

	MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ	Döküman No	PR. PAS.01
		Yayımlanma Tarihi	01.04.2015
		Revizyon Tarihi/No	19.02.2019/02
		Sayfa No	1/4

1. AMAÇ

Ölçüm Akademi Çevre ve İSG Laboratuvarı' nda hizmetin yürütülmesi esnasında oluşan müşteri beklentilerinin alınması, şikâyetlerinin giderilmesi ve müşteri ilişkilerinin yönetilmesi konularında yöntem oluşturmak ve konu ile ilgili sorumlulukları tespit etmektir.

2. UYGULAMA ALANI

Ölçüm Akademi Çevre ve İSG Laboratuvarı 'nda sunulan hizmetin tüm aşamalarını kapsar.

3. SORUMLULUK VE YETKİ

Bu prosedürün işletilmesinden Genel Müdür, Laboratuvar Müdürü, Kalite Müdürü ve tüm birim sorumluları sorumludur.

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Bu prosedürde herhangi bir tanım ve kısaltma kullanılmamıştır.

5. PROSEDÜR

5.1 MÜŞTERİYE HİZMET

5.1.1 Laboratuvar çalışmalarında müşteri tarafından talep edilen projeler gizlilik ve tarafsızlık prensibine uygun olarak yapılır. Müşteri bilgileri gizli tutulur. Müşteri dosyaları arşivde kilitli ve bilgisayar ortamında şifreli olarak saklandığı için, diğer müşterilerin görmesi engellenmiş olur. Şifre laboratuvar sorumlusu ve ölçüm sorumlusunun sorumluluğundadır. Müşteri faaliyeti ile ilgili projede kullanılmak üzere vereceği bilgi ve dokümanlar müşterinin izni olmadan başka amaçlar için kullanılamaz ve kurum dışına çıkarılamaz.

5.1.2 Laboratuvar, müşteriler veya müşteri temsilcileri ile taleplerine açıklık kazandırmaları ve

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Laboratuvar Müdürü

Elektronik kopyadır, çıktısı kontrolsüz kopyadır.

	MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ	Döküman No	PR. PAS.01
		Yayımlanma Tarihi	01.04.2015
		Revizyon Tarihi/No	19.02.2019/02
		Sayfa No	1/4

Yapılan işle ilgili laboratuvar performansını izlemeleri için, diğer müşterilere karşı gizliliği sağlamak koşuluyla, iş birliği yapmaktadır. Bu iş birliği aşağıdakileri içerir;

- 5.1.3** Müşterinin veya temsilcisinin kendisi için yapılan deneylere tanık olmaları için laboratuvarın, ilgili bölümlerine gerekçeli olarak girebilmesine izin verilmesi.
- 5.1.4** Müşterinin doğrulama amacıyla ihtiyaç duyacağı deney numunelerinin hazırlanması, ambalajlanması ve gönderilmesi.
- 5.1.5** Müşteri ile iyi bir iletişim sürdürülmektedir. Laboratuvar, herhangi bir gecikme, deneylerin gerçekleştirilmesi sırasında olan önemli sapmalar hakkında müşterisine bilgi vermektedir.

Müşterilere verilen her hizmet sonrasında, geri besleme amacıyla, **FR.KAL.12 Müşteri Memnuniyeti Anketi** ve **FR.KAL.13 Müşteri Şikâyet / Öneri Formu** düzenlenmektedir.

5.2 Müşteri Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi

- 5.2.1.** Şikâyetler; posta, e-mail, elden ya da telefonla da şikâyet alınır. Telefon ve e-mail ile gelen şikâyeti ilgili personel **FR.KAL.13 Müşteri Şikâyet / Öneri Formu** formuna kaydeder. Gelen tüm şikâyetler Kalite Yöneticisi'nde toplanır.
- 5.2.2.** Alınan şikâyetin sorumluluğumuzdaki faaliyetler ile ilgili olup olmadığı Kalite Yöneticisi tarafından doğrulanır, eğer ilgili ise şikâyet Laboratuvar Müdürü / Müdür Yardımcıları tarafından değerlendirmeye alınır. Eğer ilgili değil ise, şikâyet sahibine yazılı olarak laboratuvar faaliyetlerimiz ile ilgili olmadığından şikâyetinin red edildiği bilgisi 30 gün içinde verilir.
- 5.2.3.** Laboratuvarımız, şikâyetleri ele alma sürecinde alınan tüm kararlardan ve atılan her uygun adımın güvence altına alınmasından sorumludur.
- 5.2.4.** Alınan şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğuna karar verildiğinde, şikâyete Gelen / Giden Evrak Defterinden bir numara verilir ve deftere kaydı yapılır.
- 5.2.5.** Değerlendirilmeye alınan şikâyet için, Şikâyet sahibine şikâyetin kabul edildiğinin, sürecin ilerlediğinin bilgisi yazılı, telefon, posta ya da e-mail yolu ile verilir. Şikâyetin değerlendirilmesinin tamamlandığı ve sürecin bittiğine dair Şikâyet sahibine resmi olarak yazılı bildirimde bulunulur.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Laboratuvar Müdürü

	MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ	Döküman No	PR. PAS.01
		Yayımlanma Tarihi	01.04.2015
		Revizyon Tarihi/No	19.02.2019/02
		Sayfa No	1/4

- 5.2.6.** Değerlendirilmeye alınan şikâyet için, söz konusu işle ilgili tüm bilgiler, teknik kayıtlar (rapor, deney sonuçları, hesaplama excelleri vb.) ilgili yazışmalar vb. toplanarak bir araya getirilir ve şikâyete söz konusu iş ile ilgili olup olmadığı değerlendirilir.
- 5.2.7.** Şikâyet sahibine bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerimizde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır. Şikâyet formu kapandıktan sonra Şikâyet Dosyasına kaldırılır.
- 5.2.8.** Şikâyet iş akış şeması, herhangi bir kişi tarafından talep edildiğinde o kişi ile paylaşılır.
- 5.2.9.** Müşteriye ait ölçüm ve analiz işinden dolayı şikâyet varsa; Laboratuvar Müdürü şikâyeti inceler ve çözüm için en uygun uygulama müşteri ile mutabık kalınarak seçilir. Çözüm önerisini müşteriye yazılı, telefon, posta ya da e-mail yolu ile bildirir ve müşteri için uygunsa, müşteriden “uygundur” onayı aynı yollarla geri alınır ve çözüm süreci başlatılır.
- 5.2.10.** Müşterinin getirdiği numunede yapılan analizin sonucuna itirazı varsa, numunenin yapılacak analizlere göre saklama koşullarına ve numunenin prosedürlerimiz gereği olan saklama süresi içinde yer alıp almadığına bakılır. Eğer hala saklama koşullarına uyuyorsa ve numune bertaraf edilmemiş ise numunede itiraz edilen parametre ya da parametrelerin analizi tekrar yapılır. Bu uygulama yapılmadan önce müşteriden yazılı onay alınır, eğer analizler sonucu müşteri haksızsa tüm masrafları müşteri karşılar eğer Ölçüm Akademi Çevre ve İSG Laboratuvarı'nın hatası var ise yapılan ikinci analizlerden ücret alınmaz. Sonuçlar çakışmadığı takdirde yapılan uygun olmayan analiz ve ölçüm işinin çözülmesi için düzeltici faaliyete geçilir.
- 5.2.11.** Hava Kalitesi ve ölçümlerinin sonucuna müşterinin itirazı olduğu takdirde öncelikle müşteriden yazılı onay alınır. Hesaplamalar ve exceller kontrol edilir, ölçümler için müşteri ile mutabık kalınarak tekrar plan yapılır. Eğer tekrarlanan ölçümler sonucu müşteri haksızsa tüm masrafları müşteri karşılar. Eğer Ölçüm Akademi Çevre ve İSG Laboratuvarı'nın hatası var ise yapılan yeni ölçümlerden ücret alınmaz. Bu durumda uygun olmayan ölçüm işinin çözülmesi için düzeltici faaliyete geçilir.
- 5.2.12.** Gürültü Kalitesi ölçümlerinin sonucuna müşterinin itirazı olduğu takdirde öncelikle müşteriden yazılı onay alınır. Hesaplamalar ve exceller kontrol edilir, ölçümler için müşteri ile mutabık kalınarak tekrar plan yapılır. Eğer tekrarlanan ölçümler sonucu müşteri haksızsa tüm masrafları müşteri karşılar. Eğer Ölçüm Akademi Çevre ve İSG Laboratuvarı'nın hatası var ise

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Laboratuvar Müdürü

	MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ	Döküman No	PR. PAS.01
		Yayımlanma Tarihi	01.04.2015
		Revizyon Tarihi/No	19.02.2019/02
		Sayfa No	1/4

yapılan yeni ölçümlerden ücret alınmaz. Bu durumda uygun olmayan ölçüm işinin çözülmesi için düzeltici faaliyete geçilir.

