

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ**1. AMAÇ**

Bu prosedürün amacı müşteri memnuniyetinin sağlanması için müşteri ile işbirliği yapma ve onlardan geri besleme alma veya şikâyetleri yönetme konusunda yöntem oluşturmaktır.

2. KAPSAM VE SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasından Şirket müdürü, laboratuvar müdürü ve kalite müdürü sorumludur. Bu prosedür, Laboratuvarın müşteri ile işbirliği yapma ve geri bildirim alma ile ilgili tüm uygulamalarını kapsar.

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

İç Müşteri : Asya Asbest danışmanlık(buraya firmanın tam unvanı gelecek) firmasında gerçekleştirilen diğer faaliyetlerinde, iş hijyeni laboratuvar rapor hizmetinin kullanılması durumudur.

Dış Müşteri: İşletmenin ürettiği hizmeti satın alan kurumumuz dışındaki esas müşteridir.

Şikâyet: müşteriye hizmet, öncesinde, sırasında ve/veya sonrasında hizmete konu olan herhangi bir memnuniyetsizlik durumu.

İtiraz: müşteriye sunulan deney raporlarına ait herhangi bir memnuniyetsizlik durumu

4. UYGULAMA**4.1 Müşteri Memnuniyeti**

- Laboratuvar, müşterileri veya müşteri temsilcileri ile taleplerine açıklık kazandırmaları ve yapılan işle ilgili laboratuvar performansını izlemeleri için, diğer müşterilere karşı gizliliği sağlamak koşuluyla, işbirliği yapar.
- Laboratuvarın müşterileri ile yaptığı işbirliği aşağıdakileri içerir;
 - Müşterilerin talepleri doğrultusunda teknik bilgi verilmesi iletişimin sürekliliğinin sağlanması,
 - Müşteri talebi ile projenin akışı hakkında yazılı veya sözlü bilgi verilmesi,
 - Laboratuvarın herhangi bir gecikme, deneylerin gerçekleştirilmesi sırasında olan önemli sapmalar hakkında müşteriye bilgi vermesi,
 - Sahada ve/veya laboratuvarda gözlemci olarak müşteri katılımlarının sağlanması.
 - Müşteriye Laboratuvar personeli tarafından deneyi etkileyecek çevresel şartlar ve laboratuvarda uyulması gereken kurallar konusunda bilgi verilmesi,
 - Müşterilerin laboratuvar çalışma şartlarını gözlemlenmelerinin sağlanması

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ

- Müşterinin laboratuvar ziyaret talebi olduğunda laboratuvar personeli gözetiminde gerekli bölümlere giriş çıkışının sağlanması,
- Şahit numune alma veya aynı anda başka kurum ve kuruluşlarla ölçümlere katılım sağlanması
- Müşterini talebi üzerine başka kuruluşlarla işbirliği sağlanması,
- Dış müşteri memnuniyetinin anket çalışmalarıyla ölçülmesi

4.2 Müşteri Memnuniyetinin Ölçümü

- Sunulan hizmetin doğrulanması ve müşteri beklentilerinin ölçülmesi, müşterilerinden olumlu veya olumsuz geri bildirim elde etmek için laboratuvar tarafından hizmet gerçekleştirildikten sonra müşteri aranarak, mail yoluyla veya diğer iletişim araçları ile müşteri memnuniyet anketindeki soruların sorulması ve verilen cevapların kayda geçilmesi ile birlikte **FR.79.01 Müşteri Memnuniyeti Formunun** Halkla İlişkiler ve Operasyon Sorumlusu veya kalite müdürü tarafından kayıt altına alınması usulü ile veya gönderilerek doldurmaları istenir.
- Ankette bulunan sorulara müşteriler 1-10 arası puan vermesi istenir. 5 ve yukarı sonuçlar olumlu değerlendirilir.
- **FR.79.03.02 Müşteri Memnuniyeti Analiz Formuna** anketten elde edilen sonuçlar kayıt altına alınır ve bir çizelge ile durum takip edilir.
- Ankette sunulan sorulardan birinin 5 puanın altında kalır ise o konudaki uygunsuzluk incelenerek **PR.87.01 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü** 'ne göre işlem yapılarak müşteriye bilgi verilir.

4.3 Müşteri Şikâyetleri

4.3.1. Şikâyet Kaydı

- Hizmet sunumunun her aşamasında müşteri tarafından laboratuvara asyadanismanlik.com web sitesi üzerinde bulunan müşteri şikâyet formunu doldurarak yazılı ve sözlü olarak, mail, telefon, faks yoluyla veya diğer iletişim araçları üzerinden iletilen şikâyetler Kalite müdürü ve/veya laboratuvar müdürü tarafından **FR.79.02 Müşteri Şikâyeti Kayıt ve Değerlendirme Forumu**'na kaydedilir.

