

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu: PR-10

Yayın Tarihi: 02.05.2017

Revizyon Tarihi/No: 25.02.2025/06

Sayfa No: 1 / 8

1. AMAÇ

Bu prosedür, TS EN ISO/IEC 17025 standardına uygun laboratuvar kalite sistemleri kapsamında kuruluşumuza gelen taleplerin, buna karşılık verdiğimiz tekliflerin veya müşterilerle yaptığımız sözleşmelerin gözden geçirilmesi için uygulamayı tarif etmek, müşterilerimizden gelebilecek öneri, şikâyet ve isteklerinin kayıt altına alınarak değerlendirilmesi şikâyetlerin giderilmesi, tekrarlarının önlenmesi, müşteri ile işbirliği çalışmaları ve kalitenin artırılmasına yönelik yapılacak çalışmaları açıklamak ve müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi amacıyla hazırlanmıştır.

2. KAPSAM

TS EN ISO/IEC 17025 standardına uygun kalite sistemi dâhilinde deney ve ölçüm yapılan müşteri ilişkilerini kapsar.

3. SORUMLULAR

Bu prosedürün hazırlanmasından; Kalite Yönetim Sorumlusu, kontrol edilmesinden Şirket Müdürü ve uygulamasından prosedürde kendisine sorumluluk verilen kişiler sorumludur.

4. TANIMLAR-KAVRAMLAR

Müşteri Tatmini: Müşteri şartlarının yerine getirildiğinin, müşteri tarafından algılanan tatmin derecesi.

Melbes: Belirlenen bir algoritma üzerinden çevresel ölçümleri yetkili laboratuvarlara dağıtan yazılım.

5. REFERANS DOKÜMANLAR

- 5.1 TL-18 Müşteri Memnuniyeti Talimatı
- 5.2 TL-21 Arşivleme Talimatı
- 5.3 FR-10 Şikâyet ve Öneri Formu
- 5.4 FR-36 Deney/Ölçüm Teklif Talep Formu
- 5.5 FR-37 Teklif Formu
- 5.6 FR-27 Müşteri Anket Formu
- 5.7 FR-41 Talep Alma Formu

6. KAYITLARIN MUHAFAZASI VE ARŞİVLENMESİ

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Yönetim Sorumlusu	Şirket Müdürü	Şirket Müdürü

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu: PR-10

Yayın Tarihi: 02.05.2017

Revizyon Tarihi/No: 25.02.2025/06

Sayfa No: 2 / 8

Bu prosedürün uygulanması sonucu oluşan kayıtlar bu prosedür kapsamında değerlendirilir ve Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir. Birimlerde saklama süreleri dolan kayıtlar arşive kaldırılır.

7. PROSEDÜRÜN İÇERİĞİ

7.1 Taleplerin Alınması ve Değerlendirilmesi

Deney ve Ölçüm talepleri; yazılı, e-posta ile sözlü veya faks ile Laboratuvar Müdürü'ne iletilmektedir. Taleplerin alınmasından tüm personel, değerlendirilmesinden Laboratuvar Müdürü sorumludur. Sözlü olarak alınan talepler FR-41 Talep Alma Formuna kaydedilir.

7.1.1 Taleplerin değerlendirilmesi esnasında Laboratuvar Müdürü tarafından aşağıda belirtilen durumlara bakılır.

- Talep edilen hizmetin laboratuvarının kapsamında olup olmaması,
- Talep edilen tarihte talep edilen hizmeti karşılayacak cihaz, personel kaynağına sahip olup olmaması,
- Eğer müşterinin bir deney metodu talebi varsa ölçümlerin bu deney metoduna uyup uymaması,
- Belirlenen deney metodunun müşteri şartlarını tam olarak karşılayıp karşılamaması

Müşteri tarafından yukarıda tanımlanan yapılabirlik esasları tam olarak tanımlanamıyorsa Laboratuvar Müdürü'nün görevlendireceği teknik personel tarafından ölçüm yerinde, müşteri ile direk görüşülerek deney veya ölçümün yapılabirlik esasları belirlenir. Talebin karşılıklı gözden geçirilmesi sağlanarak yenilenmesi istenir. Talep sözlü olarak iletilmişse, talebin yazılı hale getirilmesi sağlanır. Sözlü alınan talepler, talebi alan tarafından FR-41 Talep Alma Formu'na kaydedilir.

