

TOOLΛ3	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ ve ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	Doküman No.	KLB PR 07
		Yayın Tarihi	30.03.2023
		Rev. No/Tarihi	01/13.07.2023
		Sayfa No	1 / 6

- Amaç**
- Kapsam**
- Tanımlar**
- Sorumluluklar**
- Uygulama**
 - Şikâyet, İtirazlar ve Değerlendirme
 - Müşterinin kalibrasyonlara Katılma Talebi
 - Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetin Geliştirilmesi
 - İyileştirme
 - Ölçme
- İlgili Dokümanlar**
- İlgili Kayıtlar**
- Ekler**
- Revizyonlar**

Hazırlayan	Onaylayan
KALİTE YÖNETİM SİSTEM SORUMLUSU CEMAL UYAR	YÖNETİM TEMSİLCİSİ ALPAY EKŞİ

TOOLAB	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ ve ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	Doküman No.	KLB PR 07
		Yayın Tarihi	30.03.2023
		Rev. No/Tarihi	01/13.07.2023
		Sayfa No	2 / 6

1.0 KAPSAM

Müşteri ilişkilerini düzenlemek, geliştirmek ve sonrasında devam ettirmek,

Müşteri bilgilerinin diğer kişilere veya müşterilere karşı gizliliğinin ve güvenliğinin sağlanması için karşılıklı iş birliğini tesis etmek,

Laboratuvarda gerçekleştirilen kalibrasyon hizmeti de dahil müşterilerden, personel ve diğer ilgililerden gelebilecek her türlü şikâyet, öneri ve itirazları değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi belirlemek,

Müşterinin gerektiğinde kalibrasyonu izleyebilmelerini sağlamak, müşteri bilgilerinin diğer kişilere / müşterilere karşı gizliliğinin ve güvenliğinin sağlanması için karşılıklı iş birliğini tesis etmektir.

Sürekli iyileştirme için yapılan çalışmalara ait verilerin değerlendirmesini yapmak gerekli hallerde tedbirler ve hedefler belirlemek.

2.0 KAPSAM

Laboratuvar tarafından verilen her türlü hizmete müşteri, personel ve diğer ilgililerden gelen geri beslemeler, şikâyet ve itirazların tümü, müşterinin kalibrasyonlara katılma taleplerinin karşılanması.

İyileştirmeler; Laboratuvarın her alanıyla ilgili yapılacak iyileştirme çalışmalarını kapsar ve belirlenmiş hedeflere ulaşmadaki faaliyetleridir.

3.0 TANIMLAR

4.0 SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından Laboratuvar Sorumlusu takibinden Kalite Yönetim Sistem sorumlusu sorumludur.

5.0 UYGULAMA

5.1 Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetin Geliştirilmesi

Tüm Laboratuvar çalışanları; müşteri ile iyi iletişim kurmaktan, kalibrasyon ve teknik konularla ilgili talep ettikleri bilgileri sağlamaktan sorumludur. Kalibrasyon yapılacak numunelerde gözlenebilecek uygunsuzluklardan, olabilecek gecikmelerden ve kalibrasyon sırasında olabilecek önemli sapmalardan müşteri haberdar edilir.

Hazırlayan	Onaylayan
KALİTE YÖNETİM SİSTEM SORUMLUSU CEMAL UYAR	YÖNETİM TEMSİLCİSİ ALPAY EKŞİ

TOOLAB	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ ve ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	Doküman No.	KLB PR 07
		Yayın Tarihi	30.03.2023
		Rev. No/Tarihi	01/13.07.2023
		Sayfa No	3 / 6

Verilen hizmetin kalitesini değerlendirmek için yılda en az bir defa olmak üzere kalibrasyonlardan sonra faturayla birlikte müşterilere Müşteri Temsilcisi “**KLB FR 053 Müşteri Memnuniyet Anketi**” gönderir ve elde edilen geri beslemeler KYS Sorumlusuna iletilir ve gelen cevaplar doğrultusunda kalite sistemi ve müşteri hizmetlerini geliştirici yönde gerekli tedbirler alınır. Geri besleme değerlendirmelerinin sonuçları, yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında ele alınır.

