 HALIÇ ÇEVRE LABORATUVARI	MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	İlk Yayın: 09.08.07	Rev. No: 01/Rev.08
		Dok. Kodu: PR.23	Rev Tarihi: 12.03.2020
		Sayfa 1 / 7	

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; Haliç Çevre Analizleri Laboratuvarı ile çalışan veya çalışacak olan firmaların, yapılan işte laboratuvarın performansını görerek verilen ölçüm veya analiz işinin yeterliliğini gözlemleyerek oluşturduğu fikir ve görüşleri alınıp müşteri ile işbirliği yaparak müşteri memnuniyetini ve müşteri ile ilgili bilgilerde gizliliği sağlamak, yapılan ölçüm ve analiz işleri ile ilgili olarak müşteri tarafından yapılan şikâyetleri çözmektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, Haliç Çevre Analizleri Laboratuvarının hizmet verdiği müşterilere yönelik şikâyetlerin ve memnuniyetin değerlendirilmesi faaliyetlerini kapsar.

3. SORUMLULUK VE YETKİ

3.1. Laboratuvar Yöneticisi, müşterinin laboratuvarı ziyaret talebine istinaden planlamayı yapmaktan, müşteri bilgilerinin gizliliğinin sağlanması ve korunmasından, müşteri anket sonuçlarının kalite yöneticisi ve Kalite Sorumlusu ile birlikte değerlendirilmesinden, bir uygunsuzluğun DF gerektirip gerektirmediğine karar vermektен, DF uygulamalarından, müşteri şikâyetlerinin değerlendirilmesinden ve çözüm bulmaktan ve bu prosedürün uygulanmasından sorumludur.

3.2. Kalite Yöneticisi/Kalite Sorumlusu/Kalite Mühendisi, Müşteri bilgilerinin gizliliğinin sağlanması ve korunmasından, müşterileri yapılan anketler konusunda bilgilendirmekten, anketleri yapmaktan, laboratuvar yöneticisi ile birlikte müşteri anket sonuçlarının değerlendirilmesinden ve Kalite Yöneticisi/Kalite Sorumlusu şikâyet kayıtlarını tutmak, şikâyetlerin değerlendirilmesinden, düzeltici faaliyetlerinden ve müşteriye hizmet ve şikâyet prosedürü uygulamaları ile ilgili tüm kayıtların tutulmasından ve talep eden her türlü ilgili tarafla bu prosedürü paylaşmaktan sorumludur.

3.3. Laboratuvar Sorumlusu Yardımcıları/Ölçüm Sorumlusu/Ölçüm Personeli, müşterilerden gelen şikâyetler doğrultusunda laboratuvar yöneticisinin yetkili kılması durumunda düzeltici faaliyetlerinden ve bu faaliyetlerin sonuçlandırılmasından sorumludurlar.

3.4. Laboratuvar Sorumlusu, müşterilerden gelen şikâyetler doğrultusunda laboratuvar yöneticisinin yetkili kılması durumunda düzeltici faaliyetlerinden ve bu faaliyetlerin sonuçlandırılmasından sorumludurlar.

3.5. Deney Sorumlusu, müşterilerden gelen şikâyetler doğrultusunda laboratuvar yöneticisinin yetkili kılması durumunda düzeltici faaliyetlerinden ve bu faaliyetlerin sonuçlandırılmasından sorumludur.


3.6. Numune Kabul Personeli, müşterilerden gelen şikâyetler doğrultusunda laboratuvar yöneticisinin yetkili kılması durumunda düzeltici faaliyetlerinden ve bu faaliyetlerin sonuçlandırılmasından sorumludur.

3.7. Raportör/Kalite Mühendisi/Satış Sorumlusu, müşterilerden gelen şikâyetler doğrultusunda laboratuvar yöneticisinin yetkili kılması durumunda düzeltici faaliyetlerinden ve bu faaliyetlerin sonuçlandırılmasından sorumludur.