7.1.2 Laboratuvar Müdürü yapılabirlik durumunu araştırdıktan sonra talep tam olarak karşılanamıyorsa müşteriye durum yazılı veya sözlü olarak aktarır ve talebin gözden geçirilmesi istenir. Şayet müşteri kuruluşumuzun gözden geçirme talebini uygun bulmazsa işin yapılabilmesi için Laboratuvar Müdürü tarafından talebi işleme alır.

7.2 Teklifin Hazırlanması

5.8 Müşterinin talebi doğrultusunda Kalite yönetim sorumlusu veya yetkilendirilen bir uzman tarafından teklif hazırlanarak Laboratuvar müdürünün onayıyla, Faks, E-Posta veya elden teslim yoluyla teklif verilir. Teklifler, FR-37 Teklif Formu'na kaydedilerek takip edilir. Tedarikçi kullanılması durumunda müşteriye teklif ile birlikte yazılı olarak bildirilir ve onayı yazılı olarak alınır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Yönetim Sorumlusu	Şirket Müdürü	Şirket Müdürü

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu: PR-10

Yayın Tarihi: 02.05.2017

Revizyon Tarihi/No: 25.02.2025/06

Sayfa No: 3 / 8

7.2.1 Kuruluşumuz taşeronlara yaptırdığı deney veya ölçümlerde müşterisine karşı sorumlu olduğunu yazılı olarak taahhüt eder. Müşteri, kuruluşumuzun yapmış olduğu tedarikçi kullanma talebini kabul etmez ise işin kuruluşumuz tarafından yapılamayacağı firmaya yazılı veya sözlü olarak bildirilir.

7.2.2 Laboratuvar Müdürü, laboratuvar dışında bulunması durumunda; teklif, Şirket Müdürü tarafından onaylanır ve müşteriye gönderilir.

7.3 Tekliflerin Gözden Geçirilmesi

Teklifin müşteriye gönderilmesini müteakip Laboratuvar çalışmalarını ve işin yapılabilirliğini olumsuz etkileyecek etkenlerin oluşması durumunda durum müşteriye yazılı olarak bildirilir. Talepte meydana gelebilecek değişikliklerde teklif gözden geçirilerek tekrar hazırlanır ve müşteriye gönderilir.

7.4 Sözleşmenin Hazırlanması

7.4.1 Müşteri teklifi değerlendirdikten sonra kabul edilirse, teklif formunun müşteri veya temsilcisi tarafından imzalanması yeterlidir, müşteri tarafından istenmediği sürece iş için herhangi bir sözleşme hazırlanmasına gerek yoktur. Firmanın teklifte onaylamış olduğu onay bölümü çalışılan firmalar klasörüne kaldırılır.

7.4.2 Müşteri talebi ile yapılan teklif arasında bir değişiklik olması durumunda müşteri ile mutabakat sağlanarak teklif revize edilir. Müşteri ile mutabakat sağlanmadan asla deney hizmetlerine başlanmaz. Sözleşmenin içeriği; yapılacak faaliyetleri, zamanlamayı, mali ve hukuki hususları net bir şekilde tanımlayacak şekilde oluşturulur. Müşterinin ve Şirket Müdürü'nün teklifi onaylaması ile deney veya ölçüm faaliyeti için Laboratuvar Müdürü tarafından planlama ve görevlendirmeler yapılır.

7.4.3 Müşteri tarafından iletilen hizmet talep kayıtları, tedarikçilerle ilgili yazışmalar ve Laboratuvar Müdürü tarafından hazırlanan teklifler, "FR-04 Kalite Kayıtları Saklama Süreleri Formu'nda tanımlanan klasöründe muhafaza edilir.