5.2 Şikâyet, İtirazlar ve Değerlendirme

Müşterilerin veya diğer ilgililerin laboratuvarımız ve kalibrasyon hizmeti ile ilgili tüm soru ve sorunlarını dinlemek ve en kısa sürede çözüme kavuşturmak “Müşteri Temsilcisi” sorumluluğu altındadır. Telefon, faks, internet veya şahsen başvuru yoluyla gelen istek ve müracaatlar anında cevaplandırılabilir, konu hakkında gerekli bilgilendirme yapılır. Hemen çözülmesi mümkün olmayan ve araştırılması gereken konular ise Müşteri Temsilcisi tarafından “**KLB FR 052 Şikâyet Öneri İstek Forumu**”na kaydedilir, **yıl / sıra no** şeklinde numaralandırma yapılır ve KYS sorumlusuna iletilir.

KYS Sorumlusu problemin laboratuvarın verdiği hizmetten kaynaklı olup olmadığının analizini yapar veya problemle ilgili kişilerle görüşerek uygunsa problemi ileten kişi/firma ile iletişime geçerek problemin kabul veya ret edildiğini ve çalışmalar hakkında kısa bilgilendirme yapar.

Müşteri ve diğer ilgililerin kalibrasyon sonuçlarına yapılan itirazları ve şikâyetleri;

- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi
- Raporlardaki bilgilerin (müşteri ismi, adres, v.b.) yanlış olması
- Kalibrasyon ve hizmet kalitesi (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb...)
- Müşteriye verilen yetersiz bilgi
- Gelen cihazların kalibrasyona uygunluğu
- Yapılan iş için alınan ücret v.b...

Gibi konularda olabilir

KYS sorumlusu değerlendirme sonucunda gerekli görülürse “**KLB PR 05 Düzeltici Faaliyet Prosedürü**”ne göre çalışma başlatır.

KYS Sorumlusu; Şikâyetin konusu gereği laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmalı, gözden geçirilmeli ve onaylanmasına yönelik atamalar/görevlendirmeler yapar.

Sonuçlanmış şikâyetler mümkün olur olmaz en kısa sürede şikâyetçiye, şikâyet değerlendirmesinin sonucu müşteri temsilcisi tarafından ve/veya KYS sorumlusu tarafından bildirimde bulunulur.

Hazırlayan	Onaylayan
KALİTE YÖNETİM SİSTEM SORUMLUSU CEMAL UYAR	YÖNETİM TEMSİLCİSİ ALPAY EKŞİ

TOOLAB	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ ve ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	Doküman No.	KLB PR 07
		Yayın Tarihi	30.03.2023
		Rev. No/Tarihi	01/13.07.2023
		Sayfa No	4 / 6

Müşteri öneri, şikâyet ve itirazları için yapılan işlemler ve sonuçları, yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında ele alınır.

5.3 Müşterinin Kalibrasyona Katılma Talebi

Laboratuvarımız, müşterilerinin veya temsilcilerinin taleplerine açıklık kazandırabilmek ve onların laboratuvar performansını izleyebilmeleri için diğer müşterilere karşı gizliliği sağlamak koşuluyla iş birliğine gidebilir.

Bu bağlamda laboratuvar dışından ziyarette bulunmak isteyen kişilerin, müşterinin veya temsilcisinin daha önceden izin alması gerekmektedir.

İzin için yazılı veya sözlü (telefon vb.) olarak gelen talebi KYS sorumlusu laboratuvar sorumlusu ile görüşerek değerlendirir uygunluk veya uygunsuzluk durumunu yönetim temsilcisine bilgi vererek karar verir. Ziyaretin hangi tarihte gerçekleştirilebileceğini kararlaştırılarak bilgi verilir

Ziyaret gerçekleşmeden önce; “**KLB FR 051 Ziyaret ve Kalibrasyon Katılım Tutanağı**” imzalatılarak Laboratuvar Sorumlusu veya yönlendirdiği kişi nezaretinde gerçekleştirilir.