KONTROLLÜ KOPYA

Hazırlayan: Laboratuvar Kalite Yöneticisi/Kalite Sorumlusu

Onaylayan: Laboratuvar Yöneticisi

 HALIÇ ÇEVRE LABORATUVARI	MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	İlk Yayın: 09.08.07	Rev. No: 01/Rev.08
		Dok. Kodu: PR.23	Rev Tarihi: 12.03.2020
		Sayfa 2 / 7	

4. TANIMLAR

Şikâyet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir.

5. UYGULAMALAR

5.1. Müşterilerin Haliç Çevre Analizleri Laboratuvarını ziyaretleri Laboratuvar Yöneticisi tarafından onaylanır. Ancak bunu yaparken diğer müşterilere karşı gizliliğini korur ve müşteri bilgilerinin gizliliğinden emin olduktan sonra, laboratuvarın izin verilen alanlarına giriş imkanları sağlanarak diğer müşterilerin sadece kendi işi ile ilgili ölçüm ve analizi izlemelerine imkân verilir.

- Müşterinin laboratuvar personeli ile tanışarak deneyimleri konusunda fikir sahibi olmak,
- Müşterinin laboratuvara vereceği işle ilgili olarak laboratuvarın performansını izlemek,
- Laboratuvara verdiği ölçüm ve analiz işini izlemek,
- Müşterinin doğrulama amacı ile yaptıracacağı ölçüm ve analiz işi için gereken numunenin hazırlanarak ambalajlanıp gönderilmesini izlemek, gibi nedenlerden dolayı müşteri ziyaret tarihi ve refakat edecek personeli belirlemek.

5.2. Laboratuvarı ziyaret eden müşteri veya müşteri temsilcisine mutlaka ilgili bir personel eşlik eder, uygun koşulları oluşturarak müşterinin işi ile ilgili ölçüm-analizi gözlemlemesini sağlayarak gerekli bilgileri verir. Böylelikle müşterilerin taleplerinin açıklığa kavuşturulması ve yapılan ölçüm/ analiz işiyle ilgili olarak laboratuvarın performansının izlenmesinde işbirliği sağlanmaktadır.

5.3. Haliç Çevre Analizleri Laboratuvarının müşteri memnuniyetini sağlamak ve bu memnuniyeti sürdürmek birincil hedefleri arasındadır. Bu amaçla Kalite Yöneticisi/ Kalite Sorumlusu/Kalite Mühendisi sorumluluğu altında müşteri memnuniyetini izlemek için "Müşteri Memnuniyeti Anket Formu (FR.21)" oluşturulmuştur. Bu anket iletişim, memnuniyet derecesi, çalışanların yetkinliği ve hizmet anlayışı, genel değerlendirme olmak üzere dört ana bölümden oluşmaktadır. Bu ana bölümlerden iletişim ve genel değerlendirme bölümleri sadece bilgilenmek amacıyla, geriye kalan iki bölüm ise ankette değerlendirme yapmak amacıyla oluşturulmuştur. Böylelikle müşterilerden hem olumlu hem de olumsuz geri bildirimler alınmaktadır. Kalite Yöneticisi/ Kalite Sorumlusu/Kalite Mühendisi anket gönderilmeden önce anketin amacını ve müşteriye sağlayacağı faydayı telefon veya e- mail yoluyla açıklar. Daha sonra anket müşterilere elden, faks, e-mail yada posta yoluyla gönderilir ve aynı yolla laboratuvarımıza ulaştırılması istenir. Gelen anket sonuçları Müşteri Memnuniyeti Anket Formundaki değerlendirme kısmı (FR.21) kullanılarak Kalite Yöneticisi/Kalite Sorumlusu/Kalite Mühendisi tarafından değerlendirilir. Değerlendirme yapılırken aşağıdaki kriterler dikkate alınarak puanlama yapılır:

Puanlama	Durum	Toplam Puan aralığı
3.18	Zayıf	0-54
4.06	Orta	55-69
4.94	İyi	70-84
5.88	Çok İyi	85-100

KONTROLLÜ KOPYA

Hazırlayan: Laboratuvar Kalite Yöneticisi/Kalite Sorumlusu	Onaylayan: Laboratuvar Yöneticisi
--	-----------------------------------

 HALIÇ ÇEVRE LABORATUVARI	MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	İlk Yayın: 09.08.07	Rev. No: 01/Rev.08
		Dok. Kodu: PR.23	Rev Tarihi: 12.03.2020
		Sayfa 3 / 7	

Belirlenen kriterlere göre değerlendirilmesi yapılan anketler, Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında da ayrıca değerlendirilir.

