



MÜŞTERİ İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU	PR-03
YAYIN TARİHİ	21.02.2020
REVİZYON NO	02
REVİZYON TAR.	24.02.2025
SAYFA NO	Sayfa 1 / 5

1. AMAÇ

Laboratuvarımız faaliyetlerinin müşterilerimiz tarafından anlaşılmasını sağlamak. Müşterilerimizden bilgi akışını ve önerilerini takip ve faaliyetlerimizin müşteri şartlarını karşılaması için yöntem oluşturmak. Müşterinin kullanılmasını istediği metotlar, zamanlama ve gizlilik konusundaki koşulları sağlamak. Deneylerle ilgili herhangi bir aksaklık, gecikme veya özel bir durum olduğunda müşteri iletişimini sağlamak. Müşteri memnuniyetinin sağlanması için şikayet ve memnuniyet bilgilerinin toplanması, değerlendirilmesi ve gereken önlemlerin alınması faaliyetlerinin gerçekleştirilmesini sağlamaktır.

2. KAPSAM

Müşterilerden gelen şikayet ve memnuniyet bilgilerinin toplanması , değerlendirilmesi ve müşteri kurulması gereken iletişim durumları ile ilgili tüm işlemleri kapsamaktadır.

3. SORUMLULAR

Müşteri İlişkiler Sorumlusu

4. TANIMLAR

Bu prosedüre ait özel bir tanım bulunmamaktadır.

5. UYGULAMA

Laboratuvarımız, Kalite Yönetim Sisteminin hizmetlerinin temelinde müşteri memnuniyetinin ve bu doğrultuda sürekli iyileşmenin sağlanması vardır. Bu amaçla müşterilerin olumlu olumsuz tüm görüş ve önerilerinin belirlenip değerlendirmeye alınması ve bu yönde iyileşmelerin gerçekleştirilmesi gerekmektedir.

Laboratuvarımızda müşterilerden gelen olumsuz tepkiler uygunsuzluk olarak kabul edilir ve müşteri ister haklı ister haksız olsun bu şikayetler değerlendirilir, gerekli önlemler alınır ve düzeltmeler yapılır.

Müşterinin haksız olması durumunda yanlış anlamaların sebebi incelenir ve gerekli düzeltmeler yapılır.

Müşterilerin Laboratuvarımız hizmetlerinden memnuniyetlerinin izlenmesi ise Laboratuvarımız faaliyetlerinde sürekli iyileşme sağlandığı yönünde değerli kayıtlar olup ve çalışanlar için de motivasyon kaynağıdır.

HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Laboratuvar Sorumlusu	Şirket Müdürü

	MÜŞTERİ İ���KİLER PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN KODU	PR-03
		YAYIN TARİHİ	21.02.2020
		REVİZYON NO	02
		REVİZYON TAR.	24.02.2025
		SAYFA NO	Sayfa 2 / 5

Deneylerle ilgili herhangi bir aksaklık, gecikme veya özel bir durum, olduğunda müşteri ile telefon veya mail yoluyla haberleşerek işbirliği yapılır ve hemfikir kalınan şekilde i  sürdürülür.

Müşterinin kullanılmasını istediği metotlar, zamanlama ve gizlilik konusundaki koşulların uygulanması sağlanır.

5.1.MÜŞTERİ   KAYETLERİ VE MEMNUNİYETLERİNİN BELİRLENMESİ

Müşteri   kayetleri ve memnuniyet bilgileri Müşteri İ   kiler Sorumlusu tarafından **Müşteri   kayet ve Memnuniyet Anket Formu** kullanılarak tüm müşterilerden alınır ve derhal   irket M   d  r  'ne iletilir. Yöneticilerin görev sahası içinde yer alan konularla ilgili olarak müşterilerle sözlü görüşmeler yapılır. Yapılan görüşmeler yine aynı forma kaydedilir. Müşteri ve ilgili i  adına a ılın  **Analiz Talep ve Sözleşme Formu** ekinde muhafaza edilir. Aylık faaliyet toplantılarında müşterilerle yapılan görüşmeler ve öneriler değerlendirilir ve gerekli iyileştirme faaliyetleri başlatılır. Toplantı sonucunda alınan kararlar veya sistemin işleyişi ile ilgili yapılan değişiklikler ilgili yöneticilere iletilir. Müşteri   kayetleri, Yönetim Temsilcisi tarafından **Müşteri   kayetleri Takip Formu** ile kayıt altına alınarak takip edilir.

Müşterilerin Laboratuvarımız hizmetleri hakkındaki genel görüşlerinin belirlenmesi için **Müşteri   k  yet ve Memnuniyet Anket Formu** ile toplanan bilgiler kullanılır. Bu formların toplanmasından Müşteri İ   kileri Personeli sorumludur.