7.4.4 Sözleşmenin imzalanmasını takiben firma ile ilgili tüm kayıtların bir nüshası çalışılan firmalar dosyasında diğer nüshası ise dijital ortamda kayıt altına alınarak saklanır. Sözleşmelerin onaylanmasının takibini Kalite Yönetim Sorumlusu gerçekleştirir.

7.4.5 Müşterinin yerinde yapılan deney ve ölçümler sırasında sözleşme şartlarının değişmesi durumunda; deney personeli Laboratuvar Müdürü, ulaşılamadığı durumlarda ise vekili ile iletişime geçerek onay aldıktan sonra, kendisinde bulunan teklif üzerinde yeni şartları belirtir ve gidilen firma

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Yönetim Sorumlusu	Şirket Müdürü	Şirket Müdürü

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu: PR-10

Yayın Tarihi: 02.05.2017

Revizyon Tarihi/No: 25.02.2025/06

Sayfa No: 4 / 8

yetkilisine onaylatır. Ölçüm sonrasında sözleşme yenilenir ve firmaya gönderilir. Deney raporları ancak, yeni sözleşme karşılıklı olarak imzalandıktan sonra, firmaya gönderilir.

7.5 Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi

Sözleşme imzalanmasını müteakip hizmetin yürütülmesi sırasında veya tamamlanmasından sonra sözleşmede belirtilen hususlar dışında bir işlem yapılmışsa/yapılacaksa müşteri ile karşılıklı mutabakat sağlanarak sözleşme yeniden hazırlanır. Sözleşmenin revize edilmesi ile bir önceki sözleşme üzerine iptal kaşesi vurulur ve iptal edilir, iptal edilen sözleşme arşivlenir. İlgili personel sözleşmenin son durumu hakkında bilgilendirilir. Deney veya iş sağlığı ve güvenliği faaliyetleri yapılmadan önce sözleşmede bir değişiklik yapılmışsa deney veya iş sağlığı ve güvenliği faaliyetleri yeni sözleşme şartlarına göre yürütülür.

7.6 Öneri, İstek ve Şikâyetlerin Alınması

Doğrudan müşteriler tarafından; telefon, faks ve posta yolu ile görüşmelerde müşteri tarafından tespit edilen istek, öneri ve şikâyetler için "FR-10 Şikâyet ve Öneri Formu" doldurularak kayıt altına alınır ve incelenmek üzere Şirket Müdürü'ne iletilir.

7.7 Öneri, İstek ve Şikâyetlerin İncelenmesi

7.7.1 Kuruluşa bildirilen Öneri, istek ve şikâyetler Şirket Müdürü tarafından bir ön incelemeye tabi tutulur. Şikâyet, deney işlemlerindeki teknik konular ile ilgili ise Laboratuvar Müdürü'ne, idari ve mali işler ile ilgili ise idari mali işler müdürüne iletir. İlgili birim müdürleri telefon, mail veya yüz yüze görüşme ile şikâyetçi ile temas sağlar ve şikâyetin net bir tanımlamasını yapar ve **şikayetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını tespit eder, şikayet laboratuvar faaliyetleri ile ilgili ise şikâyetçiye şikâyetlerin ele alınması süreçleri ile ilgili bilgilendirme yapar.**

7.7.2 Şikayetlerle ilgili düzeltici faaliyetler yapılmak gerekiyorsa çözüm tarihleri belirlenir ve yapılan faaliyet ve tarih hakkında ilgili müşteriler bilgilendirilir. Söz konusu şikâyetler, yetkileri dâhilinde çözülebilecek ise en geç 2 ay içinde çözümlenir, yada müşteri neden çözülemediği hakkında bilgilendirilir.

