



TÜRKİYE ATOM ENERJİSİ KURUMU
RADYASYON VE HIZLANDIRICI TEKNOLOJİLERİ DAİRESİ
KALİTE YÖNETİM BİRİMİ

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

1. AMAÇ

Radyasyon ve Hızlandırıcı Teknolojileri Dairesi (RHTD) laboratuvar ve tesislerde 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

RHTD laboratuvar/tesis 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 Sorumlusu (BRS), Laboratuvar Kalite Sorumlusu (LKS), Gama Işınlama Kalite Sorumlusu (GKS), Deney Sorumlusu (DYS) , Kalibrasyon Sorumlusu (KLS) ve diğer personel.

4. KISALTMALAR

Kısaltma	Açık Adı
RHTD	Radyasyon ve Hızlandırıcı Teknolojileri Dairesi
KYT	Kalite Yönetim Temsilcisi
KYB	Kalite Yönetim Birimi
GIT	Gama Işınlama Tesisi
BRS	Birim Sorumlusu
LKS	Laboratuvar Kalite Sorumlusu
GKS	Gama Işınlama Kalite Sorumlusu
DYS	Deney Sorumlusu
KLS	Kalibrasyon Sorumlusu

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Doküman Kodu	Doküman Açık Adı
RHTD-PRS-007	Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü
RHTD-PRS-018	Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
RHTD-PRS-008	Düzeltilici Faaliyet Prosedürü
İSDL-TLM-006	Uygun Olmayan Kalibrasyon/Işınlama İşinin Kontrolü Talimatı
RHTD-FRM-021	Müşteri Şikayeti Değerlendirme Formu



Doküman Kodu	Doküman Açık Adı
RHTD-FRM-022	Müşteri Memnuniyeti Anket Formu
RHTD-FRM-023	Müşteri Şikayet Takip Formu
RHTD-FRM-024	Müşteri Görüşmeleri Kayıt Formu
RHTD-FRM-038	Süreç Kalite Planı Formu
RHTD-FRM-039	Süreç İş Akış Şeması Formu
RHTD-FRM-040	Süreç İzleme, Ölçme ve Kontrol Formu

6. UYGULAMA

6.1 Tanımlar

Müşteri: RHTD 'Ye deney veya hizmet almak üzere ücretli ve ücretsiz başvurmuş olan kişi, kurum veya tüzel kişiliktir.

Uygunuzluk: Belirlenmiş şartlara uymama durumudur.

Düzeltilici Faaliyet: Oluşan uygunuzluğun tekrarlanmamasını sağlamak için gerekli faaliyettir.

6.2 Müşteri Anketlerinin Yapılması ve Değerlendirilmesi

6.2.1 Müşterilerle laboratuvar hizmetleri ve endüstriyel ışınlama hizmeti için **Müşteri Memnuniyeti 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 Numune Kabul Birimi ve GIT'da müşterilere bizzat doldurulması sağlanabileceği gibi web sayfası üzerinden temin edilebilen ve doldurulabilen **Müşteri Memnuniyeti Anket Formu** ile de müşteri geri besleme bilgileri alınabilir. Bu uygulamaların sonuç vermediği durumlarda müşteriyle irtibata geçilerek (telefon, e-posta..vb) ve gerekirse müşterinin işyerine gidilerek müşteri geri besleme bilgilerinin alınması sağlanır.

6.2.3 Numune Kabul Birimi'ne gelen **Müşteri Memnuniyeti Anket Formu**, KYB'ye ve KYB tarafından ise ilgili laboratuvara/tesise iletilir. Laboratuvar ve tesisin anket sonuçları yıl sonunda KYB tarafından değerlendirilir ve KYT tarafından **Yönetimin Gözden Geçirme (YGG)** toplantısında sunulur. Anket kayıtları KYB 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 Anket Formu** ile alınır. Şikayetler **Müşteri Memnuniyeti Anket Formu**nda yazılı olarak belirtilebilir veya puanlama kısmında 3'ün altı işaretlendiğinde KYB tarafından değerlendirilerek şikayet olup olmadığına karar verilir. KYB söz konusu laboratuvar/birimle koordinasyona geçerek müşteri şikayetinin en kısa sürede giderilmesini ve takibini sağlar. İlgili BRS 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. BRS/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 BRS/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 KYB'ye iletilir. Ayrıca, müşteri şikâyetleri, KYB 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, **Düzeltilici 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/ışınlama hizmetine ilişkin şikayet ve bununla ilgili yapılacak faaliyetler **İSDL Uygun Olmayan Kalibrasyon/İşınlama 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 KYB 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 yönetiminde KYB tarafından yapılır.

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