



KİMÇEV
İŞ HİJYENİ ÖLÇÜM TEST VE ANALİZ LABORATUVARI
MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ

P/7.9

13.03.2023

Rev .02/17.03.2025

Syf. 1/4

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı müşteriye ölçüm ve deney hizmeti verilirken oluşan aksaklıklar nedeniyle müşteriden gelmesi muhtemel şikayetlerin öğrenilmesi ve tekrarlamaması için çalışmaların organize edilmesi ve müşteri memnuniyet seviyesinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi konusunda bir yöntem oluşturmaktır.

Bu prosedür hizmet alan tüm müşterileri ilgilendirir.

2. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Müşteri/müşteriler tarafından gelen gerek yazılı gerek sözlü şikayetler laboratuvar personeli tarafından alınır. Ölçüm Hizmetleri Direktörü, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir ve cevaplanır.

3. TANIMLAR

Müşteri: Ölçüm ve/veya deney hizmeti alan ve karşılığında ücret ödeyen kurum/firma.

4. UYGULAMALAR

Laboratuvarımızda müşteriye verilen ölçüm ve analiz hizmetleri sonunda, müşteri tarafından bildirilen tüm memnuniyetsizlikler, müşteri şikâyeti olarak kabul edilmektedir.

Firmamıza sözlü veya yazılı gelen müşteri şikayetleri, şikayeti alan personel tarafından **Şikayet/Öneri/İstek Formu (F/7.9.1)** üzerine kaydedilir veya değerlendirmeye alınması için Yetkilendirme Matrisinde (MT/5.1) sorumlu personele iletilir.İlgili taraflar Müşteri şikayet formunu laboratuvar personelinden talep edebilir veya internet sitemiz üzerinden ulaşabilir. Şikayetin laboratuvar tarafında alındığı müşteriye email veya telefon yoluyla bildirilir.

Ölçüm Hizmetleri Direktörü/ Laboratuvar Sorumlusu veya Kalite Yönetim Temsilcisi şikayet konusunu ilgili yetkili laboratuvar personeli ile görüşür ve gerekli değerlendirmeleri yapar. Yapılan şikayetin şikayet olup olmadığına Ölçüm Hizmetleri Direktörü veya Laboratuvar Sorumlusu karar verir.Hakkında şikayette bulunulan kişi şikayeti değerlendiremez. Bu değerlendirmeden sonra şikayet ile ilgili; Laboratuvar (diğer müşterilere ait gizliliğin sağlanması koşuluyla) ya da müşteriye ait tesiste yapılan bir ölçümün/deneyin müşterinin nezaretinde tekrar edilmesine, şikayetin yerinde incelenmesine veya şikayetin ilgili personel ile görüşülerek değerlendirilmesine karar verilebilir. Eğer şikayet deney sonucu ile ilgili ise, "Uygun Olmayan İş Prosedürüne" (P/7.10) göre işlem yapılır.

Laboratuvar Sorumlusu ve Kalite Yönetim Temsilcisi personelince yapılan inceleme ve değerlendirmelerden sonra müşteri şikayetinde haklı bulunmaz ise söz konusu şikayet reddedilir. Reddedilen şikayetin red nedeni gerekçeleri ile birlikte müşteriye şikayete konu olmayan laboratuvar personeli tarafından mail yolu ile iletilir.

Müşteri şikayetinde haklı bulunmuşsa, Yönetim Temsilcisi şikayete konu iş ile ilgili **Şikayet/Öneri/İstek Formunun (F/7.9.1)** ilgili kısmını düzeltme yöntemini yazarak şikayetin giderilmesi için yapılması gerekli faaliyetleri kaydederek belirler, şikayetin takibini yapar. Uygulanan faaliyetler sonunda ilgili şikayet ile ilgili alınan tedbirlerin etkinliği gözden geçirildikten sonra şikayet kapatılır ve şikayet ile ilgili alınan kararlar ve uygulanacak faaliyetler hakkında şikayete konu olmayan laboratuvar personeli tarafından **mail yolu ile 2 gün içinde** bilgi verilir.

Laboratuvar Sorumlusu şikayete neden olan durumla ilgili herhangi bir yöntem eksikliği tespit edilmişse, bu konuda Talimat veya Prosedür hazırlanmasına veya mevcutta var ise revizyonuna karar verilebilir.

