

MÜŞTERİ HİZMET PROSEDÜRÜ

YAYIN TARİHİ.

21.12.2022

REVİZYON NO.

01

REVİZYON TAR.

24.10.2024

SAYFA NO

1 / 4

1.0 AMAÇ

Bu prosedür, kalibrasyon hizmetleri konusunda müşteriyi bilgilendirmek, müşteri şikayetlerini değerlendirerek hizmet kalitesini artırmak, müşteriye ait her türlü bilginin korunması ve gizliliğinin temini esaslarını açıklar.

2.0 KAPSAM

Bu prosedür laboratuvarımızın tüm müşterilerini kapsar.

3.0 SORUMLULAR

Bu prosedürün takibinden ve uygulanmasından **Kalite Yöneticisi** sorumludur.

4.0 TANIMLAR VE KISALTMALAR

DÖF: Düzeltici Önleyici Faaliyet

YGG: Yönetimin Gözden Geçirmesi

5.0 REFERANS DOKÜMANLAR

PRO-KF.325 Müşteri Memnuniyet Formu

PRO-KF.326 Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Formu

PRO-KF.327 Müşteri Şikâyet Kayıt ve Değerlendirme Formu

PRO-L.107 Kayıtları Saklama Süreleri

6.0 UYGULAMA

6.1 Müşteriye Hizmet

- Kalite Yöneticisi** müşteriyle tam bir koordinasyon ve iletişim sağlayarak müşteri taleplerine mümkün olan en kısa sürede cevap verir.
- Müşteri memnuniyetini ölçmek için, gerçekleştirilen kalibrasyon işlemlerini takiben müşteriye Müşteri Memnuniyet Formu elden veya mail yoluyla iletilir. Müşteri bir memnuniyetsizlik bildirdiğinde, bu anket müşteri şikâyeti olarak işleme alınır.

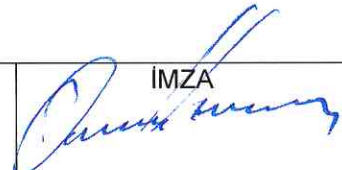
Hazırlayan
Osman KIRCA
Kalite Yöneticisi

İMZA



Onay
Osman KIRCA
Teknik Müdür

İMZA



**MÜŞTERİ HİZMET
PROSEDÜRÜ**

YAYIN TARİHİ.

21.12.2022

REVİZYON NO.

01

REVİZYON TAR.

24.10.2024

SAYFA NO

2 / 4

6.2 Müşteri şikayetleri**6.2.1 Şikayetlerin Kaydı ve Değerlendirilmesi**

- Laboratuvarımız, tarafımıza ulaştırılan şikâyetlerin toplanmasından, incelenmesinden ve çözüme ulaştırılmasından Kalite yöneticisi sorumludur.
- Protest Kalibrasyon müşterilerinin şikayet itiraz ve önerilerini almak için internet sitesi üzerinde www.protestkalibrasyon.com adresinde "Bize Ulaşın" kısmında Müşteri Şikâyet Kayıt ve Değerlendirme formu yayımlanmıştır. Şikayetler , itirazlar ve öneriler firma e-posta adresine iletilebilir, sözlü veya elden teslim edilebilir.
- Sözlü olarak iletilen şikayet ve itirazlar Kalite Yöneticisi tarafından PRO-KF.327 Müşteri Şikayet Kayıt ve Değerlendirme Formu kullanılarak yazılı hale getirilir.
- Şikayet veya itirazın ilgilerine ayırım yapılmaksızın ve çalışma pozisyonuna bakılmaksızın gerekli işlemler yürütülür.
- Şikayet veya itiraza konu olan hatanın eğer test cihazından olduğu yönünde bilgi varsa itirazdan sonra derhal cihaz veya ekipmanın çalışması durdurulur ve cihaz ekipmanın doğruluğu kontrol edilir.
- Firmaya ulaşan şikayet, itiraz ve öneriler YGG toplantısında göz önünde bulundurulup gündeme alınır.
- Şikayet , itiraz ve önerilere yönelik bütün kayıtlar PRO-L.107 Kayıtları Saklama Süreleri Listesine göre muhafaza edilir.
- Belirtilen şikayetler ile ilgili olarak Protest Kalibrasyona ulaşan sözlü veya yazılı şikayetler müşteriye mail yoluyla işleme alındığı bildirilir.
- Şikayete taraf olan olan personel şikayetin karar ve bildirim aşamasında görevlendirilmez.
- Protest Kalibrasyon şikayeti geçerli kılmak için gereken tüm bilgilerin toplanmasından, doğrulanmasından ve bu bilgilerin gizliliğinden bizzat sorumludur.
- Şikayetin kabulü , araştırılması veya sonuçlandırılması aşamaları şikayet edene karşı ayrımcı bir faaliyetle sonuçlanmaz. Şikayeti sonuçlandırdıktan sonra müşteriye mail yolu ile bilgi verilir.
- Şikayetlerin15 gün içerisinde sonuçlandırılması esastır. Bu süreyi aşan durumlarda yapılan faaliyet konusunda müşteriye mail yolu ile bilgi verilir.