4.3.2. Şikâyetin Geçerli Kılınması

- Şikâyete konu, deneyin/hizmetin özellikleri ve şikâyet konusu kalite müdürü, laboratuvar müdürü tarafından veya üst yönetim tarafından şikâyet konusuna dair tüm bilgiler toplanır ve doğrulanması sağlanıp değerlendirilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ

- Şikayet, laboratuvar faaliyetlerinden kaynaklı ise Şikayet Kabul edilir, **FR.79.04 Müşteri Şikayet Takip Formu**'na işlenir ve şikayet numarası verilerek şikayet ele alma projesi uygulanır. Bu aşamada müşteriye bilgi verilir.
- Şikayet, laboratuvar faaliyetlerinden kaynaklı değil ise Şikayet red edilir, **FR.79.04 Müşteri Şikayet Takip Formu**'na işlenir ve şikayet no verilmeden değerlendirme kısmında neden red edildiği yazılır. Bu aşamada müşteriye bilgi verilir.

4.3.3. Şikayetlerin Değerlendirilmesi ve Müşteriye Bildirimler

- Şikayet kabul edildikten sonra, şikayete konu laboratuvar faaliyetlerinden sorumlu personeller, Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Müdürü tarafından şikayetin giderilmesi için gerekli yöntem ve çalışmalar belirlenir ve **FR.79.04 Müşteri Şikayet Takip Formu**'nda değerlendirme kısmı doldurularak Kalite Müdürü tarafından müşteriye derhal iletilir, faaliyetin en fazla 3 hafta içerisinde tamamlanacağı müşteriye bildirilir.
- Durum, müşterinin isteği üzerine 3 hafta içerisinde düzenli aralıklarla şikayetin durumu hakkında bilgi verilir. Müşteriye yazılı ve/veya sözlü (posta,telefon ve mail gibi diğer iletişim araçları vs.) olarak **FR.79.04 Müşteri Şikayet Takip Formu** üzerinden bildirilerek şikayet takibi yapılır.
- Yapılanın durumuna göre şikayet başlangıç olarak değerlendirilir, şikayet nedenleri araştırılır daha sonrasında şikayetin kayıtları tutulup takibi yapılır **TS ISO 10002:2018 Kalite yönetimi- Müşteri memnuniyeti Kuruluşlarda şikayetlerin ele alınması için kılavuz bilgileri standardın** maddelerine göre bir çözüm yolu bulunur.
- Şikâyet veya itiraz değerlendirilmesi; şikayeti konu olmayan kişiler tarafından ve ilgili bölüm tarafından yapılır. Gerekli görülmesi halinde şikayetin değerlendirmesinde birden fazla kişi bulunabilir.
- Şikâyet veya itiraza konu olan düzeltme veya düzeltici faaliyet tamamlandığında müşteriye bilgilendirme yapılır.

4.3.4. Hizmet Kalitesi İle İlgili Müşteri Şikayetleri

- Müşteri ile iletişim, ölçüm raporlarının müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikayeti laboratuvara gelirse, şikayeti alan tarafından müşteri Kalite Yöneticisi'ne yönlendirilir. Kalite Yöneticisi müşteriye **FR.79.04 Müşteri Şikayet Takip Formu** doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Kalite Yöneticisi şikayeti değerlendirerek, yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ**4.3.5. Ölçüm Kalitesi İle ilgili Müşteri Şikayetleri**

- Asya Asbest Laboratuvarı'nda ölçüm sonuçlarını gösteren ölçüm raporlarına itiraz ve/veya şikayetlerin işleme konması için Kalite Müdürü ve/veya Laboratuvar Müdürü müşteriye web adresinde de yayınlanan **FR.79.04 Müşteri Şikayet Takip Formu** doldurtulur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Laboratuvar Müdürü tarafından alınan **FR.79.04 Müşteri Şikayet Takip Formu** Kalite Yöneticisine iletilir. Kalite Yöneticisi, **FR.79.04 Müşteri Şikayet Takip Formu**'na her bir şikayet/öneriyi ve durumunu işler.
- Kalite Yöneticisi tarafından itiraz ve şikayet değerlendirilir. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda **PR.710.01 Uygun Olmayan İşe Yönelik Prosedür**'ne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, ölçüm tekrarı gerekmeyen hususları, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirir.
- Ölçüm tekrarı yapılması gerektiğinde gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte; Kalite Yöneticisi (ihtiyaç duyulması halinde Laboratuvar Müdürü ile birlikte) ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır. Ölçümde uygulanacak standart, ölçüm metodu ve ölçümlerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir.
- Deney sonuçları ile ilgili bir şikayet var ise deney tekrarlanır ve rapor PR.78.03 Deney Raporu Hazırlama Prosedürüne göre revizyon numarası verilerek rapor revize edilir. Eğer personelden kaynaklanan bir şikayet varsa personel için eğitim tekrarı yapılır.
- Laboratuvar, şikâyetleri birer iyileşme fırsatı olarak kabul eder. Şikayetin laboratuvardan kaynaklandığına kanaat getirilirse, laboratuvar içinde derhal **PR.87.01 Düzeltici Faaliyet Prosedürü** uygulanarak, şikayetin tekrarı önlenir.
- Müşterinin, Laboratuvar Müdürü ve Ölçüm Sorumlusu ile birlikte yaptığı ölçüm tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu Şirket Müdürü'ne bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar **FR.79.04 Müşteri Şikayet Takip Formu** üzerine Kalite Yöneticisi tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir laboratuvarda (tercihen akredite) ölçüm tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanılır. Ölçüm ücreti haksız tarafça karşılanır.
- Hatalı deney sonuçları nedeniyle 3. Tarafların uğradığı zararlar laboratuvar tarafından tanzim edilir. Hatalı deney sonucu var ise müşteri memnuniyeti çerçevesinde ölçümler ücretsiz tekrarlanabilir.
- Yapılan tekrar ölçümlerinde ölçüm sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı ölçümün uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek **PR.710.01 Uygun Olmayan İşe**

