



# MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ PROSEDÜRÜ

| HAZIRLAYAN                         | KONTROL EDENLER                     | ONAYLAYAN                           |
|------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Bircan BALKIS<br>Kalite Yöneticisi | Doğın KARAÇAGİL<br>Laboratuvar Şefi | Baysal BADEM<br>Çevre Koruma Müdürü |

|                                                                                   |                                                                                                                    |                                     |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------|
|  | <b>İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ</b><br><b>ÇEVRE KORUMA MÜDÜRLÜĞÜ</b><br><b>ANADOLU YAKASI ÇEVRE LABORATUVARI</b> |                                     |                 |
|                                                                                   | <b>MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ</b>                                                                               |                                     |                 |
| Doküman No: P.05                                                                  | Yayın Tarihi : 12.03.2019                                                                                          | Revizyon Tarihi / No: 27.09.2021/03 | Sayfa No: 2 / 4 |

## 1. AMAÇ VE KAPSAM

Müşteri Şikâyetleri Prosedürü, laboratuvar faaliyetlerini kapsayan her türlü şikâyetlerin alınması, incelenmesi ve sonuçlandırılmasıyla ilgili prosesleri tanımlamayı amaçlamaktadır. Bu prosedür, şikâyetlerin giderilmesine ve isteklerin analiz edilip çözümlenmesine yönelik yapılacak faaliyetleri kapsamaktadır.

## 2. KISALTMALAR VE TANIMLAR

### 2.1. Kısaltmalar

**İBB** : *İstanbul Büyükşehir Belediyesi*  
**İBBAÇL** : *İstanbul Büyükşehir Belediyesi Anadolu Yakası Çevre Laboratuvarı*  
**KYE** : *Kalite Yönetim Ekibi*

### 2.2. Tanımlar

**Şikâyet** : Verilen hizmetten memnun olunmadığına dair kişiler ve/veya firmalardan gelen geri besleme bilgileridir.

## 3. SORUMLULUKLAR

**Müdür Yardımcısı:** Kalite Yöneticisi veya Laboratuvar Şefi ilgili şikâyetlere yönelik faaliyetlerin uygulamadaki takibini yapmaktan, onaylamaktan sorumludur.

**Kalite Yöneticisi:** Müşteri şikâyetlerinin Laboratuvar Şefi ile birlikte değerlendirilmesinden ve sonuçlandırılmasından sorumludur.

**Laboratuvar Sorumlusu:** Gelen müşteri şikâyet ve isteklerini takip etmekten, sorumlusu olduğu laboratuvar için müşteri şikâyeti sebep analiz/ölçümünü yapmaktan, Kalite Yöneticisi ve Müdür Yardımcısı' nı bilgilendirmekten sorumludur.

**Numune Kabul Sorumlusu:** Müşteriden gelen her türlü sözlü ve yazılı geri bildirimleri almaktan sorumludur.

## 4. UYGULAMA YÖNTEMLERİ

**İBBAÇL şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılmasıyla ilgili tüm süreçleri Müşteri Şikâyetler Prosedüründe tanımlamaktadır. Sözleşme Formu'nda bu durum açıklanarak müşterinin talebi doğrultusunda Prosedürün müşteri ile paylaşımının yapılabileceği tanımlanmıştır.**

Şikâyetler, Müşteri Şikâyeti Formu ile alınır, geçerli kılınması ile aksiyon alınarak sonuçlandırılır. İzlenebilirliği aynı form üzerinden takip edilerek şikâyet ile ilgili alınan kararlar sonrası ve şikâyetin sonuçlandırılması ile şikâyetçi tarafına bilgilendirme yapılır.

**Laboratuvar, gizli bir bilgiyi açıklamaya, kanunen zorunlu olduğu veya sözleşmeden kaynaklı olarak yetkili kılındığı durumlarda, kanunen yasaklanmadıkça, müşteri ya da**

|                                                                                   |                                                                                                                    |                                     |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------|
|  | <b>İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ</b><br><b>ÇEVRE KORUMA MÜDÜRLÜĞÜ</b><br><b>ANADOLU YAKASI ÇEVRE LABORATUVARI</b> |                                     |                 |
|                                                                                   | <b>MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ</b>                                                                               |                                     |                 |
| Doküman No: P.05                                                                  | Yayın Tarihi : 12.03.2019                                                                                          | Revizyon Tarihi / No: 27.09.2021/03 | Sayfa No: 3 / 4 |

*ilgili şahıs, açıklanacak bilgi konusunda Laboratuvar Şefi tarafından telefon ile bilgilendirilerek bu durum “Müşteri Görüşmeleri Takip Listesi” ile kayıt altına alınır.*  
İBBAÇL prosedürde belirtilen tüm proseslerin tamamında alınan kararlardan sorumludur.

#### **4.1. Şikâyetlerin Toplanması**

İBBAÇL tarafından verilen hizmetler kapsamında gelen yazılı veya sözlü şikâyetler “Müşteri Şikâyeti Formu”nun ilgili bölümlerinin doldurulması ile kayıt altına alınır ve laboratuvar ortak alanda yer alan Şikâyet Kutusu(kilitli) içerisinde toplanır.

“Müşteri Şikâyeti Formu” müşteri şikâyet numarası, şikâyetin geliş/alınış tarihine göre 1’den başlayarak devam eder (Kalite Yöneticisi numaralandırma yapar). “Müşteri Şikâyeti Formu” şikâyetçinin bizzat kendisinin doldurabileceği gibi sözlü ya da e-mail aracılığı ile beyanı sonucu Kalite yöneticisi tarafından da doldurularak şikâyet kutusunda güvence altına alınır.