Hazırlayan
Osman KIRCA
Kalite Yöneticisi

İMZA

Onay
Osman KIRCA
Teknik Müdür

İMZA



**MÜŞTERİ HİZMET
PROSEDÜRÜ**

YAYIN TARİHİ.

21.12.2022

REVİZYON NO.

01

REVİZYON TAR.

24.10.2024

SAYFA NO

3 / 4

6.2.2 Şikayetlerin Çözülmesi Prosesi

- Şikayetlerin ele alınması prosesi, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilirdir. Şikayet Prosesini de içeren bu prosedür www.protestkalibrasyon.com web sitesinde "Bize Ulaşın" kısmında yayınlanmaktadır.
- Şikayet Prosesi www.protestkalibrasyon.com web sitesinde "Bize Ulaşın" kısmında yayınlanmaktadır.

6.3 Müşterinin Gizliliği

6.3.1 Laboratuvarımız, müşteriye ait her türlü bilgi, belge, test ve özel çalışmaları, sözleşmeleri ve ilgili hizmetlerini üçüncü şahıslara karşı korur.

6.3.2 Elektronik ortamda bulunan müşteri bilgileri, şifre korumalı olarak ana bilgisayar üzerinde depolanır.

6.4 Müşteri Memnuniyet Formları

6.4.1 Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesini ve geriye dönük olarak izlenebilirliği sağlamak amacıyla, uygun verilerin belirlenmesi, toplanması ve analiz edilmesi için müşteri memnuniyet formları değerlendirilir.

6.4.2 Formlardan elde edilen veriler, Kalite yöneticisi tarafından PRO-KF.326 Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Formu ile değerlendirilir ve puanlamaları hesaplanır.

Hesaplama sonucunda ulaşılabilecek minimum %80 'lik oran (not ortalaması 4 ve üzeri) müşterilerin aldıkları hizmetten genel olarak memnun olduklarını, %79 ile %60 arası oranın (not ortalaması 3 ile 3,99 arası) müşterilerin aldıkları hizmetten kısmen memnun olduklarını, %60 'ın altındaki oranın (not ortalaması 3'ün altı) müşterilerin aldıkları hizmetten memnun olmadıklarını gösterir. Sonuçlarda oran %60 ın altında ise ya da herhangi bir müşteri sorulardan bir veya birkaçına 1 (çok kötü) ya da 2 (kötü) puan verdi ise müşteriye geri dönülür ve sebep analizi yapılır. Bu değerlendirmeler sonunda Kalite yöneticisi gerekirse DÖF başlatır.

6.4.3 Müşteri memnuniyet formlarının değerlendirilmesi YGG toplantısından önce yapılır ve sonuçlar YGG toplantısında Üst Yönetime sunulur.

Hazırlayan
Osman KIRCA
Kalite Yöneticisi

İMZA



Onay
Osman KIRCA
Teknik Müdür

İMZA



**MÜŞTERİ HİZMET
PROSEDÜRÜ**

YAYIN TARİHİ.

21.12.2022

REVİZYON NO.

01

REVİZYON TAR.

24.10.2024

SAYFA NO

4 / 4

7.0 KAYITLAR

Bu prosedüre ait kayıtlar Kayıtların Kontrolü Prosedürü'nde belirtilen şekilde ve sürede saklanır.

REVİZYON KAYITLARI

REV.NO	TARİH	REV. BÖLÜM / SAYFA NO	REVİZYONUN TANIMI
01	24.10.2024	6.2 Müşteri şikayetleri Sayfa 2	Şikayetlerin Kaydı ve Değerlendirilmesi maddeleri düzenlendi.

Hazırlayan
Osman KIRCA
Kalite Yöneticisi

İMZA



Onay
Osman KIRCA
Teknik Müdür

İMZA

