

|              |            |
|--------------|------------|
| PR. No       | PR.79.01   |
| Y. T         | 25/01/2017 |
| Rev.No       | 07         |
| Rev. T       | 30/07/2021 |
| S. No/T.S.No | 1 / 5      |

### 1. AMAÇ VE KAPSAM

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

Bu prosedür, Laboratuvarın müşteri ile işbirliği yapma ve geri bildirim alma ile ilgili tüm uygulamalarını kapsar.

### 2. SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasından laboratuvar yöneticisi ve kalite yöneticisi sorumludur.

### 3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

-----

### 4. UYGULAMA

#### 4.1 MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ

##### 4.1.1 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 yapılır.

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 laboratuvarında 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, müşterinin laboratuvar ziyaret talebi olduğunda **FR.41-42.03 Ziyaretçi Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı Formu** imzalatılarak, müşterinin iş sağlığı güvenliği açısından güvenliği sağlanarak, laboratuvar yöneticisi gözetiminde gerekli bölümlere giriş çıkışının sağlanması,
- Şahit numune alma veya aynı anda başka kurum ve kuruluşlarla ölçümlere katılım sağlanması,
- Müşterinin talebi üzerine başka kuruluşlarla işbirliği sağlanması.
- Laboratuvar hizmet verdiği işyerine ait bilgilerin gizliliği kapsamında işyerinin bilgilerini (proses, iş hijyeni raporu... vb.) üçüncü taraflar ile paylaşamaz.

### 4.1.2 Müşteri Memnuniyetinin Ölçümü

- Sunulan hizmetin doğrulanması ve müşteri beklentilerinin ölçülmesi, müşterilerden olumlu veya olumsuz geri bildirim elde etmek için laboratuvar tarafından hizmet gerçekleştirildikten sonra müşteriye **FR.79.01 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu** gönderilerek doldurmaları istenir.
- Müşterinin form dolduramadığı durumlarda ilgili sorumlu tarafından müşteri aranır ve form temel alınarak çalışmalar hakkında müşterinin fikirleri edinilir.
- Doldurulan **FR.79.01 Müşteri Memnuniyeti Anket Formlarının** genel değerlendirmesi Kalite Yöneticisi tarafından aşağıdaki tablo baz alınarak yapılır ve **FR.79.01 Müşteri Memnuniyeti Anket Formuna** kaydedilir.

| Puan Aralığı | Durum    |
|--------------|----------|
| 0-19         | Çok Kötü |
| 20-39        | Kötü     |
| 40-59        | Orta     |
| 60-79        | İyi      |
| 80-100       | Çok İyi  |

- Anketin genel toplamındaki puan 100 üzerinden 50 nin altında kalırsa, ankette sunulan sorulardan biri 5 puan üzerinden,3 puan ve altında kalır ise anket formu incelenerek **PR.86-87.01 Düzeltici Faaliyet Prosedürü**'ne göre işlem yapılarak müşteriye bilgi verilir.

### 4.1.3 Müşteri Şikayetleri

- Hizmet sunumunun her aşamasında müşteri tarafından laboratuvara yazılı ve sözlü olarak mail, telefon, faks yoluyla iletilen şikayetler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından **FR.79.02 Müşteri Şikayeti Kayıt ve Değerlendirme Formu**'na kaydedilir.
- Sözlü gerçekleşen Müşteri şikâyetlerinde, Numune Kabul Sorumlusu, Raporlama Sorumlusu, Laboratuvar Yöneticisi veya Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye, **FR.79.02 Müşteri Şikayeti Kayıt ve Değerlendirme Formu** doldurtularak müşteri şikâyeti alınır.
- Şikâyetlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması Kalite Yöneticisi tarafından Şikâyet Proses akışına göre yürütülür. Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yöneticisi tarafından hazırlanıp, gözden geçirip, onaylanır. Şikâyet eğer kalite yöneticisi ile ilgili ise şikayet Laboratuvar Yöneticisi tarafından değerlendirilir.
- Kalite Yöneticisi, şikayetle ilgili sorumlu kişi ve Laboratuvar Yöneticisi ile toplantı yapar ve şikayetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı doğrulanır, uygunsuzluk olup olmadığı araştırılır.

|              |            |
|--------------|------------|
| PR. No       | PR.79.01   |
| Y. T         | 25/01/2017 |
| Rev.No       | 07         |
| Rev. T       | 30/07/2021 |
| S. No/T.S.No | 3 / 5      |

- Her şikayet uygunsuzluk olarak kayıt altına alınmaz. Bu durumda neden uygunsuzluk olarak değerlendirilmediği ve yapılması gerekenler **FR.79.02 Müşteri Şikayeti Kayıt ve Değerlendirme Formu** ile kayıt altına alınarak faaliyet sorumlusu tarafından müşteriye bilgi verilir.
- Şikâyete konu, deneyin/hizmetin özellikleri bir hafta içinde, acil bir şikayet söz konusuysa şikayet iki gün içerisinde değerlendirilir.
- Şikayetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğu ve verilen hizmetten kaynaklandığına karar verirse, Laboratuvar Yöneticisi ve/veya Kalite Yöneticisi tarafından **PR.86-87.01 Düzeltici Faaliyet Prosedürü** ne göre işlem yapılır.
- Şikayetin giderilmesine yönelik faaliyetlere karar verilir. Başlatılan düzeltici faaliyetin sonucu müşteriye yazılı ve/veya sözlü olarak bildirilir.
- Laboratuvar, şikâyetleri birer iyileşme fırsatı olarak kabul eder.
- Şikâyetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise müşterinin bilgisi dâhilinde şikâyet giderilerek müşteri bilgilendirilir.
- Laboratuvarımızda şikâyetlerin değerlendirilmesi aşağıda yer alan şekil 1.'deki prosese göre değerlendirilmektedir.

### MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ

Hata Kurumumuzdan mı kaynaklanıyor?

HAYIR

Müşteriye yazılı veya sözlü bilgi aktarılır.

EVET

Müşteriye bilgi verilerek şikâyet işleme alınır.

Sözlü veya yazılı şikâyetler FR.79.02 Müşteri Şikayeti Kayıt ve Değerlendirme Formuna işlenir.

Sözlü veya yazılı müşteri şikâyetleri Sorumlu Personel tarafından FR.79.02 Müşteri Şikayeti Kayıt ve Değerlendirme Formuna kaydedilmek suretiyle alınmaktadır.

FR.79.02 Müşteri Şikayeti Kayıt ve Değerlendirme Formu incelenmesi için sorumlu personele iletilir.

Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız kişiler tarafından yürütülür.

Sorumlu personel, şikâyetin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Laboratuvar Yöneticisi ile bir araya gelir.

Şikâyetler, incelemeler ve laboratuvar tarafından yapılan faaliyetler FR.79.02 Müşteri Şikayeti Kayıt ve Değerlendirme Formuna işlenir.

Kalite Yöneticisi, gerekli durumlarda Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre düzeltici faaliyet yürütür ve etkinliğini izler.

Şikâyetin neticesinde uygun olmayan deney işi kapsamında yürütülen işin durdurulması, tekrarlanması gerekirse Uygun Olmayan işe Yönelik Prosedür uygulanır.

Şikâyet sonucu müşteriye yazılı veya sözlü olarak bildirilir.

**Şekil 1: Şikâyet Proses Akışı**

|              |            |
|--------------|------------|
| PR. No       | PR.79.01   |
| Y. T         | 25/01/2017 |
| Rev.No       | 07         |
| Rev. T       | 30/07/2021 |
| S. No/T.S.No | 5 / 5      |

#### 4.1.4 Müşteri Şikayet ve Memnuniyeti Değerlendirme

- Müşteriye hizmet sunum aşamasında düzenlenmiş olan anket ve şikayet formları veya başlatılan düzeltici faaliyetler, müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesinde birer veri olarak kullanılır.
- Toplanan veriler kalite yönetim temsilcisi tarafından **Ex.22 Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Exceli** kullanarak analiz edilir, rapor haline getirilerek ara toplantılarda ve yönetimin gözden geçirme toplantısı gündemine sunulur.
- Geri beslemeden elde edilen bilgiler, kalite yönetim sisteminin, deney faaliyetlerinin ve müşteriye hizmetin iyileştirilmesi için kullanılır. Kalite hedefleri geri bildirimlere göre düzenlenir.

#### 5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- FR.79.01 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu
- FR.79.02 Müşteri Şikayet Kayıt ve Değerlendirme Formu
- FR.41-42.03 Ziyaretçi Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı Formu
- Ex.22 Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Exceli

#### 6. REFERANS DOKÜMANLAR

- PR.86-87.01 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
- TS EN ISO/IEC 17025 Deney Ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği İçin Genel Gereklilikler