5.2.13. İş Hijyeni Laboratuvarı ölçümlerinin sonucuna müşterinin itirazı olduğu takdirde öncelikle müşteriden yazılı onay alınır. Hesaplamalar ve exceller kontrol edilir, ölçümler için müşteri ile mutabık kalınarak tekrar plan yapılır. Eğer tekrarlanan ölçümler sonucu müşteri haksızsa tüm masrafları müşteri karşılar. Eğer Ölçüm Akademi Çevre ve İSG Laboratuvarı'nın hatası var ise yapılan yeni ölçümlerden ücret alınmaz. Bu durumda uygun olmayan ölçüm işinin çözülmesi için düzeltici faaliyete geçilir.

5.2.14. Tüm bu proses iş akış şemasında (Şm.05(şema numarası verilecek) toplu olarak gösterilmektedir.

5.3 Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi

5.3.1 Sunulan hizmetin doğrulanması ve müşteri beklentilerinin ölçülmesi, müşterilerinden olumlu veya olumsuz geri besleme elde etmek için Müşteri Memnuniyet Anketleri kullanılır.

5.3.2 Müşteri memnuniyet anketleri, müşteriye rapor teslimi sırasında teslim edilir. Geri dönüşü elden, e-posta, web sitesi yolu ile sağlanır.

5.3.3 Geri beslemeden elde edilen bilgiler, Kalite Yönetim Sisteminin, deney faaliyetlerinin ve Müşteriye hizmetin iyileştirilmesi için kullanılmaktadır.

5.3.4 Anketlerde geri beslemelerde KÖTÜ-EN KÖTÜ olarak değerlendirilen kriterler müşteri şikâyeti olarak değerlendirilir. Anket ortalaması ORTA çıkarsa Kalite Yöneticisi, ORTA çıkan kriterleri de müşteri şikâyeti olarak değerlendirmeye alabilir.

5.3.5 Elde edilen anket sonuçları kullanılan puanlama yöntemine göre değerlendirilir ve veriler raporlanarak tartışılır. Kullanılan puanlama yöntemi aşağıdaki belirtilmiştir.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Laboratuvar Müdürü

 Ölçüm Akademi Çevre ve İSG Laboratuvarı	MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ	Döküman No	PR. PAS.01
		Yayımlanma Tarihi	01.04.2015
		Revizyon Tarihi/No	19.02.2019/02
		Sayfa No	1/4

KRİTER	KALİTE VE PERSONEL KRİTERLERİ DEĞERLENDİRMESİ
ÇOK İYİ	10 PUAN
İYİ	8 PUAN
ORTA	5 PUAN
KÖTÜ	3 PUAN
ÇOK KÖTÜ	2 PUAN

PUAN ARALIĞI	DEĞERLENDİRME DURUMU
0 -35	ÇOK KÖTÜ
35 -50	KÖTÜ
50 -70	ORTA
70-85	İYİ
85-100	ÇOK İYİ

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Laboratuvar Müdürü

Elektronik kopyadır, çıktısı kontrolsüz kopyadır.

 Ölçüm Akademi Çevre ve İSG Laboratuvarı	MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ	Döküman No	PR. PAS.01
		Yayımlanma Tarihi	01.04.2015
		Revizyon Tarihi/No	19.02.2019/02
		Sayfa No	1/4

Üç aylık dönemler halinde Kalite Yöneticisi tarafından yönetime sunulan puanlamalar değerlendirilir ve ÇOK KÖTÜ – KÖTÜ kapsamında kalan puanlamalar için, iyileştirme çalışmaları belirlenir, gerekiyorsa **PR.KAL.04 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü** başlatılır.

5.4 İç Müşteri (Personel) Memnuniyetinin Ölçülmesi

5.4.1 Şirket personelinin yönetim ve şirket faaliyetlerinden memnuniyetini takip etmek amacıyla **FR.KAL.15 İç Müşteri Memnuniyeti Araştırma Anketi** kullanılır.

5.4.2 Her 6 ayda bir anket tekrarlanır ve memnuniyetsizlik olması durumunda Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında istatistiği gözden geçirilir.

