olumsuz geri bildirim almaya çalışılır. Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından anket sonuçları anket yapılıncaya ve müşteri şikâyetleri ise yeterince veri toplanması durumunda her yılın sonunda istatistik teknikler kullanılarak değerlendirilir. Müşteri Memnuniyeti ile Öneri ve Şikâyeti Formunda;

-İyi ve çok iyi işaretlemeler müşteri memnuniyeti olarak değerlendirilir.

-Orta işaretlemeler için müşteri ile görüşülerek Müşteri Görüşmeleri Kayıt Formu tutulur.

-Zayıf ve çok zayıf işaretlenen sorular “şikâyet” olarak değerlendirilir, müşteri ile görüşülür ve Müşteri Şikâyeti Değerlendirme Formu kullanılarak kayıt edilir.

5.2.2- Anketler TENMAK web sitesinde mevcuttur. Ayrıca, müşteriye gönderilen rapor ve/veya sertifikaların arkasına yıl içinde zaman zaman anket formu eklenir ve müşteriden formu geri göndermesi istenir.

Hazırlayan	Kontrol eden	Kontrol Eden	Onaylayan
M. İrem VURAN Kalite Yönetim Temsilcisi	Dr. Şule KÖSEOĞLU Mühendis	Dr. Adem ERDOĞAN Koordinatör T.	Dr. V. Erkan ÖZCAN Enstitü Başkan V.



MÜŞTERİ ŞİKÂYETİ DEĞERLENDİRME VE İYİLEŞTİRME PROSEDÜRÜ
(TS EN ISO/IEC 17025)

Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	SN /TS
NÜKEN-İ-PRS-019 (7.9, 8.6)	09/05/2022	01	28/11/2022	4/4

5.3- İyileştirme

NÜKEN-İ laboratuvarlarında, prosedürler ve çalışma talimatlarının gözden geçirilmesi, düzeltici faaliyetler, yeterlilik ve laboratuvarlar arası karşılaştırma testleri sonuçları, personel önerileri, risk analizleri, müşteri geri bildirimleri, vb. gibi girdilerle iyileştirme fırsatları değerlendirilir.

Risk yönetim sürecinde, TENMAK'ın amaç ve hedeflerini, temel faaliyetlerini ve süreçlerini gerçekleştirebilmesi için güvence sağlamak üzere, risklerin tespit edilmesi, değerlendirilmesi, risklere cevap verilmesi, risklerin düzenli olarak gözden geçirilmesi ve raporlanması aşamalarını kapsayan bir süreçtir. Bu süreç, muhtemel risklerin gerçekleşme olasılığını, gerçekleşmesi hâlinde etkilerinin önceden tahmin ve tespit edilmesini ve yönetimin bu riskleri göze alma düzeyinin belirlenmesini de içermektedir

Müşteri Şikayetleri ve Geri bildirimleri sürecinde Laboratuvar, müşterilerinden olumlu ve olumsuz geri bildirimler almak için çaba göstermektedir. Geri bildirimler Yıllık periyotlarda veri analizi yapılarak değerlendirilir ve iyileştirme önerileri Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında tartışılır.

Ayrıca Hizmet Kayıt ofisi tarafından Müşteri Görüşmeleri Kayıt Formu doldurularak iletişim kayıtları incelenir. Bu form Hizmet Kayıt ofisi tarafından Kalite Yönetim Birimine iletilir. Bu yöntemle Müşteri memnuniyeti araştırılır ve değerlendirilmeye katılır.

5- İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Müşteri Şikâyeti Değerlendirme Formu-F-017
- Müşteri Memnuniyeti ile Öneri ve Şikâyeti Formu-F-015
- Müşteri Görüşmeleri Kayıt Formu-F-021
- Risk Yönetimi Prosedürü

Hazırlayan	Kontrol eden	Kontrol Eden	Onaylayan
M. İrem VURAN Kalite Yönetim Temsilcisi	Dr. Şule KÖSEOĞLU Mühendis	Dr. Adem ERDOĞAN Koordinatör T.	Dr. V. Erkan ÖZCAN Enstitü Başkan V.