

Doküman No	PR.24
Yayımlanma Tarihi	01.04.2015
Revizyon Tarihi/No	04.10.2022 /04
Sayfa No	1 / 5

1. AMAÇ

Ölçüm Akademi Çevre ve İSG Laboratuvarı' nda hizmetin yürütülmesi esnasında oluşan müşteri beklentilerinin alınması, itiraz ve şikâyetleri alınması/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 ve kısaltma kullanılmamıştır.

Şikâyet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçları ile ilgili olarak laboratuvara bildirdiği cevaplanması bekleyen memnuniyetsizlik.

İtiraz: Başvuru sahibinin veya hizmeti alan bir kişinin veya kuruluşun, ilgili süreçlerde alınmış olunan bir kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebi.

5. PROSEDÜR

5.1. Müşteriye Hizmet

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, yetkisiz kişilerin görmesi engellenmiş olur. Şifre laboratuvar sorumlusu ve Kalite yöneticisinin 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 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.

Doküman No	PR.24
Yayımlanma Tarihi	01.04.2015
Revizyon Tarihi/No	04.10.2022 /04
Sayfa No	2 / 5

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.29 Müşteri Memnuniyeti Anketi** düzenlenmektedir.

5.2. Müşteri Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi

5.2.1. Şikâyetler; posta, e-mail, www.olcumakademi.com sitesi üzerinden, elden ya da telefonla da şikâyet alınır. Müşteri Şikâyetleri, tüm personeller tarafından alınabilir. Gelen tüm şikâyetler Kalite Yöneticisi'nde toplanır ve müşterinin form doldurmadığı kanallardan alınan şikâyetler **FR.30 Müşteri Şikâyet ve Öneri Formuna** kaydedilir.

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. Eğer şikâyet kabul edilir ise Değerlendirilmeye alınan şikâyet için, Şikâyet sahibine şikâyetin kabul edildiğinin, sürecin ilerlediğinin bilgisi verilir. Şikâyetin değerlendirilmesinin tamamlandığı ve sürecin bittiğine dair Şikâyet sahibine resmi olarak yazılı veya e-mail ile bildirimde bulunulur.

5.2.4. Değerlendirilmeye alınan şikâyet için, şikâyetin konusuna göre Laboratuvar müdürü tarafından değerlendirme ekibi oluşturulur. 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 işle ilgili olup olmadığı değerlendirilir. Şikâyetle ilgili uygunsuzluğun giderilmesi ve aynı hatanın tekrarlanmaması için yapılması gerekenler **PR.06 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü** 'ne göre yürütülür.

5.2.5. Şikâyet sahibine bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerimizde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır. 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. Şikâyet formu kapandıktan sonra Şikâyet Dosyasına kaldırılır.

5.2.6. Şikâyet iş akış şeması (**PL.07 Şikâyet İş Akış Şeması** www.olcumakademi.com sitesinde yayınlanır ve herhangi bir kişi tarafından talep edildiğinde o kişi ile paylaşılır.

5.3. İtiraz

5.3.1 Müşteriden gelen itiraz Laboratuvar müdürü, Kalite yöneticisi ve laboratuvar sorumlusu tarafından incelenir. Bu incelemeye göre itiraz kabul edilir veya red edilir. Bu durum 15 gün içerisinde müşteriye yazılı olarak bildirilir. Eğer itirazın işleme alınması kabul edilirse yapılan ölçüm veya analiz parametresine göre aşağıda belirtilen uygulamalar yapılır.

5.3.2 Müşterinin getirdiği veya laboratuvar tarafından alınan 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

Doküman No	PR.24
Yayımlanma Tarihi	01.04.2015
Revizyon Tarihi/No	04.10.2022 /04
Sayfa No	3 / 5

ikinci analizlerden ücret alınmaz. Sonuçlar çakışmadığı takdirde yapılan uygun olmayan analiz ve ölçüm işinin çözülmesi için düzeltici faaliyete geçilir. Bu durumda uygun olmayan ölçüm işinin çözülmesi için **PR.06 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü** işletilir.

5.3.3 Emisyon-ımisyon 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 **PR.06 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü** işletilir.

5.3.4 Gürültü 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 **PR.06 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü** işletilir.

5.3.5 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 **PR.06 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü** işletilir.

5.4 Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi

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

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

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

5.4.4 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.

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

Üç aylık dönemler halinde Kalite Yöneticisi tarafından yönetime sunulan puanlamalar değerlendirilir ve ÇOK KÖTÜ – KÖTÜ kapsamında kalan puanlamalar için, iyileştirme çalışmaları belirlenir, gerekiyorsa **PR.07 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü** başlatılır.

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

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

6. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- FR.29 Müşteri Memnuniyeti Araştırma Anketi
- FR.30 Müşteri Şikâyet ve Öneri Formu
- FR.31 Müşteri Şikâyetleri ve Önerileri Takip Formu
- PR.06 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
- PR.07 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü
- PL.07 Şikâyet İş Akış Şeması

MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.24
Yayımlanma Tarihi	01.04.2015
Revizyon Tarihi/No	04.10.2022 /04
Sayfa No	5 / 5

REVİZYON NUMARASI	REVİZYON TARİHİ	REVİZE EDİLEN METİN	REVİZE EDİLEN METİNİN GÜNCEL HALİ
01	20.10.2015	2. Madde	Tanımlar eklendi.
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.
02	19.02.2019	Madde 5.2	Bu madde yeniden düzenlenmiştir.
02	19.02.2019	Madde 5.3.2	“fax” metinden çıkarıldı.
02	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.
02	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.
02	19.02.2019	Madde 5.4.3.	“ORTA” metinden çıkarıldı.
02	19.02.2019	Madde 5.5.	Bu madde prosedürden çıkarıldı.
03	20.06.2021	Prosedürün tümü	Tüm prosedür yeniden düzenlendi. İç müşteri memnuniyet maddesi çıkarıldı. İtirazlar ayrı bölüme taşındı.