Sık sık tekrarlanan veya Kalite Sisteminin yapısından kaynaklanan şikayetler Ölçüm Hizmetleri

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kübra GÜNDÜZ Kalite Yöneticisi	Melek HAZNECİ Laboratuvar Sorumlusu	Melek HAZNECİ Ölçüm Hizmetleri Direktörü



KİMÇEV
İŞ HİJYENİ ÖLÇÜM TEST VE ANALİZ LABORATUVARI

MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ

P/7.9

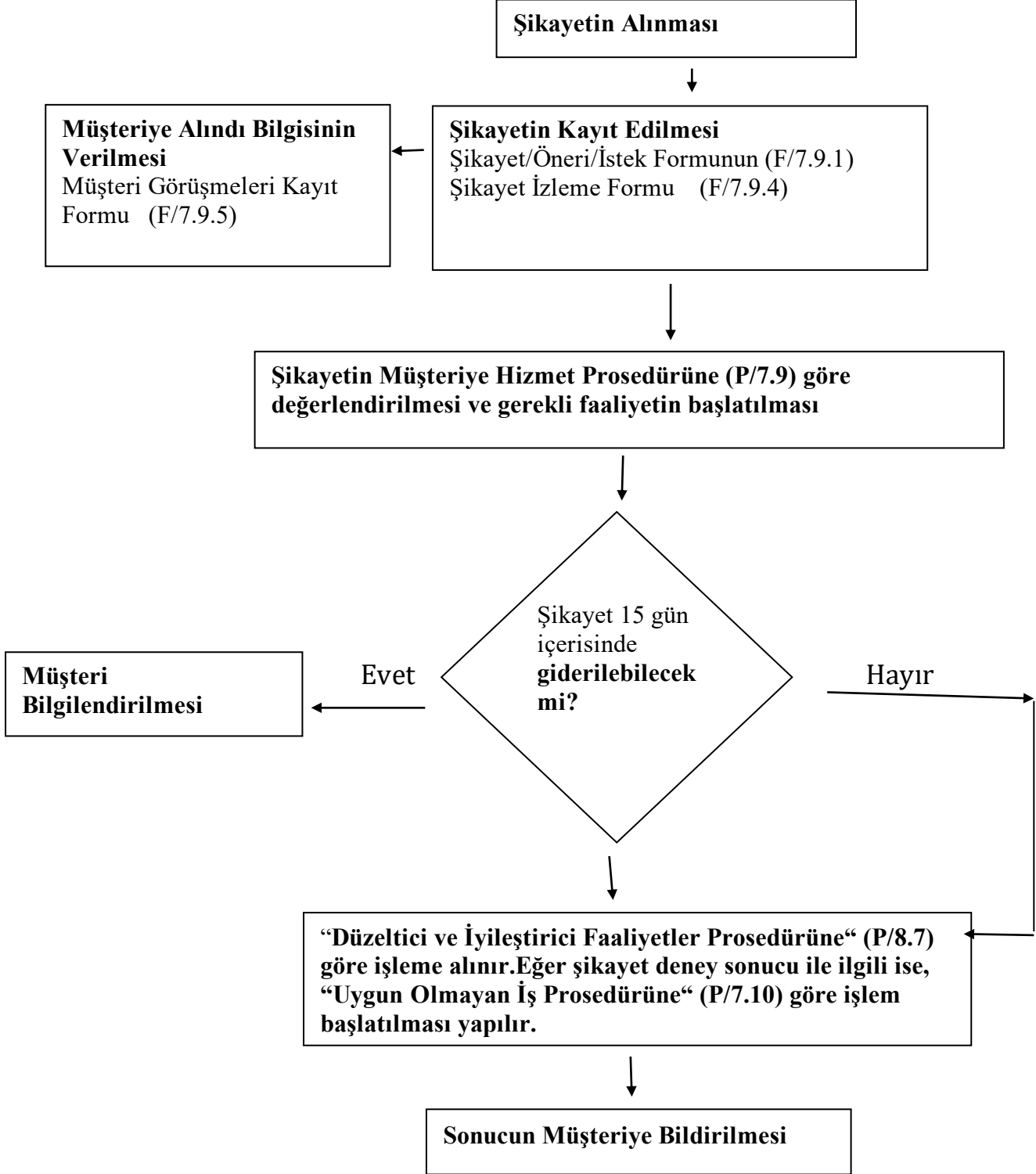
13.03.2023

Rev .02/17.03.2025

Syf. 2/4

Direktörü, Kalite Yönetim Temsilcisi değerlendirilerek, uygulanması gereken Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler belirlenir, “Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürüne” (P/8.7) göre işleme alınır.

