

İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu dokümanın amacı, kalite yönetim sisteminin performansını ve etkinliğini değerlendirmektir.

2. SORUMLULUK VE YETKİ

- Üst Yönetim
- Sistem Sorumlusu
- İlgili tüm birimler

3. TANIMLAR VE AÇIKLAMALAR

- **SS:** Sistem Sorumlusu
- **DTS:** DİJİTAL TEKNOLOJİ SERVİSİ Limited Şirketi

4. UYGULAMA

4.1 İzleme ve Denetleme Yönetimi

- Sistemin düzenli olarak denetlenmesi sağlanacak.
- Kurum yetkilileri tarafından iç denetimleri yapılacak.
- Sistem iç denetim soru listeleri hazırlanacak
- Denetim yapacak personelin yönetim sistemi konusunda yetkilendirilmiş kurumlardan iç denetim eğitimi almaları, denetime katılacak kişilerin iç denetçi sertifikasının olması gerekir.
- İç denetimler için bütün birimleri kapsayacak şekilde denetim planı hazırlanacak
- Denetim sonuçları iç denetim raporu şeklinde hazırlanacak ve üst yönetime sunulacaktır.
- Denetimlerde tespit edilen bulgular için çözüm önerileri geliştirilip ilgililer bilgilendirilecektir.
- Bir sonraki yapılacak iç denetimlerde, bir önceki tespit edilen bulguların çözümlenip çözümlenmediği hususunda takip yapılmalıdır.

4.2 Müşteri Tarafından Şikâyetin Bildirilmesi

Müşteriler kuruluşumuz ile ilgili şikâyetlerini, aşağıdaki kanallar aracılığıyla iletirler;

- **+90 212 222 92 06** numaralı telefon ile Müşteriler Pazartesi, Çarşamba ve Cuma günleri 08.30-17.00 Salı ve Perşembe günleri 08.30 – 19.00 saatleri arasında Genel Merkezdeki Personel ve İdari İşler Birimine, Yönetim Sistemi ekibine veya ilgili tüm birim sorumlularına ulaşabilmekte ve tüm bildirimlerini iletebilmektedir.
- **+90 212 222 91 23** numaralı Faks ile Müşteriler, 7 gün / 24 saat Genel Merkezimize şikâyetlerini bildirebilmektedirler.
- Müşterilerimiz şikâyetlerini info@dijitalteknolojiservisi.com adresine mail yoluyla **ya da** www.dijitalteknolojiservisi.com adresinde **“Görüş ve Öneri” bölümünden** bize iletebilirler.

Müşteriler tarafından iletilen şikâyetler panolarda veya tebliğ edilerek ilgili birim / kişilere bildirilir. Müşteri şikâyetleri Sistem Sorumlusu tarafından şikâyet ile ilgili süreç takip edilerek koordinasyonu sağlanır. Yönetim

Hazırlayan (Bölüm Sorumlusu)	Yönetim Sistemi'ne Uygunluğunu Kontrol Eden (Sistem Sorumlusu)	Onaylayan (Genel Müdür)
---------------------------------	---	----------------------------

İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

temsilcisi ve ilgili yöneticiler ilgili şikâyetlerin çözümü için koordinatörlük yapar ve şikâyet kayıtlarını takip eder. Müşteri şikâyetinin kritik personelle ilgili olması durumunda değerlendirme, üst yönetim tarafından yapılır.

Mümkün olan her durumda, laboratuvar şikâyeti kabul ettiğini bildirir, ilerleme raporu ve değerlendirme sonucu şikâyetçiye resmi bildirimde bulunur. Şikâyet konusu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.

Şikâyetin değerlendirme süreci aşağıdaki gibidir;