5.2.  KAYETLERİN VE MEMNUNİYETLERİN DEğERLENDİRİLMESİ

Müşteri   kayetleri anında   irket M   d  r   tarafından değerlendirilir, gerektiğinde müşterilerle birebir görüşmeler yapılır.   kayet sebebinin hemen ortadan kaldırılmasını veya tekrarının önlenmesi için gerekirse düzeltici önleyici faaliyet başlatılmasını sağlar.

Müşteri   kayetleri ve Memnuniyetleri Anket Formu yoluyla toplanan bilgiler yine aynı form kullanılarak Yönetim Temsilcisi tarafından aşağıdaki faktörler göz önüne alınarak değerlendirilir.

- Çalışanların yetersiz bilgi, tecrübe ve eğitimleri,
- Ekipmanlardan kaynaklanan hatalar,
- Müşterilere verilen yetersiz bilgi,
- Uygunsuz malzeme,

HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Laboratuvar Sorumlusu	��irket M���d��r��



MÜŞTERİ İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU	PR-03
YAYIN TARİHİ	21.02.2020
REVİZYON NO	02
REVİZYON TAR.	24.02.2025
SAYFA NO	Sayfa 3 / 5

- Kullanım hatası,
- Fiyatlar,
- Diğer faktörler

Müşterilerden alınan bu **Müşteri Şikayetleri ve Memnuniyetleri Anket Form**'larını değerlendirme sonuçları analizleri yapılarak **Şikayet ve Memnuniyet Analiz Formu**'na kayıt altına alınır ve bu analiz sonucu Şirket Müdürüne iletilir. Aciliyet gerektiren durumlarda ise bu şikayetler anında Müşteri İlişkiler Sorumlusu tarafından Şirket Müdürü'ne iletilir. Şirket Müdürü'nün onayı ile müşterinin şikayetinın sebebinin bulunması sağlanır ve şikayet sebebi en kısa sürede giderilir.

Şikayetlerin değerlendirilmesi sonucu kritik bulunan hataların tekrarının engellenmesi için düzeltici veya önleyici faaliyetler başlatılabilir.

Ayrıca, uygun olmayan deney işi kapsamında, müşteriyi bilgilendirerek yapılan iş durdurur, geri çeker ve/veya tekrarlatır. Müşteri şikayeti sonucunda ele alınan sorun, laboratuvarından kaynaklanmasa dahi, müşteri memnuniyeti ve iyi niyet çerçevesinde, ölçümler ücretsiz olarak tekrarlanabilmektedir.

5.3. ŞİKAYETLERİN VE MEMNUNİYETLERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

Müşteri Şikayetleri ve Memnuniyetleri Anket Formları'ndan elde edilen ile yapılan değerlendirme sonuçları Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında Laboratuvarımız kalite hedef ve politikaları da göz önüne alınarak gözden geçirilir ve değerlendirilir. Laboratuvarımızın hizmetlerinin kalitesini etkileyebilecek konularda gerekli önlemler alınır. Gerekirse gözden geçirme işlemi toplantılar yoluyla daha sık yapılabilir.

5.4.RAPORLAMA BİLGİLENDİRME

Müşterilerin şikayetleri ve memnuniyetleri değerlendirilip gerekli düzeltme ve düzenlemeler yapıldıktan sonra Müşteri İlişkiler Sorumlusu tarafından yazılı veya sözlü olarak müşteriler bilgilendirilir.

Müşteri şikayetleri sonucu, **Düzeltilici Faaliyet Prosedürü** kapsamında açılan düzeltici veya önleyici faaliyetler bu prosedürlerde tarif edilen yöntemlerle kayıt altına alınır.

HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Laboratuvar Sorumlusu	Şirket Müdürü



MÜŞTERİ İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU	PR-03
YAYIN TARİHİ	21.02.2020
REVİZYON NO	02
REVİZYON TAR.	24.02.2025
SAYFA NO	Sayfa 4 / 5

5.5 MÜŞTERİ BİLGİLENDİRME

Deneylerle ilgili herhangi bir aksaklık (Cihaz bozulması, deneylerde çıkan farklı sonuçlar v.b.), gecikme veya özel bir durum, olduğunda müşteri ile telefon veya mail yoluyla haberleşerek işbirliği yapılır ve hemfikir kalınan şekilde iş sürdürülür.

Müşterilerimizin doğrulama amaçlı kendi deney tanıklık etme gibi taleplerinde, kendi numuneleri ile ilgili deneyleri izlemelerine, sırasında başka müşterilerin deneyleri ve işleri ile ilgili gizlilik şartları sağlanmak suretiyle izin verilebilir.

