

	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-06
		ISO/IEC 17025	7.9, 7.1.7, 8.6.2
		Yayın Tarihi	15.06.2017
		Rev. No/ Tarihi	02/12.10.2018
		Sayfa No	1 / 4

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı müşterilerden geri bildirimlerin (memnuniyet - şikâyet) ölçülmesi için yapılacak olan veri toplama ve değerlendirme çalışmalarını açıklamak, müşteri memnuniyetinin sağlanması için yapılacak iyileştirici faaliyetleri tespit ederek, yürütülecek müşteri ilişkilerini tanımlamaktır. Ayrıca, şirket içi veya şirket dışı iletişimin aksamadan gerçekleştirilmesi için gerekli uygulamaları belirlemektir. Prosedür, laboratuvarın müşteri ile işbirliği yapma ve geri besleme alma ile ilgili tüm uygulamalarını ve yazılı/sözlü iletişim uygulamalarını kapsar.

2. TANIMLAR

Şikâyet: Laboratuvarımızın faaliyetleri, çalışan personeller hakkında, uygun olmayan işlemlerin olduğu iddiasıyla iletilen, değerlendirme yapılması talebi

İtiraz: Laboratuvar faaliyetleri sırasında alınan olumlu veya olumsuz kararların tekrar değerlendirilmesi yönündeki talep

KYT: Kalite Yönetim Temsilcisi

3. SORUMLULUKLAR

İletişim uygulamalarının işletilmesinden ve müşterilerden geri beslemeleri almak tüm laboratuvar personelinin sorumluluğudur. Müşteriden gelen geri beslemeleri değerlendirerek faaliyet başlatmak, müşterilerden gelen geri beslemelerin yılsonu analizlerini yapmak, şikâyet/ itirazları ve düzeltici faaliyet süreçlerini takip etmek KYT'nin, müşterilerimizle iyi iletişimin sürdürülmesi, teknik konularda tavsiyelerde bulunulması, gerektiği takdirde sonuçların müşteriye açıklanması, müşterilerin hizmetlere eşlik etme taleplerini değerlendirmek ve uygun ise süreci programlamak Teknik Müdürlerin sorumluluğundadır.

4. UYGULAMA

Laboratuvarımız müşterilerinden gelen her türlü geri bildirimini iyileştirme fırsatı olarak görür ve önemser. Bu nedenle, müşterilerimizin istedikleri anda memnuniyet, şikâyet ve önerilerini sunabilmeleri için, ilgili formları ve prosedürü 'Penta Kalibrasyon' web sayfasında sürekli ulaşılabilir tutar.

4.1. Müşteri İlişkileri Yönetimi

- Müşteriye verilen hizmet kapsamında iç ve dış iletişim Satış Sorumluları tarafından koordine edilir.
- Laboratuvar, müşterileri ile taleplerine açıklık kazandırmaları ve yapılan işle ilgili laboratuvar performansını izlemeleri için, diğer müşterilere karşı gizliliği sağlamak koşuluyla, işbirliği yapabilir.
- 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 alabilir. Laboratuvar herhangi bir gecikme, kalibrasyon gerçekleştirilmesi sırasında olan önemli sapmalar hakkında müşteriye bilgi verilir.
 - Doğrulama amacı için müşteri tarafından ihtiyaç duyulan kalibrasyon malzemelerin hazırlanması, ambalajlanması ve gönderilmesi,
 - Aynı anda başka kurum ve kuruluşlarla ölçümlere katılım sağlanması.
 - Müşteri yerinde ve/veya laboratuvarında gözlemci olarak müşteri katılımlarının sağlanması,

	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ		Doküman No	PR-06
			ISO/IEC 17025	7.9, 7.1.7, 8.6.2
			Yayın Tarihi	15.06.2017
			Rev. No/ Tarihi	02/12.10.2018
			Sayfa No	2 / 4

- Müşterinin kalibrasyon ölçümlerine gözlemci olarak katılım sağlaması için Satış Sorumlusu' na yazılı talepte bulunması gerekir. Talep, Teknik Müdür tarafından değerlendirilir ve talebin kabul edilmesi durumunda laboratuvarın iş yoğunluğu ve diğer müşterilerin gizliliği göz önünde bulundurularak müşteriye verilecek gün ve saat belirlenir. Ziyaret süresi boyunca yetkili bir personel müşteriye eşlik etmesi sağlanır ve müşteriye **FR-06/01 Ziyaretçi Formu** imzalatılarak belirtilen yükümlülükleri yerine getirmesi beklenir.