7.8 Müşterilerin İstek ve Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi ve Düzeltici Faaliyetler

7.8.1. Müşterilerin istek, öneri ve şikâyeti hakkında istek/şikâyeti alan tarafından bilgilendirilen Şirket Müdürü, söz konusu istek/şikâyeti inceler. İnceleme sırasında gerektiğinde müşteriler ile temas kurularak detay bilgilerin gelmesi veya müşteri yerinde ziyaret edilerek o bilgilerin alınması sağlanır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Yönetim Sorumlusu	Şirket Müdürü	Şirket Müdürü

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu: PR-10

Yayın Tarihi: 02.05.2017

Revizyon Tarihi/No: 25.02.2025/06

Sayfa No: 5 / 8

7.8.2. Müşterileri ziyareti söz konusu olduğunda, şikâyeti ziyaret yerinde çözüme kavuşturulabilecek ise gerekli çalışmalar yapılır. Eğer yerinde çözilemeyecek ise gerekli tüm detaylar alındıktan sonra kuruluşumuzda düzeltici işlemlere devam etmek üzere ziyaret sonuçlandırılır. Herhangi bir şikâyet söz konusu olmasa bile müşterilerin ziyaret talepleri olumlu değerlendirilerek gerekli çalışmalar yapılır.

7.8.3. Soruna yerinde çözüm getirildi ise ya da çözüm kararı yerinde verildi ise ilgili kişi tarafından gerekli faaliyetler, alınan kararlara göre yapılır. Daha sonra tüm sonuçlar Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından "FR-10 Şikâyet ve Öneri Formu" nun ilgili kısımları doldurularak varsa ekleri ile birlikte söz konusu istek öneri ve şikâyet kapatılır.

7.8.4. Yerinde çözümlenemeyen veya karara varılamayan istek öneri ve şikâyetler konusunda Laboratuvar müdürü, sorunun giderilmesi ve son kararın verilebilmesi için yapılabilecek bütün olası çalışmaları başlatır. Gerektiğinde Şirket Müdürü'nden de öneriler alır ve işlemleri sonuçlandırır.

7.8.5. Sonuçlandırılan şikâyetler müşterinin şikâyetleri dosyasında ilgili tüm yazışmaları ve detayları ile birlikte saklanır ve "FR-10 Şikâyet ve Öneri Formu" kapatılır.

7.8.6. Kalite Yönetim Sorumlusu tekrar eden ve kuruluşu zarara uğratan Müşteri şikâyetleri için "PR-05 Düzeltici Faaliyet Prosedürü" ne göre düzeltici veya önleyici faaliyetleri başlatır.

7.8.7. Sonuçlandırılan veya takibi devam eden Müşteri şikâyetleri; Yapılan toplantılarda ve yönetimin kalite sistemini gözden geçirme toplantılarında tüm yönleri ile gözden geçirilir. Alınan kararlar doğrultusunda müşteri şikâyetlerinin bir daha meydana gelmemesi için gerekli düzeltici veya önleyici faaliyetler Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından başlatılır.

7.9 Müşteri Şikâyetlerinin Takibi

7.9.1. Alınan Müşteri şikâyetlerinin takibi "FR-11 Şikâyet ve Öneri Takip Formu" aracılığıyla yapılır. Bu takip form üzerinden şikâyetin konusu yapılan veya yapılacak faaliyet ve sonucu takip edilir. Sonuçlandırılan faaliyet Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından form üzerinde belirtilir.

7.9.2. *Laboratuvarımızda müşteriye verilen her türlü hizmet sonunda, müşteri tarafından bildirilen tüm memnuniyetsizlikler, müşteri şikâyeti olarak kabul edilmektedir. Müşteriden gelen yazılı (web sitesi, anket formları, mail) veya sözlü tüm şikâyetler ilgili laboratuvar birimi tarafından elektronik ortamda FR-10 Şikâyet ve Öneri Formuna kaydedilir. Her bir şikâyet için FR-11 Şikâyet ve Öneri Takip Formuna sıra numarası şikâyet numarası olacak şekilde işlenir ve şikâyetin izlenebilirliği bu numara üzerinden sağlanır. Şikâyeti alan şikâyeti FR-11 Şikâyet ve Öneri Takip Formuna kaydeder.*