Müşteri Şikayet Prosesi



HAZIRLAYAN

Kübra GÜNDÜZ
Kalite Yöneticisi

KONTROL EDEN

Melek HAZNECİ
Laboratuvar Sorumlusu

ONAYLAYAN

Melek HAZNECİ
Ölçüm Hizmetleri Direktörü



KİMÇEV
İŞ HİJYENİ ÖLÇÜM TEST VE ANALİZ LABORATUVARI
MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ

P/7.9

13.03.2023

Rev .02/17.03.2025

Syf. 3/4

Müşteri Şikayet Prosesi şeması internet sayfasında yayınlanarak ilgili tarafların porosese hakim olması sağlanacaktır.

Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi

Müşterilerin memnuniyetleri **Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu (F/7.9.2)** kullanılarak Ölçüm Hizmetleri Direktörü, Kalite Yönetim Temsilcisi ve Laboratuvar Sorumlusu tarafından ölçülür ve değerlendirilir. Her iş sonrasında form müşteri yetkilisine elden veya mail ile veya hazırlanan raporlarla birlikte teslim edilir ve müşterinin doldurduğu form Kalite Yönetim Temsilcisi'ne mail, faks yolu ile veya elden iletilir.

Müşteri Memnuniyeti Anketinde Kim-Çev'in ölçüm hizmetleri, raporlama süreci ve raporlar, personelimizle müşteri arasındaki iletişim ve ücret politikamız konularında geri besleme konularını içermektedir. Puanlama baremi aşağıda belirtildiği gibidir;

- 5- Çok İyi
- 4 - İyi
- 3 - Orta
- 2 - Zayıf
- 1 - Başarısız

Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu (F/7.9.2) ile yukarıda verilen puanlamaya göre 20 anket sorusundan toplamda 70 puan ve üzeri başarılı olarak, 70 puan, 70 altında puan alan ve bireysel soru kriterlerinden 1 veya 2 puan alan anket soruları da başarısız olarak değerlendirilir ve anket Kim-Çev'e ulaştıktan sonra sonuçlar analiz edilir. Başarısız olan haneler Ölçüm Hizmetleri Direktörü, Kalite Yönetim Temsilcisi ve Laboratuvar Sorumlusu ile görüşülerek değerlendirmenin doğruluğu sorgulanır. Açıklama kısmı müşteri tarafından belirtilmemişse müşteri ile iletişime geçilerek değerlendirmenin gerekçeleri alınır. Müşterinin gerekçesi şikayet niteliğinde ise **Şikayet/Öneri/İstek Formu (F/7.9.1)**' na kaydedilir. Sorgulama sonucunda hak verilen değerlendirmeler için **DİF Formu (F/8.7.1)** doldurulacak ve gerekli iyileştirme çalışmaları yapılacaktır. Müşteri değerlendirmesinin sonucunda mail/telefon/faks vs. ile eksikliklerin kök nedenleri ve firmada başlatılan iyileştirme çalışmaları hakkında bilgilendirilecektir. Sonraki aşamada veri ve performans analizi için anket sonuçları **Müşteri Memnuniyeti Ölçme ve Değerlendirme Anketi Takip Formu (F/7.9.3)**'ndan yararlanılarak değerlendirilir ve yıllık olarak yapılan Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı gündeminde tartışılır.

Müşteri memnuniyetlerinin ölçülmesi için uygulanan diğer bir yöntemde deney raporlarının müşteri ile birlikte gözden geçirilmesidir.

Ölçüm sonuçları Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından girilerek analiz edilir. Değerlendirme sonuçları Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında gözden geçirilir. Çıkan sonuçlara göre **Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü (P/8.7)** uygulamaya konulur.

