

	BURSA TİCARET VE SANAYİ ODASI MESLEKİ YETERLİLİK SINAV VE BELGELENDİRME MERKEZİ İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ
---	---

1 AMAÇ

Bu prosedürün amacı BTSO MESYEB'in müşteri memnuniyetinin ve iş birliğinin, müşteriyle ilgili bilgilerde gizliliğin sağlanması konularında kuralları oluşturmaktır.

2 KAPSAM

Bu prosedür, BTSO MESYEB'in uyguladığı TS EN ISO/IEC 17025 standardı doğrultusunda hizmet verdiği müşterilerin memnuniyetine ve şikayetlerine yönelik iletişim ve hizmet süreçlerini kapsar.

3 SORUMLULAR

Bu prosedürün hazırlanmasından KY, uygulanmasından tüm personel, onaylanmasından GM sorumludur.

4 TANIMLAR VE AÇIKLAMALAR

4.1 BTSO MESYEB

Bursa Ticaret ve Sanayi Odası Mesleki Yeterlilik Sınav ve Belgelendirme Merkezi Lojistik A.Ş.

4.2 GM

Genel Müdürün kısaltmasıdır.

4.3 KY

Kalite Yöneticisinin kısaltmasıdır.

4.4 LM

Laboratuvar Müdürünün kısaltmasıdır.

4.5 YGG

Yönetimin Gözden Geçirmesi.

4.6 DİF

Düzeltilici İyileştirici Faaliyet.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi Yardımcısı	Onaylayan Laboratuvar Müdürü	Doküman No : P.07.09-01
		İlk Yayın Tarihi : 01.07.2019
		Rev. Tarihi / No : 17.04.2026/Y1R5
		Sayfa No : 1/8

	BURSA TİCARET VE SANAYİ ODASI MESLEKİ YETERLİLİK SINAV VE BELGELENDİRME MERKEZİ İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ
---	---

5 UYGULAMA

5.1 Genel

5.1.1

BTSSO MESYEB'in müşteri memnuniyetini esas alan kalite politikası doğrultusunda müşterilerden gelen istek ve önerilerin etkin bir değerlendirme süreci içerisinde sonuçlandırılmasına itina gösterilir.

5.1.2

BTSSO MESYEB, müşterileri ve onların temsilcileri ile yakın teknik iş birliği kurulması gereğine inanır. Müşteri taleplerinin oluşması aşamasından itibaren başlayan bu iş birliği, müşterinin ihtiyacı olan deneye ait teknik bilgilendirilmesi, müşteriye ait ünitelerin yasal otoritenin beklentilerine uygun hale getirilmesi, müşteri tarafından kullanılan sistemlerin güncelliğinin değerlendirilmesi, ünitelerin iş ve çevre sağlığı açısından daha elverişli hale getirilmesi için müşterinin yönlendirilmesini de içeren bir dizi iş birliği içinde bulunur.

5.1.3

BTSSO MESYEB, müşterilerden gelen olumlu ve olumsuz geri bildirimleri alır. Buradan elde edilen bilgiler, yönetim sistemini, deney faaliyetlerini ve müşteri hizmetlerini iyileştirmek için analiz edilip kullanılır. Bu faaliyet, deney raporlarının müşteri ile birlikte değerlendirilmesini, **Müşteri Memnuniyeti Anketi** ve eğer oluşturulmuş ise **İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formunun** müşteriler/BTSSO MESYEB tarafından doldurulmasını takiben **İtiraz, Şikâyet ve Öneri Kayıt Formunun** yönetim tarafından değerlendirilerek sonuçlandırılmasını içerir.

5.2 Müşteri İle İletişim

BTSSO MESYEB, verilen analiz hizmetleri ile ilgili müşteriler ile sürekli iletişim halinde bulunur. **Ölçüm ve Analiz Taleplerinin Sözleşmelerinin Gözden Geçirilmesi Prosedürüne** göre gerçekleşen talep, teklif ve sözleşme gibi hizmet süreçlerinin her aşamasında telefon, faks, e-posta veya yüz yüze iletişim içerisinde müşteriler bilgilendirilir ve geri bildirimler alınır. Alınan geri bildirimler, **Müşteri Görüşme Kayıt Formuna** kaydedilerek hizmet kalitesini iyileştirmeye yönelik hedef ve çalışmalara veri teşkil eder.