5.6 ANALİZ TALEP VE SÖZLEŞME

Analize başlamadan önce, Numune kabul ve müşteri ilişkiler sorumlusu, iç ve dış müşterinin istediği metotları bildirmesi ve metot ücretlerinde anlaşma sağlanması için **“Analiz Talep ve Sözleşme Formu”** doldurtur ve onaylatır. Analiz Talep ve Sözleşme Formu, müşteri bilgilerini, numune bilgilerini, deney ve metot hizmetlerini, ücret ve tarafların yükümlülüklerini içermektedir. Analiz Talep ve Sözleşme Formu olmadan ürünler deneye tabi tutulamaz.

5.7 DAĞITIM VE DOSYALAMA

Bu prosedürün orijinal kopyası ve elektronik kopyası Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından gerekli önlemler alınarak saklanmakta, bir kontrollü kopyası ise laboratuvar içinde tüm Laboratuvarımız Personelinin kolayca ulaşabileceği bir yerde bulundurulmaktadır. Dağıtım bilgileri Doküman Dağıtım Formu’nda verilmektedir.

Müşteri Şikayetleri ve Memnuniyetleri Anket Formları Müşteri İlişkiler Sorumlusu veya yetkilendirdiği kişi tarafından toplanır, takipleri ise Müşteri Şikayetleri ve Memnuniyetleri Takip Formu ile Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır. Düzeltici faaliyet kapsamına alınan müşteri şikayetleri ile ilgili dokümantasyon Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından takip edilir.

5.8 ANKET SONUÇLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

Yıl boyunca müşteriler ile fax, mail, şahsen v.b. yollarla yapılan anketler şikayet ve benzeri bir şey yok ise YGG toplantısından önce Müşteri ilişkiler Sorumlusu tarafından değerlendirilir ve

HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Laboratuvar Sorumlusu	Şirket Müdürü

	MÜŞTERİ İ���KİLER PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN KODU	PR-03
		YAYIN TARİHİ	21.02.2020
		REVİZYON NO	02
		REVİZYON TAR.	24.02.2025
		SAYFA NO	Sayfa 5 / 5

Analizi yapılır. Yapılan analizler YGG Toplantısında değerlendirilir. Yapılan anketlerde Şikayet varsa müşteri sorumlusu derhal yönetim temsilcisine Şikayeti bildirir ve yönetim temsilcisi gerekli görür ise Düzeltici Faaliyet baŐlatır.

5.9. MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİMLERİ VE DEğERLENDİRMELERİ

Müşteri Şikayetleri ve Geri bildirimleri sürecinde Laboratuvar, müşterilerinden olumlu ve olumsuz geri bildirimler almak için çaba göstermektedir. Geri bildirimler Yıllık periyotlarda veri analizi yapılarak değerlendirilir ve iyileştirme   nerileri Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında tartıŐılır. Ayrıca Mümkün olan her durumda Şikayet sahibi Müşteri i   kiler Sorumlusu tarafından yazılı olarak sonuç hakkında bilgilendirilir, kayıtları saklanır ve faaliyet sonlandırılır. Yazılı bilgilendirmelerin bir nüshası ilgili “F-19-01 Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu” i  iŐinde muhafaza edilir. Őikayetin çözüme kavuŐturulması ve müşteriye geri bildirim için termin tarihi 10 iş gününü geçmemelidir. Ancak bu süre içinde çözüme kavuŐturulması mümkün olmayan Şikayetler için gerekçeleri müşteriye yazılı olarak bildirilerek yeni bir termin tarihi belirlenir.

5.10 ZİYARETÇİLER

Tarafsızlığı ve gizliliği sağlayabilmek adına laboratuvarımıza gelen tüm ziyaretçilere **F-03-04 ZİYARETÇİ BEYAN FORMU** doldurtulur.

6. KAYITLARIN SAKLANMASI VEYA ELDEN ÇIKARILMASI

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan kayıtların nerede ve ne kadar süre ile saklanması gerektiği Kalite Kayıtları Listesinde belirtilmiŐtir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Analiz Talep ve Sözleşme Formu (F-21-04)
- Müşteri Şikayetleri ve Memnuniyetleri Anket Formu (F-03-01)
- Müşteri Şikayetleri Takip Formu (F-03-02)
- Müşteri Anket Analiz Formu (F-03-03)
- Düzeltici Faaliyetler Prosedürü (PR-05)
- Ziyaretçi Beyan Formu F-03-04

HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Laboratuvar Sorumlusu	Şirket Müdürü