Müşteri şikayetleri ve müşteri memnuniyeti ölçümleri ile ilgili tüm kayıtlar (formlar, yazışmalar) Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından **Doküman Kontrolü Prosedürü (P/8.3)** 'ne göre saklanır ve İzleme **Şikayet İzleme Formu (F/7.9.4)** ile yapılır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kübra GÜNDÜZ Kalite Yöneticisi	Melek HAZNECİ Laboratuvar Sorumlusu	Melek HAZNECİ Ölçüm Hizmetleri Direktörü

	KİMÇEV	P/7.9
	İŞ HİJYENİ ÖLÇÜM TEST VE ANALİZ LABORATUVARI	13.03.2023
	MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ	Rev .02/17.03.2025
		Syf. 4/4

İş Birliği

Laboratuvar müşteriler veya bunların temsilcileri ile müşterinin taleplerini açıklığa kavuşturma ve yapılan işle ilgili olarak laboratuvarın performansını izleme konularında iş birliğine isteklidir.

İş birliği için;

- 1- Müşteri laboratuvarı, yapılan işi yerinde ziyaret etmek için ilk önce randevu almak durumundadır. Bu yazışmalar kalite yönetim temsilci sorumluluğundadır.
- 2- Laboratuvar ve müşteri temsilcisi karşılıklı uygun zamanı kararlaştırırlar.
- 3- Müşteri firmadan laboratuvarın faaliyetlerine sadece bir kişi (yetkilendirilmiş) iştirak edebilir.
- 4- Müşteri temsilcisi laboratuvara tek başına giremez ve müşterimizin temsilci olduğunu kanıtlar (Yetkilendirme yazısı gibi) belgeyi laboratuvar sorumlusuna ibraz etmek zorundadır.
- 5- Müşteri temsilcisi sadece kendi deneylerine iştirak edebilir, başka müşterilerin deneylerine katılması kesinlikle yasaktır.
- 6- Bu iş birliği esnasında diğer müşterilerin gizliliğinin korunması esastır.
- 7- Laboratuvara giriş mesai saatleri içinde olmalı ve Yetkilendirme matrisinde yetkisi olan, laboratuvar sorumlusu tarafından belirlenmiş laboratuvar personeli eşlik etmelidir.

Müşteriye Hizmet Uygulamaları

Müşterilerden gelen talepler doğrultusunda yapılan ölçümler, ilgili ölçüm kayıt formları kullanılarak kayıt altına alınır.

Kayıt altına alınan ölçüm sonuçları, Ölçüm Raporu kullanılarak doküman haline getirilerek müşteriye sunulur.

Müşteriye verilen raporda revizyon yapılması gerektiğinde, müşteri durumdan yazılı olarak bilgilendirilir. Beyan tarihinden itibaren revize edilmiş raporun revizyon numarası ve tarihi geçerli olur. Bu durumda rapor revizyon numarası bir artırılır.

(İlk yayınlanan raporun revizyon numarası **(00)** sıfırdır.)

Standarda ve/veya ilgili yönetmeliklerde meydana gelen değişimler müşterilere verilen tekliflerde yazılı olarak belirtilir. Ayrıca yürürlükten kaldırılan ölçüm standartları konusunda müşteriler mail yolu ile bilgilendirilir.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Şikayet/Öneri/İstek Formu (F/7.9.1)
- Müşteri Memnuniyeti Anket Formu (F/7.9.2)
- Müşteri Memnuniyeti Ölçme ve Değerlendirme Anketi Takip Formu (F/7.9.3)
- Şikayet İzleme Formu (F/7.9.4)
- Müşteri Görüşmeleri Kayıt Formu (F/7.9.5)
- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü (P/8.7)
- Doküman Kontrolü Prosedürü (P/8.3)

6. GÜNCELLEŞTİRME

Güncelleştirme Sayısı	Tarihi	Güncelleştirme Yapılan Madde	Güncelleştirme Nedeni
01	05.08.2024	4.0 Uygulamalar	Türkak Denetim Noksanlığı
02	17.03.2025	4.0 Uygulamalar	Şikayet prosesi eklenmiştir.

HAZIRLAYAN Kübra GÜNDÜZ Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN Melek HAZNECİ Laboratuvar Sorumlusu	ONAYLAYAN Melek HAZNECİ Ölçüm Hizmetleri Direktörü
--	---	---