

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ

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

2. KAPSAM VE SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasından Şirket müdürü, laboratuvar müdürü ve kalite müdürü sorumludur. Bu prosedür, Laboratuvarın müşteri ile işbirliği yapma ve geri bildirim alma ile ilgili tüm uygulamalarını kapsar.

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

İç Müşteri : Asya Asbest danışmanlık(buraya firmanın tam unvanı gelecek) firmasında gerçekleştirilen diğer faaliyetlerinde, iş hijyeni laboratuvar rapor hizmetinin kullanılması durumudur.

Dış Müşteri: İşletmenin ürettiği hizmeti satın alan kurumumuz dışındaki esas müşteridir.

Şikâyet: müşteriye hizmet, öncesinde, sırasında ve/veya sonrasında hizmete konu olan herhangi bir memnuniyetsizlik durumu.

İtiraz: müşteriye sunulan deney raporlarına ait herhangi bir memnuniyetsizlik durumu

4. UYGULAMA

4.1 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 laboratuvarda 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

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ

- Müşterinin laboratuvar ziyaret talebi olduğunda laboratuvar personeli gözetiminde gerekli bölümlere giriş çıkışının sağlanması,
- Şahit numune alma veya aynı anda başka kurum ve kuruluşlarla ölçümlere katılım sağlanması
- Müşterini talebi üzerine başka kuruluşlarla işbirliği sağlanması,
- Dış müşteri memnuniyetinin anket çalışmalarıyla ölçülmesi

4.2 Müşteri Memnuniyetinin Ölçümü

- Sunulan hizmetin doğrulanması ve müşteri beklentilerinin ölçülmesi, müşterilerinden olumlu veya olumsuz geri bildirim elde etmek için laboratuvar tarafından hizmet gerçekleştirildikten sonra müşteri aranarak, mail yoluyla veya diğer iletişim araçları ile müşteri memnuniyet anketindeki soruların sorulması ve verilen cevapların kayda geçilmesi ile birlikte **FR.79.01 Müşteri Memnuniyeti Formunun** Halkla İlişkiler ve Operasyon Sorumlusu veya kalite müdürü tarafından kayıt altına alınması usulü ile veya gönderilerek doldurmaları istenir.
- Ankette bulunan sorulara müşteriler 1-10 arası puan vermesi istenir. 5 ve yukarı sonuçlar olumlu değerlendirilir.
 - **FR.79.03.02 Müşteri Memnuniyeti Analiz Formuna** anketten elde edilen sonuçlar kayıt altına alınır ve bir çizelge ile durum takip edilir.
- Ankette sunulan sorulardan birinin 5 puanın altında kalır ise o konudaki uygunsuzluk incelenerek **PR.87.01 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü** 'ne göre işlem yapılarak müşteriye bilgi verilir.

4.3 Müşteri Şikâyetleri

- Hizmet sunumunun her aşamasında müşteri tarafından laboratuvara asyadanismanlik.com web sitesi üzerinde bulunan müşteri şikâyet formunu doldurarak yazılı ve sözlü olarak, mail, telefon, faks yoluyla veya diğer iletişim araçları üzerinden iletilen şikâyetler Kalite müdürü ve/veya laboratuvar müdürü tarafından **FR.79.02 Müşteri Şikâyeti Kayıt ve Değerlendirme Forumu**'na kaydedilir.
- Şikâyete konu, deneyin/hizmetin özellikleri ve şikâyet konusu kalite müdürü, laboratuvar müdürü tarafından veya üst yönetim değerlendirilir.
 - Durum, müşterinin isteği üzerine 3 hafta içerisinde düzenli aralıklarla şikâyetin durumu hakkında bilgi verilir. Müşteriye yazılı ve/veya sözlü (posta,telefon ve mail gibi diğer iletişim araçları vs.) olarak **FR.79.04.00 Müşteri Şikâyet Takip Formu** üzerinden bildirilerek şikâyet takibi yapılır. Yapılanın durumuna göre şikâyet başlangıç olarak değerlendirilir, şikâyet nedenleri araştırılır daha sonrasında şikâyetin kayıtları tutulup takibi yapılır **TS ISO**

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ

10002:2018 Kalite yönetimi- Müşteri memnuniyeti Kuruluşlarda şikayetlerin ele alınması için kılavuz bilgileri standardın maddelerine göre bir çözüm yolu bulunur.