5.4. Anket sonuçları doğrultusunda zayıf/orta olarak işaretlenen konuların çözülmesi amacıyla müşteriden daha detaylı bilgi istenir, karşılaşılan olay tespit edilir. Gelen dönüşün akabinde Laboratuvar Yönetimi harekete geçer ve durumu açıklamak için personelle Laboratuvar Yöneticisinin başkanlık ettiği küçük bir toplantı yapılır. Bu toplantı sonrasında "Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (PR.17)" uygulanır. Bulunan uygunsuzluk DF gerektiriyorsa laboratuvar yöneticisi ve kalite yöneticisi/ Kalite Sorumlusu tarafından sebep analizi yapılır ve " Düzeltici Faaliyetin Kontrolü Prosedürü (PR.02)" uygulanır. Değerlendirme sahibi firmaya yaptığı puanlama sonucunun işleme alındığı hakkında ve sürecin nasıl sonuçlandığına ilişkin bilgilendirme yapılır.

Bununla birlikte, ağırlıklı olarak hizmet bedeli için ödenen ücret zayıf şeklinde puanlandırılmakta olup, Talep Çevre ve Şehircilik Bakanlığı kapsamında ise Bakanlık tarafından her yıl yayınlanan asgari fiyat tarifesinin altında bir bedel uygulanamayacağı bilgisi ilgili firmalara/müşterilere teklif aşamasında belirtilir. Buna rağmen verilen asgari fiyat tarifesi noktasındaki durumu bildiren bir yazı gönderilir. Bunun dışında bir faaliyetin, asgari fiyat tarifesi uygulamada olduğu sürece, yapılması mümkün değildir. Diğer kapsamdaki çalışmalara ilişkin ödenen ücrette zayıf puanlama durumunda bu durumun teklif aşamasında belirtilmesi ve firmanın özgür iradesi ile onaylamış olması sebebiyle sonuç anket bazında değerlendirme dışı bırakılır. Ancak yılsonunda bu değerlendirmeler incelenerek fiyat listesi oluşturulmasında dikkate alınır.


6. ŞİKAYETLER

6.1. **Müşteriler, Müşteriye Hizmet ve Şikâyet Prosedürüne laboratuvarın internet sayfasından ulaşabilirler. Bu prosedür doğrultusunda** müşteri şikâyetini sözlü veya yazılı olarak iletebilir. Şikâyet/Görüş bildirmek isteyen müşteri, laboratuvar tarafından gönderilen "Müşteri Şikâyet/Görüş Formunu (FR.24)" doldurarak laboratuvara iletir. **Müşteri, Müşteri Şikâyet/Görüş Formuna (FR.24)" laboratuvarın internet sayfasından ulaşarak mail yoluyla da paylaşabilir.** Telefonla sözlü olarak yapılan şikâyetlerde ise müşteri kalite yöneticisine yönlendirilir, şikâyet kalite yöneticisi tarafından "Müşteri Şikâyet/Görüş Formu"na kaydedilir. Yazılı veya sözlü olarak laboratuvara ulaştırılan şikâyetlerin takibi " Müşteri Şikâyetleri Takip Formu (FR.37)" ile yapılmaktadır.

6.2. Müşteriden gelen şikâyetlerin değerlendirilmesi laboratuvar yöneticisinin sorumluluğundadır. **Laboratuvar Yöneticisi şikâyeti değerlendirir, şikâyete konu olan faaliyetin içinde yer almayan personel/personelleri görevlendirir.**

Yapılan değerlendirme sonucunda eğer müşteriden alınan şikâyet laboratuvar personelinin davranışları, fiyatlar gibi nedenlerden kaynaklanıyorsa gerekli incelemeler yapılarak laboratuvarın yapabilecekleri belirlenir ve yazılı olarak müşteriye bildirilir.