5.3 Müşteri İtiraz ve Şikayetleri

BTSSO MESYEB'de, müşteri itiraz ve şikayetleri, hizmet süreçleri dahilinde müşteri görüşmeleri ile **İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formunun** müşteriler/BTSSO MESYEB tarafından doldurulması değerlendirilmeye alınır. Tüm itiraz ve şikayetler için alınan aksiyonlar **İtiraz, Şikâyet ve Öneri**

Hazırlayan Kalite Yöneticisi Yardımcısı	Onaylayan Laboratuvar Müdürü	Doküman No : P.07.09-01
		İlk Yayın Tarihi : 01.07.2019
		Rev. Tarihi / No : 17.04.2026/Y1R5
		Sayfa No : 2/8

	BURSA TİCARET VE SANAYİ ODASI MESLEKİ YETERLİLİK SINAV VE BELGELENDİRME MERKEZİ İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ
---	---

Kayıt Formunda takip edilerek sonuçlandırılır. Yönetim tarafından yapılan değerlendirme sonucunda Düzeltici Faaliyet açılması durumunda, **Düzeltici Faaliyet Prosedürü** uygulanır.

Uygulama

a) Müşterilerden gelen şikâyet, istek ve önerilerin alınmasında izlenilen yol aşağıdaki gibidir:

- İstek, şikâyet ve öneriyi tüm personel alabilir.
- İstek, şikâyet ve öneriyi alan personel talebi Laboratuvar Müdürüne iletir.
- Laboratuvar Müdürü, İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formunu müşteriye doldurması için gönderir. Formu doldurması mümkün olmayan müşteri için Laboratuvar Müdürü formu doldurarak kayıt altına alır.
- Laboratuvar Müdürü kayıt altına aldığı formları Kalite Yöneticisine incelemesi için iletir.
- Müşteri talebi Kalite Yöneticisi tarafından incelenerek talebin laboratuvar faaliyetlerinden kaynaklanıp kaynaklanmadığı belirlenir.
- Şikâyet, istek ve önerinin muhtemel sebebi laboratuvar faaliyetinden kaynaklıysa inceleme başlatılır. Laboratuvar faaliyetinden kaynaklı değilse gerekçesi belirtilerek İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formunu içerisine kayıt alınır. Müşteriye, BTSO MESYEB süreci hakkında 2-3 iş günü içinde bildirilir.
- Kalite Yöneticisi talebin (şikâyet, istek, öneri) kaynağını tespit eder. Kalite kontrol, tetkik, metot, donanım, ölçüm, çevre, personel, raporlama, malzeme, cihaz ve diğer konulardan kaynaklı ise düzeltici faaliyet veya uygun olmayan deney işi başlatır. Şikâyetlerin ele alınması ve değerlendirilmesi prosesinin bir açıklaması (bu prosedürün ilgili kural ve işleyiş adımları), talep edilmesi halinde müşterilere veya ilgili her türlü tarafa sözlü veya e-posta yoluyla iletilir.

b) Şikâyet değerlendirilmesinde kalite yöneticisinin izlediği yol;

- Kalite Yöneticisi, Laboratuvar Müdürüne şikâyeti bildirerek inceleme başlatır.
- Kalite Yöneticisi, şikâyetin sebepleri/gerçekleştirilecek faaliyet/değerlendirme sonucu aşamasında gerekli ise Genel Müdür ile bir araya gelir.
- Kalite Yöneticisi; inceleme, değerlendirme ve raporlama faaliyetlerini şikâyet konusu olan birim dışındaki personellerle gerçekleştirir.
- Kalite Yöneticisi ilgili olabilecek personel ile görüşür, gerekiyorsa araştırma yapılmasını ve rapor haline getirilmesini sağlar, şikâyetin BTSO MESYEB'den kaynaklanıp kaynaklanmadığı yönünde bir görüş oluşturur.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi Yardımcısı	Onaylayan Laboratuvar Müdürü	Doküman No : P.07.09-01
		İlk Yayın Tarihi : 01.07.2019
		Rev. Tarihi / No : 17.04.2026/Y1R5
		Sayfa No : 3/8

	BURSA TİCARET VE SANAYİ ODASI MESLEKİ YETERLİLİK SINAV VE BELGELENDİRME MERKEZİ
	İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