- Şikâyet veya itiraz değerlendirilmesi; şikayeti konu olmayan kişiler tarafından ve ilgili bölüm tarafından yapılır. Gerekli görülmesi halinde şikayetin değerlendirmesinde birden fazla kişi bulunabilir.
- Değerlendirme sonrası, şikayet veya itiraz haklı bulunursa müşteriye yapılacak faaliyetle ilgili bilgilendirme kalite müdürü tarafından derhal yapılır ve faaliyetin en fazla 3 hafta içerisinde tamamlanacağı müşteriye bildirilir.
- Şikâyet veya itiraza konu olan düzeltme veya düzeltici faaliyet tamamlandığında müşteriye bilgilendirme yapılır.
 - Yapılan şikayetler doğrultusunda deney sonuçları ile ilgili bir şikayet var ise deney tekrarlanır ve rapor PR.78.03 Deney Raporu Hazırlama Prosedürüne göre revizyon numarası verilerek rapor revize edilir. Eğer personelden kaynaklanan bir şikayet varsa personel için eğitim tekrarı yapılır.
- Laboratuvar, şikâyetleri birer iyileşme fırsatı olarak kabul eder. Şikayetin laboratuvarın kaynaklandığına kanaat getirilirse, laboratuvar içinde derhal **PR.87.01 Düzeltici Faaliyet Prosedürü** uygulanarak, şikayetin tekrarı önlenir.
- Hatalı deney sonuçları nedeniyle 3. Tarafların uğradığı zararlar laboratuvar tarafından tanzim edilir. Hatalı deney sonucu var ise müşteri memnuniyeti çerçevesinde ölçümler ücretsiz tekrarlanabilir.

4.4.Müşteri Şikâyet ve Memnuniyeti Değerlendirme

- Müşteriye hizmet sunum aşamasında düzenlenmiş olan anket ve şikâyet formları veya başlatılan düzeltici faaliyetler, müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesinde birer veri olarak kullanılır.
- Toplanan veriler kalite yönetim temsilcisi tarafından analiz edilir, rapor haline getirilerek ara toplantılarda ve/veya yönetimin gözden geçirme toplantısı gündemine sunulur **PR.87.01 Düzeltici faaliyet Prosedürü** uygulanarak şikayetin kök neden analizi yapılır ve böylelikle tekrarı önlenir. Kök neden analizi sonucu giderilen şikâyetlerle bir daha karşılaşma ihtimali ortadan kaldırılmış olunur. Müşteri memnuniyeti böylece artırılmış olunur.
- 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 Formu**

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN



Doküman No: PR.79.01

Yayın Tarihi: 18.05.2018

Revizyon No/Tarih: 04 / 25.05.2022

Sayfa : 4/5

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ

- FR.79.02 Müşteri Şikâyet Kayıt ve Değerlendirme Formu
- PR.87.01 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
 - FR.79.04 Müşteri Şikâyet Takip Formu
 - FR.79.03 Müşteri Memnuniyeti Analiz Formu
 - PR.78.03 Deney Raporu Hazırlama Prosedürü

6. REFERANS DOKÜMANLAR

- TS EN ISO/IEC 17025 madde 7.902
 - TS ISO 10002-2018 Kalite yönetimi — Müşteri Memnuniyeti Standardı

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN

Güncel doküman, elektronik ortamda “sadece okunabilir” statüsündedir, basıldığında “kontrolsüz kopya” statüsüne kavuşur.

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ**REVİZYON TABLOSU**

REV. NO:	REVİZYON GEREKÇESİ	REV. TARİHİ
00	İlk Yayın	18.05.2018
01	4.2. ve 4.4. maddelerine müşteri memnuniyet ve şikayetlerinin nasıl analiz edileceği/değerlendirmeye alınacağı hakkında bilgiler eklenmiştir.	06.06.2018
02	Doküman Kodlaması değiştirilmiştir.	14.12.2020
03	Madde 4.2'deki Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi sürecinin değişmesi sebebi ile yöntem revize edilmiş olup tanımlar kısmında de yer verilmiştir.	08.07.2021
04	<u>İç ve dış müşteri tanımlamaları yapılmış, Müşteri şikayetlerinin standardın maddelerine göre yapılması gereklikleri ibareleri eklenmiştir.</u>	25.05.2022

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN