

**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, dijital başvuru, yazılı başvuru, e-posta vb.)
- Müşteri memnuniyet anketi (Müşteri Memnuniyet Anketi)
- Telefon, faks vb.
- 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 İtiraz,Şikâyet, Düzeltici Faaliyet ve Uygun Olmayan İş Takip Formuna** kaydedilir. Şikâyet numarası XXXX-Şİ.01 sırasıyla verilmektedir. Ve sonrasında **Şİ.02, Şİ.03, Şİ.04** vb. şekilde numaralandırma ilerler

XXXX: Bulunan yıl

Şİ: Şikâyet-İtiraz

Örnek: 2025-Şİ.01

Şikâyetler Kalite Sorumlusu veya Laboratuvar Sorumlusu tarafından değerlendirmeye alınarak iş akış şemasına göre hareket edilir. Şikâyetin alındığı ve değerlendirilmekte olduğu bilgisi, aynı kanalla kanuni cevap süresi olan 15 günü geçmeyecek şekilde en kısa sürede muhatabına bildirilir. Şikâyet, konusuna göre, Laboratuvar Sorumlusu veya Kalite Sorumlusu tarafından 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.

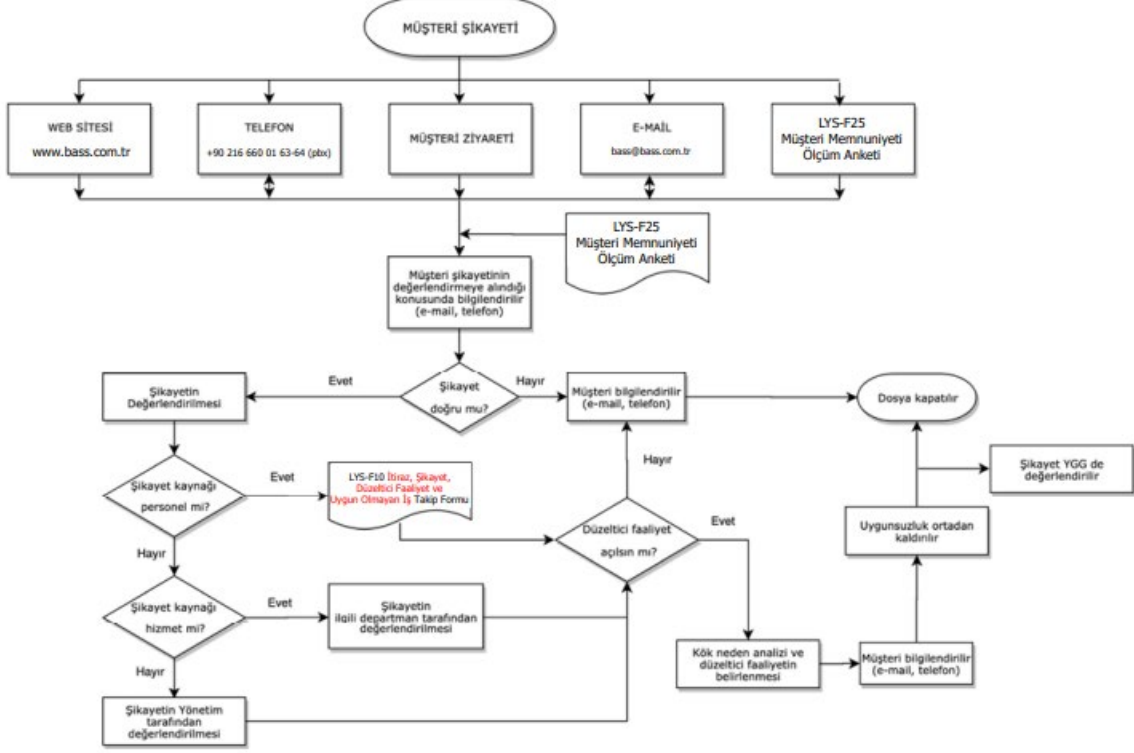
Kalibrasyon işleminin tamamlanması ile; Sipariş e-posta yolu ile alınmış ve ölçme enstrümanı kargo ile müşteriye teslim edilecekse, **LYS-F25 Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Anketi** e-posta ile müşteriye iletilir ve

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](http://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.

Şikâyet ya da itirazların ele alınmasında değerlendirme ve/veya karar alma aşamalarında görev alan personel tamamen şikâyet ya da itiraz konusundan bağımsızdır, ancak BASS'ın tam zamanlı çalışan olması gerekir. BASS bünyesinde alınan kararları taşere etmemektedir. Gerektiğinde ilgili komite teknik bilgi desteğini dışarıdan sağlayabilir. Daha önce BASS müşterisine danışmanlık sağlamış veya müşterisi tarafından istihdam edilmiş olan personelini (yönetici pozisyonunda bulunanlar dahil), danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o müşterinin herhangi bir şikâyet veya itirazının çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında görevlendirmez.

Eğer şikâyet BASS faaliyetleri ile ilgili ya da BASS bünyesinde çalışan personeller ile ilgili ise şikâyetin riski ve değerlendirilmesi için nasıl bir yol izleneceğine Kalite Sorumlusu ve Laboratuvar Sorumlusu ile karar verir. Şikâyet, faaliyetler içerisinde sistematik bir hata oluşumuna sebebiyet veren bir durumun tespitini içeriyor ise ve BASS Tarafsızlık ve Gizlilik politikalarına uymayacak şekilde ciddi risk teşkil eden bir durum tespit edilir ise, Laboratuvar Sorumlusu ve Kalite Sorumlusu şikâyeti değerlendirerek karar almaları istenir. Eğer şikâyet bir önceki cümlede sayılan durumları içermiyor ise Kalite Sorumlusu ve Laboratuvar Sorumlusu şikâyeti gidermek için yapılması gereken faaliyetleri araştırır ve gerekli faaliyetleri belirler. Her iki durum kararları ve yapılan işlemler kayıt altına alınır. Şikâyetin değerlendirme sonucu hakkında şikâyet sahibine aksi bir talep olmadığı sürece 15 gün içerisinde yazılı bilgi iletir. Şikâyet kurum/kuruluş üzerinden belirli bir termin tarihinde geri dönüş istenerek iletmiş ise yazılı bilgi için ilgili süre dikkate alınır.

**4.1 Şikâyet Akış Şeması**



**5. İLGİLİ DOKÜMANLAR**

- LYS-F24 Müşteri Şikâyet-İtiraz Formu
- LYS-F25 Memnuniyeti Ölçüm Anketi
- LYS-P03 Uygunsuzluğun Yönetimi Prosedürü
- LYS-F10 İtiraz, Şikâyet, Düzeltici Faaliyet ve Uygun Olmayan İş 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.
04	24.02.2025	2025-DF.15 No'lu DF'ye istinaden – Gerekli düzenlemeler yapılmıştır ve renklendirme yapılmıştır.

HAZIRLAYAN Kalite Sorumlusu	ONAYLAYAN Genel Müdür