- Şikâyet ile ilgili olan değerlendirme ve rapor Laboratuvar Müdürüne sunulur. Nihai karar Laboratuvar Müdürü görüşü dikkate alınarak neticelendirilir. Ancak; şikâyete konu olan laboratuvar faaliyetinde (deney, ölçüm yapma veya rapor onaylama aşamalarında) Laboratuvar Müdürünün fiilen yer almış olması durumunda, tarafsızlık ilkesi gereği değerlendirme ve nihai kararı onaylama süreci bu faaliyette yer almayan bağımsız bir yetkili (örneğin Genel Müdür) tarafından yürütülerek neticelendirilir.
- Şikâyet kaynağı Deney/Ölçüm sonucu olduğunda; Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Müdürü yürütülen işin durdurulması, geri çekilmesi, tekrarlanması açısından değerlendirir. Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü uygulanır. Uygun olmayan deney işi kapsamında Numune/ Ölçüm Mevcut değil ise gerekli görülmesi halinde yeniden ölçüm alınması gerçekleştirilir. Eğer Deney/Ölçüm yanlış yapılmış ise verilen raporlar geri çekilerek revize edilir. Deney / Ölçüm hatalı olması durumunda da Kalite Yöneticisi **Düzeltilici Faaliyet Prosedürüne** göre düzeltici faaliyet yürütür ve etkinliğini izler.
- Şikâyetin laboratuvar çalışmalarından kaynaklı olmadığı tespiti yapılması durumunda nedenleri ile birlikte **İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formunda** kayıt altına alınır.
- Kapsamlı olmayan şikâyet inceleme sonuçları, şikâyet yazısı üzerine elle yazılıp paraflanabilir.

c) İstek değerlendirilmesinde Kalite Yöneticisinin izlediği yol;

- Kalite Yöneticisi, Laboratuvar Müdürüne isteği bildirerek değerlendirme başlatır.
- İsteğin değerlendirilmesi aşamasında gerekli ise Laboratuvar Müdürü ile bir araya gelir.
- İsteğin gerekçesi ve muhtemel sebebine göre ilgili olabilecek personelle görüşerek isteğin değerlendirilmesi aşamasında gerekli veriler toplanır ve görüşü alınır.
- İstek değerlendirilmesi için toplanan veriler Laboratuvar Müdürüne sunulur.
- İsteğin **Teklif Sözleşme Formunun** içeriğinde uygunluğu irdelenir. Gerekli görülmesi halinde yeni **Teklif Sözleşme Formu** oluşturularak müşteri isteği sağlanır.
- İsteğin laboratuvar faaliyetinden kaynaklanan bir uygunsuzluk olması durumunda **Uygun Olmayan Deney İşİ Prosedürü** uygulanarak çözülür.
- İsteğin Laboratuvar faaliyetinden kaynaklı olmadığı durumlarında ise nedenleri ile birlikte **İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formunda** kayıt altına alınır.

d) Öneri değerlendirilmesi aşamasında Kalite Yöneticisinin izlediği yol;

- Kalite Yöneticisi, Laboratuvar Müdürüne öneriyi bildirerek değerlendirme başlatır.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi Yardımcısı	Onaylayan Laboratuvar Müdürü	Doküman No : P.07.09-01
		İlk Yayın Tarihi : 01.07.2019
		Rev. Tarihi / No : 17.04.2026/Y1R5
		Sayfa No : 4/8

	BURSA TİCARET VE SANAYİ ODASI
	MESLEKİ YETERLİLİK SINAV VE BELGELENDİRME MERKEZİ
İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ	

- Öneri Laboratuvar faaliyeti ile ilgili faydalı ya da zararlı olabilecek bir konu olduğu görüşüne varılırsa Laboratuvar Müdürünün görüşü alınarak Risk ve Fırsatların Değerlendirilmesi Prosedürü uygulanır. Nihai karar Laboratuvar Müdürü ve Genel Müdürün görüşü dikkate alınarak neticelendirilir.
- Laboratuvar faaliyetinde kaynaklı olmadığında ise nedenleri ile birlikte **İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formunda** kayıt altına alınır.

e) Sürecin tamamlanmasında izlenen yol;

- Kalite Yöneticisi talebin değerlendirmesini yapıp kapattıktan sonra Laboratuvar Müdürünün onayına sunar.
- İnceleme başlatılan şikâyet, istek ve öneriler için BTSSO MESYEB'in yapılan faaliyetin ve değerlendirmenin sonucu en geç 15 gün sonra **İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formunun** bir nüshasıyla iletir ve telefon aracılığıyla bildirir.
- Önerilerin değerlendirilmesinde gerekli bulunması durumunda risk ve fırsatların değerlendirilmesi prosedürü uygulanarak çözülür.
- **İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formu** kayıtları her yıl YGG toplantısında değerlendirilerek tekrar gözden geçirilir.