Kalibrasyon öncesi laboratuvardaki son düzenlemeler, Laboratuvar Sorumlusu gözetiminde kalibrasyon personeli tarafından gerçekleştirilir.

Ziyaret sırasında Laboratuvar Sorumlusu ve ilgili kalibrasyon personeli tarafından; laboratuvar ekipmanlarının güvenliği, kontrollü ortam şartlarının bozulmaması, gizlilik prensibine uyulması ve laboratuvardaki diğer müşterilere ait cihazların güvenlik / gizliliğini sağlayacak şekilde önlem alınır. (Diğer müşterilere ait cihazlar ve müşteri bilgilerini içeren dokümanlar , görünür alandan kaldırılır)

Müşterinin veya diğer ilgililerin kalibrasyona katılım talebi olması durumunda, “**KLB FR 051 Ziyaret ve Kalibrasyon Katılım Tutanağı**” nın ilgili bölümü işaretlenerek imzalanır. Müşteri, laboratuvarında bulunduğu sırada laboratuvar personeline müdahale edemez, tüm itiraz ve görüşlerini Laboratuvar Sorumlusuna bildirir. Kendisine ait cihazın kalibrasyonu yapılmasına eşlik edebilir, uygulama metodu, ölçme sistemi, cihazlar vb. konularda laboratuvar sorumlusu ve/veya teknik personel tarafından bilgi verilir.

İtiraz bir cihazın kalibrasyonuna ait ve tekrarı yapılabilecek ise; aynı laboratuvar şartlarında, aynı metot, aynı kalibrasyon cihazlarıyla tekrar yapılır.

İtiraz sonucu tekrarlanan kalibrasyon sonuçları rapor haline getirilir. “Ziyaret ve Kalibrasyon Katılım Tutanağına” tekrarlanan rapor numarası yazılır.

Kalibrasyon raporu açıklamalar kısmına tekrarlanan işlem olduğu ve eski rapor numarası yazılarak onaylanır.

Müşterinin belirtilen tarihte Laboratuvarımıza gelmemesi halinde, Kalite Yönetim Sistem sorumlusu ve Laboratuvar Sorumlusu eşliğinde kalibrasyon tekrarlanır, sonucu müşteriye iletilir.

Hazırlayan	Onaylayan
KALİTE YÖNETİM SİSTEM SORUMLUSU CEMAL UYAR	YÖNETİM TEMSİLCİSİ ALPAY EKŞİ

TOOLAB	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ ve ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	Doküman No.	KLB PR 07
		Yayın Tarihi	30.03.2023
		Rev. No/Tarihi	01/13.07.2023
		Sayfa No	5 / 6

Sonuçların değişmemesi durumunda müşteriden kalibrasyon tekrarı bedeli yansıtılır ve bu işlem içinde kalibrasyon tekrarı sertifikası düzenlenir. Aksi durumda ücret talep edilmez.

Müşterinin kalibrasyon tekrarı sonuçlarına da itiraz etmesi durumunda ise TÜRKAİ'a başvuruda bulunabilir. TÜRKAİ isterse akredite edilmiş bir başka laboratuvarı hakem olarak tayin eder ve aynı kalibrasyon burada tekrarlanır. Sonucun değişmemesi durumunda, yapılan tüm masraflar müşteri tarafından karşılanır.

Müşterinin haklı olması ve talepte bulunması durumunda, müşterinin bu olaydan kaynaklanan tüm mağduriyeti laboratuvarımız tarafından karşılanır.