5.4.3 Anket periyodu haricinde bildirilen personel şikâyetleri İnsan kaynakları ve İdari İşler Sorumlusu tarafından **FR.KAL.25 İç Müşteri Şikâyet Takip Formu**' na işlenir. İnsan kaynakları ve İdari İşler Sorumlusu tarafından ilgili birimler ile paylaşılarak şikâyet giderilir ve aynı forma izlenilir.

Puanlama ve değerlendirme aşağıdaki tabloya göre yapılır;

KRİTER	KALİTE VE PERSONEL KRİTERLERİ DEĞERLENDİRMESİ
ÇOK İYİ İYİ	10 PUAN
	8 PUAN
ORTA	5 PUAN
KÖTÜ	3 PUAN
ÇOK KÖTÜ	2 PUAN

 Ölçüm Akademi Çevre ve İSG Laboratuvarı	MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ	Döküman No	PR. PAS.01
		Yayımlanma Tarihi	01.04.2015
		Revizyon Tarihi/No	19.02.2019/02
		Sayfa No	1/4

YÜZDE ARALIĞI	DEĞERLENDİRME DURUMU
0 -35	ÇOK KÖTÜ
35 -50	KÖTÜ
50 -70	ORTA
70-85	İYİ
85-100	ÇOK İYİ

Grafik Üzerinde her 6 ayda bir olmak üzere Kalite Yöneticisi tarafından yönetime sunulan puanlamalar değerlendirilir ve ÇOK KÖTÜ – KÖTÜ- kapsamında kalan maddeler, İç Müşteri Şikâyet Takip Formuna işlenir, gerekli iyileştirmeler ve takibi yapılır. Anket ve takip sonuçları personelle iç yazışma ve duyuru panosu aracılığı ile paylaşılır.

7. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

FR.KAL.12 Müşteri Memnuniyeti Araştırma Anketi

FR.KAL.13 Müşteri Şikâyet / Öneri Formu

FR.KAL.14 Müşteri Şikâyetleri/Önerileri Takip Formu

PR.KAL.03 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

FR.KAL.15 İç Müşteri Memnuniyeti Araştırma Anketi

FR.KAL.25 İç Müşteri Şikâyet Takip Formu

PR.KAL.04 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü

PL.KAL.09 Şikâyet Değerlendirme Planı

REVİZYON SAYISI	REVİZYON TARİHİ	REVİZE EDİLEN METİN	REVİZE EDİLEN METİNİN GÜNCEL HALİ
01	20.10.2015	2. Madde	Tanımlar eklendi.

 <p>Ölçüm Akademi Çevre ve İSG Laboratuvarı</p>	<h2>MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ</h2>	Döküman No	PR. PAS.01
		Yayımlanma Tarihi	01.04.2015
		Revizyon Tarihi/No	19.02.2019/02
		Sayfa No	1/4

02	19.02.2019	Madde 4.	Madde 4. “Bu prosedürde herhangi bir tanım ve kısaltma kullanılmamıştır.” şeklinde değiştirilmiştir.
02	19.02.2019	Madde 5.1	Madde 5.1 formatı değiştirilmiştir.
03	19.02.2019	Madde 5.2	Bu madde yeniden düzenlenmiştir.
04	19.02.2019	Madde 5.3.2	“fax” metinden çıkarıldı.
05	19.02.2019	Madde 5.3.4	“ Anketlerde geri beslemelerde KÖTÜ-EN KÖTÜ olarak değerlendirilen kriterler müşteri şikâyeti olarak değerlendirilir. Anket ortalaması ORTA çıkarsa Kalite Yöneticisi, ORTA çıkan kriterleri de müşteri şikâyeti olarak değerlendirmeye alabilir.” Şeklinde düzenlendi.
06	19.02.2019	Madde 5.3.5	“ Üç aylık dönemler halinde Kalite Yöneticisi tarafından yönetime sunulan puanlamalar değerlendirilir ve ÇOK KÖTÜ – KÖTÜ kapsamında kalan puanlamalar için, iyileştirme çalışmaları belirlenir, gerekiyorsa PR.KAL.04 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü başlatılır.” Şeklinde düzenlendi.
07	19.02.2019	Madde 5.4.3.	“ORTA” metinden çıkarıldı.
08	19.02.2019	Madde 5.5.	Bu madde prosedürden çıkarıldı.