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Yönetim Sorumlusu	Şirket Müdürü	Şirket Müdürü

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu: PR-10

Yayın Tarihi: 02.05.2017

Revizyon Tarihi/No: 25.02.2025/06

Sayfa No: 6 / 8

Şikâyetin alındığı ve değerlendirilmekte olduğu bilgisi, aynı kanalla kanuni cevap süresi olan 15 günü geçmeyecek şekilde en kısa sürede muhatabına bildirilir. Şikâyet, konusuna göre, ilgili laboratuvarın teknik yönetimince biçim ve içerik bakımından değerlendirilir. Gerekirse, şirket müdürü de katılabilir. Laboratuvara ulaşan her şikayet, Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından kayıt altına alınır ve değerlendirilir. Şikayeti değerlendiren kişi, şikayetin konusu ile doğrudan ilişkisi olmayan, tarafsızlığı sağlanmış personeldir. Şikayeti alan kişi, şikayetin niteliğine göre teknik bilgiye sahip fakat ilgili faaliyette doğrudan yer almamış bir çalışanı da sürece dahil edebilir.

Şikayetin değerlendirilmesi ve çözüm süreci boyunca tarafsızlık, gizlilik ve adalet ilkeleri esas alınır. Değerlendirme sürecine, şikayet konusu ile doğrudan ya da dolaylı menfaat ilişkisi bulunan kişiler kesinlikle dahil edilmez.

Süreç sonunda şikayete ilişkin alınan aksiyonlar, yapılan düzeltici/önleyici faaliyetler ve elde edilen sonuçlar yazılı hale getirilerek şikayet sahibine bildirilir. Bu bildirim, genellikle e-posta ile yapılır. Gerekli durumlarda telefonla bilgilendirme yapılır. Tüm şikayet kayıtları, alınan aksiyonlar ve iletişim belgeleri kalite sistemi kapsamında arşivlenir ve gerektiğinde izlenebilir şekilde muhafaza edilir.

7.10. Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi

7.10.1 Müşteri memnuniyeti anket formları işler raporlandıktan sonra müşteriye iletilir, FR-27 Müşteri Anket Formu dilenirse direkt gönderilebileceği gibi online link uzantısı olarak da gönderilebilir. TL-18 Müşteri Memnuniyeti Talimatı uyarınca müşterilerimizin memnuniyetleri ölçülür. Aksi durumda işin yapılması aşamasında, müşterilerle görüşmelerde ortaya çıkan ve giderilen uygunsuzluklarla ilgili veriler analiz edilir ve düzeltici faaliyet yapılarak müşteri memnuniyeti arttırılmaya çalışılır.

7.10.2 Müşteri ile İşbirliği

Deney laboratuvarımız; ölçüm ve deney hizmetlerini Laboratuvar Kalite Politikası çerçevesinde, müşteri ihtiyaç ve beklentilerine cevap verebilmek amacı ile diğer müşterilere karşı gizliliği sağlama şartını sağlayarak sürdürmekte ve bu konuda müşterileriyle işbirliği yapmaktadır. Bu sonuçlara uygun olarak deney laboratuvarında PR-05 Düzeltici Faaliyet Prosedürü çerçevesinde düzeltici ve önleyici faaliyetler gerçekleştirilir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Yönetim Sorumlusu	Şirket Müdürü	Şirket Müdürü

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu: PR-10

Yayın Tarihi: 02.05.2017

Revizyon Tarihi/No: 25.02.2025/06

Sayfa No: 7 / 8

Müşteri veya temsilcisinin kendisi için yapılan deneyi izleyebilmesi isteği ve laboratuvarın ilgili bölümlerine girebilmesi ancak laboratuvar sorumlusunun onayıyla ve laboratuvar gizlilik kurallarına uyarak diğer müşterilerin gizliliğini korumak şartıyla laboratuvar gizlilik beyanı imzalatıldıktan sonra olumlu olarak değerlendirilerek gerekli çalışmalar yapılır.

