

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu dokümanın amacı; BASS'ın hizmetleriyle ilgili olarak müşteri şikâyetlerinin alınması, analiz edilmesi, değerlendirilmesi, çözümlenmesi, tekrarının önlenmesi ve müşteri memnuniyetinin artırılması için bir politika ve sistem oluşturmaktır.

Bu doküman, tüm BASS müşterilerinin şikâyet ve memnuniyet şartlarını kapsar.

2. SORUMLULUK

Bu dokümanda yer alan müşteri şikâyetleri ile ilgili yükümlülüklerin, görev, yetki ve sorumluluk çerçevesinde yerine getirilmesinden, tüm BASS personeli sorumludur

3. TANIMLAR

BASS: Bass Ölçme Enstrümanları Ltd. Şti.

Şikâyet: Analiz süresince, iletişim, geri dönüş, bilgilendirme vb. hususlarda alınan hizmetin yetersiz bulunması üzerinde müşteriden gelen geri dönüşler

İtiraz: Uygunluk değerlendirme konusunu sağlayanın, Uygunluk değerlendirme kuruluşuna veya akreditasyon kuruluşuna, konu ile ilgili olarak kuruluşun almış olduğu kararı yeniden mütalâa etmesine yönelik talebi.

Anket: Müşteriye verilen hizmetlerin ölçülmesi için kullanılan analiz yöntemi

4. YÖNTEM

Özel veya tüzel kişilerin, kurum ve kuruluşların BASS'tan aldıkları laboratuvar faaliyetleri hizmetleri ile birlikte diğer kurumsal hizmetlerle ilgili olarak şikâyet ve itiraz yolu açıktır.

Müşteri ve hizmet alanlar, aşağıdaki kanalları kullanarak şikâyet ve itirazlarını iletebilirler:

- Kamu laboratuvarı olmasından dolayı yasal, şikâyet ve itiraz kanalları (CİMER, DSİ İnternet sitesi aracılığıyla Bilgi Edinme Hakkı Kanununa göre dijital başvuru, yazılı başvuru, e-posta vb.)
- Müşteri memnuniyet anketi (takk.dsi.gov.tr ☑ Müşteri Memnuniyet Anketi)
- Telefon, faks vb.
- ç. Sosyal medya (WhatsApp, BİP vb.)
- Yüz yüze görüşmeler
- Diğer

BASS'ta müşteriye verilen her türlü hizmet sonunda, müşteri tarafından bildirilen tüm memnuniyetsizlikler, müşteri şikâyeti olarak kabul edilmektedir. Müşteriden gelen yazılı veya sözlü tüm şikâyetler ilgili laboratuvar birimi tarafından LYS-F24 Müşteri Şikâyet-İtiraz Formu doldurulur ve LYS-F10 Uygunsuzluk Takip Formuna kaydedilir. Şikâyetin alındığı ve değerlendirilmekte olduğu bilgisi, aynı kanalla kanuni cevap süresi olan 15 günü geçmeyecek şekilde en kısa sürede muhatabına bildirilir. Şikâyet, konusuna göre, ilgili laboratuvarın teknik yönetimince biçim ve içerik bakımından değerlendirilir. Bu prosedüre konu şikâyet ve itirazların geçerli kılınması, incelenmesi ve sonuçlandırılması ile ilgili faaliyetler, gerekmesi halinde LYS-P03 Uygunsuzluğun Yönetimi Prosedürüne göre yürütülür.

Kalibrasyon işleminin tamamlanması ile; Sipariş e-posta yolu ile alınmış ve ölçme enstrümanı kargo ile müşteriye teslim edilecekse, LYS-F25 Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Anketi e-posta ile müşteriye iletilir ve doldurulması rica edilir. Sipariş e-posta yolu ile alınmış ve ölçme enstrümanı elden ana merkez binasında alınacaksa müşteriden LYS-F25 Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Anketi doldurulması rica edilir. Ayrıca LYS-F24 Müşteri Şikâyet-İtiraz Formu www.bass.com.tr adresi üzerinden her zaman açık konumda olacaktır.

Yapılan anketlerden alınan cevaplar Kalite Sorumlusu tarafından değerlendirilerek İstatistikî analizleri yapılır.

Bu analiz neticesinde iyileştirilmesi gereken noktalar tespit edilir ve bu konularla ilgili gerekiyorsa Düzeltici Faaliyetler uygulanarak müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik olarak iyileştirmeler gerçekleştirilmiş olur.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- LYS-F24 Müşteri Şikâyet-İtiraz Formu
- LYS-F25 Memnuniyeti Ölçüm Anketi
- LYS-P03 Uygunsuzluğun Yönetimi Prosedürü
- **LYS-F10 Uygunsuzluk Takip Formu**

6. REVİZYON GEÇMİŞİ

Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Sebebi
00	03.10.2022	İlk Yayın
01	22.04.2024	Prosedür içeriğinin gözden geçirilmesi ve tekrar güncellenmesi
02	24.09.2024	Dokümanın LYS-T13e göre düzenlenmiştir
03	04.12.2024	İyileştirme – Doküman hazırlama talimatına göre düzenlenmiştir.

HAZIRLAYAN Kalite Sorumlusu	ONAYLAYAN Genel Müdür