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN



Doküman No: PR.79.01

Yayın Tarihi: 18.05.2018

Revizyon No/Tarih: 05 / 08.01.2025

Sayfa : 5/7

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ

Yönelik Prosedür ve PR.77.01 Deney Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü'ne göre işlemler uygulanır.

4.3.6. Bakanlık, Resmi Kurumlar, Akreditasyon Kurumları ve Diğer İlgili Taraflar Vasıtası ile Gelen Şikayetler

- Bu şekilde gelen şikâyetler Şirket Müdür, Laboratuvar Müdürü ve Kalite Müdürü tarafından ele alınır.
- Kalite Müdürü tarafından **FR.79.04 Müşteri Şikayet Takip Formu** ile işlem başlatılır.
- Çözüm konusunda ilgili kuruluşuna yazılı olarak bilgi verilir.
- Kalite Müdürü şikayete neden olan durumla ilgili herhangi bir yöntem eksikliği tespit etmişse bu konuda talimat ve/veya prosedür hazırlanmasına veya hazırda var ise revizyonuna karar verilebilir.
- Şikayetlerin giderilmesi için yapılan çalışmalarda Laboratuvar Müdürü ve Kalite Müdürünün kararı ile Düzeltici Faaliyet başlatılabilir. Şikayetlerin konusu risk analizlerinde yer almıyor ise risk faaliyetlerine de eklenir.

4.4. Müşteri Şikâyet ve Memnuniyeti Değerlendirme

- Müşteriye hizmet sunum aşamasında düzenlenmiş olan anket ve şikâyet formları veya başlatılan düzeltici faaliyetler, müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesinde birer veri olarak kullanılır.
- Toplanan veriler kalite yönetim temsilcisi tarafından analiz edilir, rapor haline getirilerek ara toplantılarda ve/veya yönetimin gözden geçirme toplantısı gündemine sunulur **PR.87.01 Düzeltici faaliyet Prosedürü** uygulanarak şikayetin kök neden analizi yapılır ve böylelikle tekrarı önlenir. Kök neden analizi sonucu giderilen şikâyetlerle bir daha karşılaşma ihtimali ortadan kaldırılmış olunur. Müşteri memnuniyeti böylece artırılmış olunur.
- Geri beslemeden elde edilen bilgiler, kalite yönetim sisteminin, deney faaliyetlerinin ve müşteriye hizmetin iyileştirilmesi için kullanılır. Kalite hedefleri geri bildirimlere göre düzenlenir.

4.5. Şikayetlerin Sonlandırılması

- Şikayetlerin değerlendirilmesi ve gerçekleştirilecek faaliyetlerin tamamlanmasından sonra Laboratuvar Müdürü ve Kalite Müdürü tarafından faaliyetlerin sonuçları uygun ve etkin bulunursa şikayet sonlandırılır ve **FR.79.04 Müşteri Şikayet Takip Formu**'nda sonuç kısmı

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN

Güncel doküman, elektronik ortamda “sadece okunabilir” statüsündedir, basıldığında “kontrolsüz kopya” statüsüne kavuşur.



Doküman No: PR.79.01

Yayın Tarihi: 18.05.2018

Revizyon No/Tarih: 05 / 08.01.2025

Sayfa : 6/7

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ

doldurularak müşteriye iletilir. Müşteriye iletilen bilgiler şikayete konu olan personelce yapılmamaktadır.

- Yönetimi Gözden Geçirme toplantılarında o güne kadar alınan müşteri şikayetleri ve yapılan çalışmalar değerlendirilmesi için Kalite Müdürü tarafından gündeme getirilir.

5 İLGİLİ DOKÜMANLAR

- FR.79.01 Müşteri Memnuniyeti Formu
- FR.79.02 Müşteri Şikâyet Kayıt ve Değerlendirme Formu
- PR.87.01 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- FR.79.04 Müşteri Şikâyet Takip Formu
- FR.79.03 Müşteri Memnuniyeti Analiz Formu
- PR.78.03 Deney Raporu Hazırlama Prosedürü
- PR.710.01 Uygun Olmayan İşe Yönelik Prosedür

6 REFERANS DOKÜMANLAR

- TS EN ISO/IEC 17025 madde 7.902
- TS ISO 10002-2018 Kalite yönetimi — Müşteri Memnuniyeti Standardı

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN

Güncel doküman, elektronik ortamda “sadece okunabilir” statüsündedir, basıldığında “kontrolsüz kopya” statüsüne kavuşur.