Doğrulama amaçları için müşteri tarafından ihtiyaç duyulan deney malzemelerin hazırlanması, ambalajlanması ve gönderilmesi konularında da müşteriye hizmet verilmektedir. Müşteriler ile iyi bir iletişim için "TL-18 Müşteri Memnuniyeti Talimatı" hazırlanmış ve uygulanmaktadır. Bunlar aşağıdaki hususları içerir:

- Teknik konularda tavsiyeler ve yol gösterilmesi,
- Sonuçları hakkında görüş ve yorum bildirilmesi,
- Özellikle büyük sözleşmeler için, iş devam ettiği sürece müşteri ile irtibatın sürdürülmesi ve deneylerin gerçekleştirilmesinde herhangi bir gecikme ve önemli sapmalar olduğunda da müşterilerin bilgilendirilmesi,

7.11. MELBES üzerinden gelen işlerde müşteri ilişkileri

7.11.1. Çevresel ölçümlerde(emisyon-imisyon) talepler MELBES üzerinden gelir. Melbes üzerinden görevlendirilen işlerde talep maili Laboratuvar müdürüne yada Şirket müdürüne gelir, sisteme girilerek iş değerlendirilir ve onaylanır.

7.11.2. Sistemde bulunan mail adreslerine laboratuvarımız ve yetkilileri hakkında bilgilendirme maili atılır ve teklif ve sözleşme formu gönderilerek onay istenir.

7.11.3. Gelen onay mailine cevaben emisyon kaynaklarının tespiti için randevu ve rapor yazım için gerekli bilgiler müşteriden istenir.

7.11.4. Ölçümler emisyon bilgi sistemine kaydedilerek tamamlanır, rapor yazılır ve müşteriye teslim edilir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Yönetim Sorumlusu	Şirket Müdürü	Şirket Müdürü

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu: PR-10

Yayın Tarihi: 02.05.2017

Revizyon Tarihi/No: 25.02.2025/06

Sayfa No: 8 / 8

8. REVİZYON TAKİBİ

REVİZYON KONUSU	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON NUMARASI
Yönetim temsilcisi görevleri değiştirildi, revizyon takibi eklendi, 7.1 maddesine sadece sözlü taleplerin talep alma formu aracılığı ile alınması maddesi eklendi, 7.1.2 taşeronlardan hangi durumlarda hizmet alınacağı maddesi değiştirildi, 7.4.1 sözleşme hazırlama maddesi değiştirildi, 7.7.1 maddesinde şikayetle ilgilenecek birimler değiştirildi, 7.7.2 maddesine şikayete cevap verme süresi tamamlandı.	12.06.2018	01
7.11 MELBES sisteminden gelen işlerde müşteri ilişkileri maddesi eklendi.	18.01.2020	02
7.4.4 Onaylanan sözleşmelerin takibi ve saklanması maddesi revize edildi.	28.05.2021	03
7.7.1 maddesi standardın 7.9.2 maddesini karşılayacak şekilde düzenlendi.	17.07.2022	04
5.1 ve 7.1.2 maddelerinde yer alan TL-17 Taşerondan Hizmet Alınması Talimatı iptal edilmiştir. 7.8.6 ve 7.10.2 maddelerinde yer alan PR-06 Önleyici Faaliyet Prosedürü iptal edilmiştir.	06.12.2023	05
7.10.1 müşteri memnuniyeti anket formları ile ilgili detaylandırma yapılmıştır.		
FR-49 Teklif Takip Formu, FR-37 Teklif Formu ile değiştirilip revize edilmiştir.	25.02.2025	06
7.9 müşteri şikayetlerinin takibi maddesi revize edilmiştir.		

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Yönetim Sorumlusu	Şirket Müdürü	Şirket Müdürü