4.1.1. Müşteri Memnuniyetinin Ölçümü

- Sunulan hizmetin doğrulanması ve müşteri beklentilerinin ölçülmesi, müşterilerden olumlu veya olumsuz geri besleme elde etmek için hizmet gerçekleştirildikten sonra **FR-06/02 Müşteri Memnuniyeti ve Öneri Formu** elden, kargo ve/veya e-mail yoluyla müşterilere ulaştırılır.
- Müşterilerden geri dönüş olmadığı durumlarda veya geri dönüşleri hızlandırmak adına Satış Sorumluları müşteriye arar ve müşteri onay verir ise formun telefonda soru-cevap yapılarak doldurulmasını sağlar. Doldurulan her form satış sorumluları tarafından ön değerlendirmeden geçirilerek KYT' ye iletilir.
- Anket, hizmet süreçlerimizin tümünü kapsayacak şekilde hazırlanmış olup her bir sorunun 1 - Çok Kötü, 10 - Çok İyi arasında puanlanması beklenir.
- Her soru ayrı ayrı değerlendirilir ve 5'in altında puan verilmesi halinde laboratuvarımız ilgili hizmet/konudaki değerlendirmeleri müşteri şikâyeti olarak tanımlar. Böyle durumlar için hemen Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından inceleme başlatılır **4.1.2'**de belirtilen süreç takip edilir. Müşteri süreçten haberdar edilir.
- Müşteri tarafından doldurulan her bir **FR-06/02 Müşteri Memnuniyeti ve Öneri Formu** tarafımıza ulaştığı anda Satış Sorumlusu tarafından değerlendirilmekle birlikte, YGG toplantısından önce tüm formlar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından soru bazlı olarak tekrar değerlendirmeye alınır. Ankette yer alan her bir soru istatistiksel teknikler kullanılarak analiz edilir ve değerlendirilir.
- Yıllık değerlendirmede memnuniyet oranlarında %50 nin altında kalan konular için uygunsuzluk açılarak düzeltici faaliyet başlatılır. Daha önce müşteri bazlı yapılan değerlendirme sonucu düzeltici faaliyet başlatılmış konular için düzeltici faaliyetlerin etkinliği gözden geçirilir.

4.1.2. Müşteri Şikâyetleri/İtirazları

- Hizmet sunumunun her aşamasında müşteri tarafından kuruluşumuza yazılı veya sözlü olarak şikâyet/itiraz/öneri iletebilir. Şikâyetler, **FR-06/03 Müşteri Şikâyeti Kayıt ve Değerlendirme Formu** ile kayıt altına alınır. Müşteri memnuniyet anketlerinde belirtilen olumsuzluklar da şikâyet olarak değerlendirilir.
- Müşteriye sunulan tekliflerde sertifika veya kalibrasyon sonuçlarına **itiraz süresi 15 gün** olarak belirtilir.
- Kalite Yönetim Temsilcisi ve/veya Teknik Müdürler şikâyet/itiraz ilgili olarak müşteriyle görüşme yapar ve detaylı bilgi alır. Şikâyet/İtirazın büyüklüğüne göre üst yönetime bilgi verilir.
- Kalite Yönetim Temsilcisi, şikâyet konusunu ilgili birim sorumlusu ile görüşür ve gerekli değerlendirmeleri yapar.
- Değerlendirmeden sonra müşteri şikâyeti ile ilgili gerekirse, müşteri ziyareti, şikâyetin yerinde incelenmesine veya şikâyeti, ilgili birimle görüşülerek değerlendirilmesine karar verilir.
- Şikâyet, kuruluşumuz hizmet faaliyetleri ve hizmet süreçleri ile ilgili değil ise ve/veya yasal zorunluluk nedeniyle yapılmış bir çalışma ise değerlendirmeye alınmaz işlem başlatılmaz ve sebebi müşteriye açıklanır. Aynı şekilde, şikâyet

	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ		Doküman No	PR-06
			ISO/IEC 17025	7.9, 7.1.7, 8.6.2
			Yayın Tarihi	15.06.2017
			Rev. No/ Tarihi	02/12.10.2018
			Sayfa No	3 / 4

konusu olan hizmetin incelenmesi sonucunda hizmet tekrarı ve/veya düzeltme gerektirmeyen hususlar, hizmet bulgularının doğruluğunu ve güvenilirliğini içeren bir yazı ile müşteriye bildirilir.