5.4 Müşteri İstek ve Önerileri

5.4.1

BTSSO MESYEB'de, müşteri istek ve önerileri, hizmet süreçleri dahilinde müşteri görüşmeleri ile veya yapılan memnuniyet anketleri ile belirlenir. Yapılan anketler **Müşteri Memnuniyeti Anketi** ile kayıt altına alınır.

5.4.2 Müşteri Görüşmeleri ve Değerlendirmesi

Müşteri istek ve önerileri, hizmet süreçleri içerisinde, tam ve doğru olarak alındığından emin olunur. **Ölçüm ve Analiz Taleplerinin Sözleşmelerinin Gözden Geçirilmesi Prosedürüne** göre müşteri ile görüşme sağlanıp, talepler ve öneriler kayıt altına alınır. Tespit edilen müşteri istek ve önerileri KY tarafından kontrol edilir. İstek veya talep sözlü alınmışsa **İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formu** kullanılarak yazılı hale getirilir ve tam anlaşılıp anlaşılmadığının kontrolü için mümkünse müşterinin yazılı onayı alınır.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi Yardımcısı	Onaylayan Laboratuvar Müdürü	Doküman No : P.07.09-01
		İlk Yayın Tarihi : 01.07.2019
		Rev. Tarihi / No : 17.04.2026/Y1R5
		Sayfa No : 5/8

	BURSA TİCARET VE SANAYİ ODASI
	MESLEKİ YETERLİLİK SINAV VE BELGELENDİRME MERKEZİ
İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ	

5.4.3

Değerlendirme sonucu karar verilen faaliyetler kalite ile ilgili ise KY'nin, İdari ve Teknik konularda ise LM'nin sorumluluğunda yürütülür.

5.4.4 Müşteri Memnuniyeti Anketi

BT SO MESYEB, müşteri memnuniyeti temelli hizmet yürütür. Müşteri memnuniyetini belirlemek için YGG toplantıları öncesinde olmak koşuluyla yılda en az bir kere **Müşteri Memnuniyeti Anketi Takip Formu** ile değerlendirme yapılır. **Müşteri Memnuniyeti Anketi** yıl içerisinde müşterilere KY tarafından eposta ile veya elden iletilir ve müşterilerden bu anketi doldurmaları istenir. Doldurulmuş anketlerin eposta veya alternatif yollarla gönderilmesi talep edilir. Gönderilen formların takibi için **Müşteri Memnuniyeti Anketi Takip Formu** kullanılır. Elden takibin sağlanamadığı özel durumlarda müşteriyle telefon görüşmesi yapılarak formun doldurulması sağlanır. Böyle durumlarda telefon görüşmesini yapan BT SO MESYEB çalışanı görüşme tarih, zamanı, görüşülen kişiye ait bilgileri de forma aktarır ve imzalar. Elektronik ortamdan gelen formların üzerine de hangi elektronik adresler arasında iletişimin sağlandığı ve diğer teknik bilgiler kaydedilir. Gelen anket sonuçları en geç bir hafta içinde değerlendirilir. Yılsonunda YGG Toplantısında yönetime sunulmak üzere tüm anketler **Performans Raporu** ile değerlendirmeye alınır. **Müşteri Memnuniyeti Anketi** nin geri toplanması ve değerlendirilmesi KY'nin sorumluluğundadır.

5.4.5 Memnuniyet Anketlerinin Değerlendirilmesi

Müşteri Memnuniyeti Anketi ilk aşamada müşteri bazında değerlendirilir. Tüm sorulara verilen yanıtlara karşılık gelen puanlar toplanıp soru sayısına bölünerek her bir anket için ortalama puan hesaplanır. Müşteri bazında değerlendirmede amaç her müşteri için en az %60 ortalama yakalamaktır. Ortalamanın altında sonuç alınan müşteriler için **Düzeltilici Faaliyet Prosedürü** kapsamında DİF açılması gerekir. Ayrıca %60 ortalamanın yakalandığı fakat anket içerisindeki sorulardan en az birine, 0 veya 1 puanlık cevap veren müşteri olduğu durumda o soru bazında DİF açılır ve müşteriye dönüş sağlanır.