6.3. Eğer müşteri yapılan ölçüm ve analiz işi ile ilgili olarak şikâyette bulunursa, Laboratuvar Yöneticisi gerekli incelemeyi yaparak uygun olan çözüm müşteri ile yapılan görüşmeler sonucu seçilir ve yazılı olarak müşteriye ulaştırılır. Müşteri çözüm yolunu uygun bulursa yazılı imzalararak laboratuvara gönderir.

 HALIÇ ÇEVRE LABORATUVARI	MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	İlk Yayın: 09.08.07	Rev. No: 01/Rev.08
		Dok. Kodu: PR.23	Rev Tarihi: 12.03.2020
		Sayfa 4 / 7	

6.3.1 Müşterinin hizmet kapsamımız dahilindeki ölçümlerin/analizlerin sonucuna itirazı olması durumunda yazılı onayı alınarak başka bir akredite laboratuvar ile ölçüm yerine gidilerek ölçüm tekrarlanır. Eğer sonuçlar her iki laboratuvarın ölçüm belirsizliği sınırında çakışıyorsa masraflar müşteri tarafından ödenir, ancak hata laboratuvarında ise masraflar Haliç Çevre Analizleri Laboratuvarı tarafından karşılanır.

6.4. Yapılan analizlerin sonucunun çakışmaması halinde " Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (PR.17)" uygulanır. Bulunan uygunsuzluk DF gerektiriyorsa sebep analizi yapılır. Sebep analizi neticesinde düzeltici faaliyet belirlenir ve " Düzeltici Faaliyetin Kontrolü Prosedürü (PR.02)" uygulanır.

6.5. Müşteri ile ilgili olan tüm hizmet ve şikayetlere ilişkin oluşturulan kayıtlar " Kalite Kayıtları ve Teknik Kayıtlar Prosedürüne (PR.07)" göre kalite yöneticisi ve Kalite Sorumlusu tarafından tutulur ve muhafaza edilir.

7. DÖKÜMANIN BULUNDUĞU KİŞİLER

Laboratuvar Yöneticisi
Laboratuvar Sorumlusu
Kalite Yöneticisi
Kalite Mühendisi
Satış Sorumlusu
Kalite Sorumlusu

8. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

Müşteri Memnuniyeti Anket Formu (FR.21)
Müşteri Şikayet/Görüş Formu (FR.24)
Müşteri Şikayetleri Takip Formu (FR.37)
Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (PR.17)
Uygunsuzluk Formu (FR.25)
Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (PR.02)
DF İstek Formu (FR.04)
DF Takip Listesi (LS.01)
Kalite Kayıtları ve Teknik Kayıtlar Prosedürüne (PR.07)

9. REVİZYON DURUMU


Rev No	Yayın Tarihi	Revizyonun Yapıldığı Bölüm/ Sayfa	Revizyonu Yapan	Açıklama
01	26.12.07	3. Bölüm/ 1. Sayfa 7. Bölüm/ 3. Sayfa	Hüsne ÇAKMAK	3. Bölümde ve 7. bölümde Laboratuvar Sorumlusu Yardımcısı 1-2-3 Laboratuvar Sorumlusu yardımcıları olarak genelleştirildi.
02	04.10.08	3. Bölüm/ 1. Sayfa 7. Bölüm/ 3. Sayfa	Hüsne ÇAKMAK	3. Bölümde, laboratuvar sorumlusu, deney personeli numune kabul personeli ve şirket müdürüne sorumluluk ve yetki verilmiştir.