- Şikâyetin verilen hizmetteki uygunsuzluk nedeniyle geldiği kanaatine varılmışsa, **FR-06/03 Müşteri Şikâyeti Kayıt ve Değerlendirme Formu** ile yapılacak işlemler ve düzeltici faaliyet gerekliliği kayıt altına alınır.
- Değerlendirilen şikâyet için düzeltici faaliyet gerekliliği var ise **PR-08 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü**'ne göre işlem başlatılır. Faaliyet kararları, süreçleri ve sonuçları şikâyete konu hizmete katılmamış kişi(ler) tarafından değerlendirilir, gözden geçirilir ve onaylanır. Laboratuvarımız şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.
- Şikâyetin tarafımıza ulaşması itibari ile iki hafta içinde uygulanacak faaliyet ve tahmini tamamlanma süresi hakkında müşteri bilgilendirilir.
- Şikâyet sonucu hizmet tekrarlanırsa, hizmetin tüm aşamalarında müşterinin gözlemci olarak bulunmasına izin verilir ve müşteri teknik olarak bilgilendirilir.
- Hizmet tekrarı sonucunda şikâyetin/itirazın devam etmesi durumunda, müşterinin bilgisi dâhilinde standarda göre yeterliliği olan bir başka kuruluş/laboratuvar ile aynı hizmet gerçekleştirilir. Hizmet sonucunda iki kuruluş/laboratuvarın sonuçlarının birbirine uygun çıkması halinde şikâyet sonuçlandırılır ve diğer kuruluş/laboratuvarın masrafları müşteri tarafından karşılanır.
- Ancak sonuçların birbirinden farklı çıkması durumunda, aynı işlemin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek **PR-07 Uygun Olmayan Kalibrasyonun İşinin Kontrolü Prosedürüne** göre işlem başlatılır. Uygunsuzluk giderildikten sonra, hizmet tekrarlanır ve müşteri yeni hizmet sonuçlarına göre hazırlanan raporla bilgilendirilerek şikâyet/itiraz sonuçlandırılır. Bu durumda verilen hizmete ait masraflar tarafımızdan karşılanır.
- Şikâyetler sonucu yapılan işlemlerde, kuruluşumuz politikalarına uymayan sadece şikâyeti olan müşteriye özel uygulamalarda bulunulmaz.
- Süreç hakkında alınan tüm kararların müşteriye iletilmesi Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır. Gerekli durumlarda teknik konular için Teknik Müdür müşteri ile iletişime geçer. Şikâyetçi, şikâyet ile ilgili süreç tamamlandığında resmi olarak bilgilendirilir.
- İtiraz/şikâyetler için alınan aksiyon planları, **FR-08/02 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Takip Formu** ile izlenir.

4.1.3. Müşteri Şikâyet ve Memnuniyet Değerlendirme Sonuçları

- Müşteriye hizmet sunum aşamasında düzenlenmiş olan tutanak, anket ve şikâyet formları veya başlatılan düzeltici faaliyetler, müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesinde birer veri olarak kullanılır.
- Müşteri tarafından doldurulan her bir **FR-06/02 Müşteri Memnuniyeti ve Öneri Formu** ayrı ayrı değerlendirilmekte birlikte, yılsonunda tüm formlar soru bazlı olarak tekrar değerlendirmeye alınır. Toplanan veriler Kalite Yönetim Temsilcisi, tarafından analiz edilir ve rapor haline getirilir. Rapor, verilerin bir önceki dönem verileri ile karşılaştırmasını kapsar.
- Değerlendirme sonuçları, yönetimin gözden geçirme toplantısı gündemine sunulur. Toplantıda ulaşılamayan hedef konularıyla ilgili iyileştirme faaliyetleri planlanır. Yapılan iyileştirmeler ve gerçekleştirilemeyen müşteri talepleri tartışılır. Ayrıca, daha önce müşteri bazlı yapılan değerlendirme sonucu düzeltici faaliyet başlatılmış konular için düzeltici faaliyetlerin etkinliği gözden geçirilir.

	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-06
		ISO/IEC 17025	7.9, 7.1.7, 8.6.2
		Yayın Tarihi	15.06.2017
		Rev. No/ Tarihi	02/12.10.2018
		Sayfa No	4 / 4

4.2. İLETİŞİM

4.2.1. İç Yazışmalar

- Penta Kalibrasyon Laboratuvar birimleri arasında yapılan duyurularda ve iç yazışmalarda şirket mailleri kullanılır. Gerekli hallerde iletişim için **FR-06/04 İç İletişim Formu** kullanılabilir. Form, içeriğinde belirtilen faaliyet tamamlanana kadar duyuru panosunda kalır ve faaliyet tamamlandıktan sonra Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından arşivlenir.

4.2.2. Dış Yazışmalar

- Resmi kurumlar, İşveren veya şahıslardan kuruluşumuza gönderilen her türlü evrak, resmi belge, fatura, mektup ve dış kaynaklı dokümanlar muhafaza edilir.
- Tarafımızdan gönderilen tüm yazışmalarda Antetli Kâğıt kullanılır.
- Gönderilecek tüm dokümanlar tarih/sayı verilerek gönderilir. Evrakların kayıt edilmelerinde kullanılan evrak numarası ve tarih, **PR-02 Doküman Kontrolü Prosedürüne** göre verilir. Gelen ve giden evrakların muhafazası ve numaralandırılması Satış Sorumlusunun sorumluluğundadır.

4.2.3. Duyurular ve Toplantılar

- Duyurular, mail ve/veya **FR-06/04 İç İletişim Formu** aracılığı ile yapılır.
- Kuruluşumuz, düzenli toplantılar ile bölümler arası koordinasyonu sağlar ve toplantı kayıtları **FR-09/01 Toplantı Tutanağı Formu**'na işlenir.

5. REFERANS DOKÜMANLAR

- TS EN ISO/IEC 17025

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- FR-06/01 Ziyaretçi Formu
- FR-06/02 Müşteri Memnuniyeti ve Öneri Formu
- FR-06/03 Müşteri Şikâyeti Kayıt ve Değerlendirme Formu
- PR-07 Uygun Olmayan Kalibrasyonun Kontrolü Prosedürüne
- PR-08 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü
- FR-08/02 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Takip Formu
- FR-09/01 Toplantı Tutanağı Formu
- PR-02 Doküman Kontrolü Prosedürüne