*Müşteri Şikâyetleri “Müşteri Şikâyetleri Takip Listesi” ile takip edilmektedir.*

#### **4.2. Şikâyetlerin İncelenmesi**

Şikâyet kutusu içerisinde güvence altına alınmış şikâyetler şikâyetin yapıldığı tarihten itibaren en geç 3 gün içerisinde Kalite Yöneticisi tarafından alınarak Laboratuvar Şefi ile birlikte değerlendirmesi yapılır. Müşteri şikâyetleri İBBAÇL’ nin verdiği hizmetleri kapsamıyorsa, İBB tarafından yasal zorunluluklar nedeniyle yapılan faaliyetlerden kaynaklanıyorsa, gelen şikâyet değerlendirmeye alınmaz ve mümkün olan her durumda, laboratuvar şikâyeti kabul ettiğini şikâyetçiye bildirerek, ilerleme raporlarını ve sonucunu şikâyetçiye sözlü veya yazılı iletir.

Gelen müşteri şikâyetleri; verilen ürün ile ilgili olabileceği gibi, idari prosedürlerle (para yatırma, telefon hizmetleri, faturalandırma) ilgili de olabilir ve laboratuvar hizmetlerini kapsayan şikâyetler değerlendirmeye alınır.

Aynı konu hakkında birden fazla şikâyet alındı ise şikâyetin tekrarlamamasını sağlamak amacıyla bahse konu olan şikâyet için Düzeltici Faaliyet Prosedürü’ ne göre Düzeltici Faaliyet başlatılır.

#### **4.3. Şikâyetlerin Sonuçlandırılması**

İBBAÇL tarafından değerlendirilip sonuçlandırılan şikâyetler, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Şefi tarafından gözden geçirilerek onaylanır. Şikâyete konu şahıslar Kalite Yöneticisi veya Laboratuvar Şefi ise değerlendirme onayı kurumun müdür yardımcısı tarafından yapılır. Şikâyetin sonuçlandırılması mümkün olur olmaz şikâyetçiye, şikâyet değerlendirilmesinin bittiğine dair e-mail aracılığı ile bilgilendirme yapılır.

|                                                                                   |                                                                                                                    |                                     |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------|
|  | <b>İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ</b><br><b>ÇEVRE KORUMA MÜDÜRLÜĞÜ</b><br><b>ANADOLU YAKASI ÇEVRE LABORATUVARI</b> |                                     |                 |
|                                                                                   | <b>MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ</b>                                                                               |                                     |                 |
| Doküman No: P.05                                                                  | Yayın Tarihi : 12.03.2019                                                                                          | Revizyon Tarihi / No: 27.09.2021/03 | Sayfa No: 4 / 4 |

#### 4.4. Müşteri İstekleri

Şikâyet ve anketler dışında gelen müşteri istekleri Müşteri Görüşmeleri Takip Listesi ile kayıt altına alınır. Listede yer alan tüm sütunlar (Firma adı, müşteri adı-soyadı, görüşmeyi yapan adı-soyadı, görüşülen konu ve tarih/saat) eksiksiz doldurulur. Gelen istekler Laboratuvar Şefi, Kalite yöneticisi veya Numune Kabul Sorumlusu tarafından alınabilir. Gelen istekler aylık düzenlenen toplantılarda değerlendirmeye alınarak gerekli aksiyonun alınması sağlanır.

#### 4.5. Veri Analizi

Gelen müşteri şikâyetlerinin; sayısı, konusu, geldiği yer (ilgili laboratuvar, kişi, analiz/ölçüm v.b) açısından yıllık periyotlarda değerlendirilir ve veri analizi yapılır.

Yapılan veri analizi bir önceki dönem ile karşılaştırmayı da kapsar. Aynı konuda çok fazla müşteri şikâyeti varsa, neden analizi yapılır ve şikâyetlerin bir daha olmaması için gerekli düzeltici faaliyetler yapılır.

Veri analizi sonucunda yapılmış olan iyileştirme çalışmaları ve sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına girdi teşkil eder.

### 5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Düzeltilici Faaliyet Prosedürü

Müşteri Şikâyeti Formu

**Müşteri Görüşmeleri Takip Listesi**

**Müşteri Şikâyetleri Takip Listesi**

**Sözleşme Formu**

### 6. REVİZYON TAKİP TABLOSU

| Revizyon No | Tarih      | Değiştirilen Madde | Revizyon Nedeni                                                                                            |
|-------------|------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 00          | 12.03.2019 | Tümü               | TS EN ISO/IEC 17025 standardı revizyonuyla tüm sistem dokümanları revizyonu sıfırlanmıştır.                |
| 01          | 01.12.2020 | Tümü               | Tüm maddeler TS EN ISO/IEC 17025 standardının 7.9 maddesini kapsayacak şekilde düzenlenmiştir.             |
| 02          | 05.04.2021 | 4.2<br>4.3         | Madde güncellendi.<br>Madde güncellendi.                                                                   |
| 03          | 27.09.2021 | 4<br>4.1           | Müşterinin prosedüre erişim yolu tanımlanmıştır.<br>Müşteri Şikâyetleri Takip Listesi'ne atıf yapılmıştır. |