5.4.6

İkinci aşamada, YGG toplantısında üst yönetime sunulmak amacı ile memnuniyet anketleri genel olarak değerlendirilir. Bu değerlendirme **Performans Raporu** kullanılarak yapılır. Değerlendirme YGG Toplantıları öncesinde yapılacağı gibi, KY'nin gerek gördüğü ara dönemlerde kalite sisteminin iyileşmesini sağlamak için de yapılabilir. Bu oranlar hem değerlendirilen madde bazında hem de genel toplam değerlendirilmesinde esas alınacaktır. Formun değerlendirmesi, her bir soruya verilen puanları kaç müşterinin işaretlediği esasına dayanır. (Örneğin 50 müşteriye

Hazırlayan Kalite Yöneticisi Yardımcısı	Onaylayan Laboratuvar Müdürü	Doküman No : P.07.09-01
		İlk Yayın Tarihi : 01.07.2019
		Rev. Tarihi / No : 17.04.2026/Y1R5
		Sayfa No : 6/8

	BURSA TİCARET VE SANAYİ ODASI
	MESLEKİ YETERLİLİK SINAV VE BELGELENDİRME MERKEZİ
İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ	

uygulanmış olan anket formlarının soru bazında değerlendirmesinde, değerlendirilen soruya müşterilerin 10'u "çok iyi", 20'si "iyi", 10'u "orta" ve 10'u "kötü" cevabını verirse söz konusu soru için puan 110, yüzdelik ise 55 olarak hesaplanır.) Bu durumda KY ilgili soru bazında DİF açar. Tüm soruların değerlendirilmesi bu şekilde yapıldıktan sonra genel başarı yüzdesi belirlenir. Değerlendirmede 14 soru üzerinden sonuç puanı hesaplaması yapılarak başarı yüzdesi belirlenir. Ankette mevcut olan "Almış olduğunuz hizmeti başkalarına tavsiye eder misiniz?" sorusu, yüzde hesaplamasına etki etmeyen ancak müşterilerin teste vermiş olduğu cevapların tutarlılığını ölçmek amaçlı bilgi veren sorudur.

5.5 Kayıtlar

Ortaya çıkan kayıtlar KY tarafından **Kayıtların Kontrolü Prosedürüne** göre saklanır.

6 REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

- TS EN ISO/IEC 17025 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği İçin Genel Şartlar
- P.08.04-01 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- P.08.07-01 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- P.07.01-01 Ölçüm ve Analiz Taleplerinin Sözleşmelerinin Gözden Geçirilmesi Prosedürü
- FTP.08.06-01-01 Müşteri Memnuniyeti Anketi
- FTP.08.06-01-02 Müşteri Memnuniyeti Anketi Takip Formu
- FP.07.09-01-02 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Kayıt Formu
- FP.07.09-01-01 İtiraz, Şikâyet Ve Öneri Formu
- FP.08.09-01-01 Performans Raporu
- FP.07.01-01-01 Teklif Sözleşme Formu

7 REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon Numarası	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
Y1R0	01.07.2019	İlk yayın.
Y1R1	05.12.2019	5.3 Müşteri İtiraz ve Şikayetleri Maddesi Eklendi.
Y1R2	10.08.2020	Sistem yeniden gözden geçirme gerçekleştirilmiştir.
Y1R3	28.10.2022	5.3 Müşteri İtiraz ve Şikayetleri Maddesi TS EN ISO/IEC 17025;2017 standardın 7.9 maddesini tam olarak karşılayacak şekilde güncellendi

Hazırlayan Kalite Yöneticisi Yardımcısı	Onaylayan Laboratuvar Müdürü	Doküman No : P.07.09-01
		İlk Yayın Tarihi : 01.07.2019
		Rev. Tarihi / No : 17.04.2026/Y1R5
		Sayfa No : 7/8

	BURSA TİCARET VE SANAYİ ODASI
	MESLEKİ YETERLİLİK SINAV VE BELGELENDİRME MERKEZİ
İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ	

Revizyon Numarası	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
Y1R4	29.04.2024	Referans ve İlgili Dokümanlar başlığı altına "Teklif Sözleşme Formu"nun eklenmesi
Y1R5	17.04.2026	<i>Şikayet sürecinin dış taraflara açıklığı ve karar merciinin bağımsızlığı şartlarını sağlamak amacıyla Madde 5.3'te güncelleme yapılmıştır</i>

Hazırlayan Kalite Yöneticisi Yardımcısı	Onaylayan Laboratuvar Müdürü	Doküman No : P.07.09-01
		İlk Yayın Tarihi : 01.07.2019
		Rev. Tarihi / No : 17.04.2026/Y1R5
		Sayfa No : 8/8