- Kuruluşumuza gelen şikâyetin kaynağı (personel, hizmet, metot) belirlenir.**
- Kuruluşumuz şikâyetin geçerli kılınmasına yönelik tüm bilgilerin toplanmasını sağlar.**
- Müşteriler tarafından iletilen şikâyetler panolarda veya tebliğ edilerek ilgili birim / kişilere bildirilir. Müşteri şikâyetleri Sistem Sorumlusu tarafından şikâyet ile ilgili süreç takip edilerek koordinasyonu sağlanır. Sistem sorumlusu ve ilgili yöneticiler ilgili şikâyetlerin çözümü için koordinatörlük yapar ve şikâyet kayıtlarını takip eder. Müşteri şikâyetinin kritik personelle ilgili olması durumunda değerlendirme, üst yönetim tarafından yapılır.**
- Gelen şikâyetin verilen muayene hizmeti ile ilgili olup olmadığı tespit edilir.**
- Mümkün olan her durumda, kuruluşumuz şikâyeti kabul ettiğini bildirir, ilerleme raporu ve değerlendirme sonucu şikâyetçiye resmi bildirimde bulunur. Şikâyet konusu ilgili faaliyette yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.**
- Sistem sorumlusuna yazılı ya da sözlü olarak gelen şikâyet ve/veya itirazlar Uygunsuzluk Bildirim Formu kullanılarak ilgili birim/kişiye iletilir. Sonucun yetersiz olması durumunda düzeltici / önleyici faaliyet başlatılır.**
- İlgili şikâyet/itirazın işlendiği Uygunsuzluk Bildirim Formu, şikâyet mercii tarafından değerlendirilmek üzere müşteriye gönderilir. İlgili şikâyetçi, bildirim formuna iki iş günü içinde itiraz / onay vermezse DTS tarafından alınan karar / faaliyet geçerli olacak şekilde kabul edilir. Şikâyet / itiraz kapatılır.**
- Müşteri çözüm bildirim formuna itiraz ederse süreç baştan başlatılır.**
- Kuruluşa iletilen şikâyetin; alındığından kapanmasına kadar geçen toplam süre 2 (iki) aydır.**
- Müşteri şikâyet / itirazları yıllık periyotlarda gerçekleştirilen YGG toplantılarında ele alınır.**
- Şikâyetin laboratuvara gelmesinden sonuçlanmasına kadar ki aşamaları Uygunsuzluk Bildirim Formu ile kayıt altına alınarak takip edilir. Şikâyetin bu form ile çözülememesi durumunda Düzeltici Faaliyet başlatılır.**

4.3 Müşteri memnuniyeti anket ile ölçümü

- İşletme, hizmetlerinden yaralanan müşterilerinin memnuniyetini ölçme ve müşterilerinden alabileceği önerileri değerlendirmek üzere Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu hazırlar ve bu formu **müşteriye hizmet verildikçe** satış ekibince uygun görülen firmalara gönderir.
- Söz konusu firmalar Müşteri Memnuniyet Analizi Formu'na kaydedilir.
- Gönderilen formla ilgili bilgiler de yine forma kaydedilerek, müşterilerden gelecek cevaplar izlenir.
- Müşterilerden gelecek cevaplarla forma gerekli kaydı yaptıktan sonra, bu form Sistem Sorumlusu tarafından dosyalanarak saklanır, ayrıca Sistem Sorumlusu cevapları inceleyerek yürüteceği faaliyetleri planlar.

Hazırlayan (Bölüm Sorumlusu)	Yönetim Sistemi'ne Uygunluğunu Kontrol Eden (Sistem Sorumlusu)	Onaylayan (Genel Müdür)
---------------------------------	---	----------------------------

İZLEME, ÖLÇME, ANALİZ VE DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

4.4 Analiz ve Değerlendirme

Müşteri Memnuniyet Analizi formu ile veri analizi gerçekleştirilen memnuniyet ölçümü, 12 aylık periyotla yapılan Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında gözden geçirilerek değerlendirilir.

Kuruluşumuz, izleme ve ölçmeden gelen uygun veri ve bilgileri iyi şekilde analiz eder ve değerlendirir.

Analiz sonuçlarını değerlendirdiğimiz konular;

- Ürün ve hizmetlerin uygunluğu,
- Müşteri memnuniyet derecesi,
- Kalite yönetim sisteminin performansı ve etkinliği,
- Planlamanın etkin şekilde yapılıp yapılmadığı,
- Risk ve fırsatları belirlemek için yürütülen faaliyetlerin etkinliği,
- Dış tedarikçilerin performansı,
- Kalite yönetim sisteminin iyileştirme ihtiyaçları.

5. EKLER

- Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu – FRM.20
- Müşteri Memnuniyet Analizi Formu – FRM.21
- **Uygunsuzluk Bildirim Formu – FRM.16**
- **Düzeltilici Faaliyet Formu – FRM.17**

6. DAĞITIM

Bu Prosedür, ilgili tüm bölüm yöneticilerine dağıtılacaktır.

7. REVİZYON TARİHÇESİ

REV. NO	REV.TARİHİ	REVİZYON MAHİYETİ
00	31.12.2018	İlk Yayın
01	23.07.2019	Md 4.2 revize edildi.
02	21.12.2023	“Şikayetin değerlendirme süreci aşağıdaki gibidir” başlığı ve alt maddeleri eklendi.
03	14.05.2025	Md. 4.3 “yıllık periyot” yerine “müşteriye hizmet verildikçe” olarak güncellenmiştir. K maddesi eklendi ve Ekler başlığına ekleme yapıldı.

Hazırlayan (Bölüm Sorumlusu)	Yönetim Sistemi'ne Uygunluğunu Kontrol Eden (Sistem Sorumlusu)	Onaylayan (Genel Müdür)
---------------------------------	---	----------------------------