5.4 İyileştirme

- Kalibrasyon sonucunun farklı çıkması durumunda **KLB PR 12 Sonuçlarının Geçerliliğinin Sağlanması Prosedürü**,
- Bu durumun ortaya çıkmasına neden olan uygunsuzlukları belirlemek ve ortadan kaldırmak için **KLB PR 05 Düzeltici Faaliyet Prosedürü**,
- Ortaya çıkan olumsuzluğun, diğer kalibrasyon işlemlerine olan etkisi konusunda ise **KLB PR 08 Uygun Olmayan Kalibrasyon İşinin Kontrolü Prosedürü**,
- Kayıtların muhafazası için **KLB PR 02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü**

Uygulanır.

Laboratuvar; sürekli iyileştirme için asgari aşağıda belirtilen konuların YGG de ve kendi prosedür ve talimatlardaki belirleme sıklığı içinde işlevselliği gözden geçirilir.

Laboratuvar, müşterilerinin olumlu veya olumsuz geri bildirimlerini almak ve bunların analizini yapmak için iyileştirmeler bu prosedürde tanımlamıştır.

K.Y.S Dokümanlarının Kontrolü, (8.3)	KLB PR 01
Politikaların Kullanımı, (KEK-EK 01)	KEK – EK 01
Denetim Sonuçları, (8.8)	KLB PR 03
Düzeltici Faaliyetler, (8.7)	KLB PR 05
Yönetimin Gözden Geçirmesi, (8.9)	KLB PR 04
Risk ve Fırsat Değerlendirmesi, (8.5)	KLB PR 14
Veri Analizlerin Kontrolü ve Bilgi Yönetimi, (7.11)	KLB PR 13
Yeterlilik Kalibrasyon Sonuçları, (7.7.2)	KLB PR 12
Geri Bildirimler-Şikayetler (7.9 / 8.6.2)	KLB PR 07
Uygun Olmayan İş (7.10)	KLB PR 08

Hazırlayan	Onaylayan
KALİTE YÖNETİM SİSTEM SORUMLUSU CEMAL UYAR	YÖNETİM TEMSİLCİSİ ALPAY EKŞİ

TOOLAB	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ ve ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	Doküman No.	KLB PR 07
		Yayın Tarihi	30.03.2023
		Rev. No/Tarihi	01/13.07.2023
		Sayfa No	6 / 6

5.5 ÖLÇME

Bu çalışma konuları için hedef tarih ve görevlendirme yapılarak sonuçlarının izlenmesi sağlanır ve YGG de bu sonuçlar görüşülür.

Yapılan risk ve fırsatlara ait çalışma planı sonuçları aynı zamanda işletmenin performans hedefi konularında yer alır,

Bu durum KYS nin performansını ve etkinliğini değerlendirmek için oluşturulan izleme ölçme analiz ve işletmenin hedeflerine ulaşması için değerlendirmelerin yapılmasını sağlar.

KLB PL 03 Risk Tespit Değerlendirme Planı

KLB FR 012 Toplantı Tutanağı

6.0 İLGİLİ DOKÜMANLAR

KLB PR 05 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

KLB PR 12 Sonuçların Geçerliliğinin Sağlanması Prosedürü

KLB PR 08 Uygun Olmayan Kalibrasyon İşinin Kontrolü Prosedürü

KLB PR 02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

7.0 İLGİLİ KAYITLAR

KLB FR 051 Laboratuvar Ziyaret ve Katılım Tutanağı

KLB FR 052 Şikâyet Öneri İstek Formu

KLB FR 053 Müşteri Memnuniyeti Anketi

8.0 EKLER

--

9.0 REVİZYONLAR

Rev. No	Rev. Tarihi	Revizyon Açıklamaları
0	30.03.2023	İlk Yayın
1	13.07.2023	5.3 Maddesine (Diğer müşterilere ait cihazlar ve müşteri bilgilerini içeren dokümanlar , görünür alandan kaldırılır) ibaresi eklenmiştir.

Hazırlayan	Onaylayan
KALİTE YÖNETİM SİSTEM SORUMLUSU CEMAL UYAR	YÖNETİM TEMSİLCİSİ ALPAY EKŞİ