Hazırlayan: Laboratuvar Kalite Yöneticisi/Kalite Sorumlusu

Onaylayan: Laboratuvar Yöneticisi



				7. Bölümde, dokümanın bulunduğu kişilere deney personeli, numune kabul personeli ve şirket müdürü eklendi.
03	20.08.10	3. Bölüm/ 1. Sayfa (3.2/ 3.8) 5. Bölüm/ 2. Sayfa (5.3/ 5.4) 7. Bölüm/ 3. Sayfa	Hüsne ÇAKMAK	3.2 maddesinde Kalite Yönetim Temsilcisi Yardımcısı eklendi. 3.8 maddesinin Raportör sorumluluk ve yetki tanımı yapıldı. 5.3 ve 5.4. maddelerinde Kalite Yönetim Temsilcisi Yardımcısı eklendi. 7. maddede Raportör eklendi.
04	28.09.10	5. Bölüm/ 2. Sayfa 6. Bölüm/ 3 Sayfa 8. Bölüm/ 4. Sayfa	Özlem BAKAL	5.3. maddesinde doküman no FR.36 olarak düzeltildi. 6.1 maddesinde doküman no FR.37 olarak düzeltildi. 8. Maddesinde doküman no FR.37 ve FR. 37 olarak düzeltildi.
05	01.01.2011	Tüm sayfalar	Füsun IRGİZ	Yeni logo üst bilgiye eklendi.
06	07.11.2012	Tüm sayfalar	Fulya SÜZEN	Kalite Yönetim Temsilcisi Yardımcısı ifadesi yerine Kalite Sorumlusu ve Kalite Mühendisi ifadeleri eklendi.
07	02.04.2013	2. sayfa	Fulya SÜZEN	Müşteri anketlerinin değerlendirilmesinin yapılması hususunda bilgi (puanlama kriterleri) eklendi.
08	03.02.2014	Doküman	Fulya SÜZEN	Ölçüm Sorumlusu/personeli, laboratuvar Yöneticisi, satış sorumlusu gibi yeni ünvanlar eklendi. Dokümanın bulunduğu kişiler güncellendi. 5.3. ve 5.4. maddeleri anket değerlendirmeleri hususunda güncellendi.
09	01.04.2014	2. sayfa	Fulya SÜZEN	5.3 maddesinde anket değerlendirmeleri hususunda güncelleme yapıldı.
10	20.05.2014	2. Sayfa	Fulya SÜZEN	5.3 maddesinde anket değerlendirmeleri hususunda güncelleme yapıldı.

 HALIÇ ÇEVRE LABORATUVARI	MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	İlk Yayın: 09.08.07	Rev. No: 01/Rev.08
		Dok. Kodu: PR.23	Rev Tarihi: 12.03.2020
		Sayfa 6 / 7	

11	15.09.201 4	3. sayfa	Fulya SÜZEN	İyi ve orta puanlama uygunsuz görülmediğinden 5.4 maddesindeki iyi ve orta puanlama ile ilgili ifade kaldırıldı.
12	24.12.201 5	2.Sayfa	Aygül YILMAZ	5.1 Maddesine müşteri ziyaretine izin verilir ifadesi yerine tarih ve eşlik edecek personel belirlenir ifadesi eklendi.
13	05.02.201 6	Doküman	Aygül YILMAZ	3.1 Maddesine "Müşteri talebine istinaden" eklenmiştir. 5.4 Maddesine fiyatlandırma ile ilgili açıklamalar eklenmiş olup ücretler konusunda gelen şikayetlerin değerlendirme dışı bırakılacağı bilgisi eklenmiştir. 5.3 Maddesine Toplam puan durumu eklendi. Değerlendirme yapılacak anket sonuçlarına orta puanlama eklendi. Üst bilgiye açıklamalar eklenmiştir Gözden geçirme başlığı revizyon durumu olarak değiştirildi. FR.36 ilgili dokümanlardan çıkarıldı, Madde 6.1 deki FR.24'ün adı Müşteri şikayet/görüş formu olarak değiştirildi. Madde 5.3 e FR.21 e anket değerlendirme kısmı eklendi. Madde 6.3.1 e analizlerin hatalı olması durumunda izlenecek yol izlendi. Madde 7 ye kalite sorumlusu eklendi.
14	22.03.201 6	2. Sayfa	Aygül YILMAZ	Madde 5.3'de, anketlerdeki soru sayısı 10a çıktığı için değerlendirme puanları değiştirilmiştir.
01/Rev0 5	15.11.201 7	Doküman	Aygül YILMAZ	Doküman gözden geçirilerek, revizyon numarası güncellenmiştir.
01/Rev0 6	01.10.201 8	Doküman	Aygül YILMAZ	3. başlıkta laboratuvar yönetici üste alınmıştır. 17025:2017 revizyonu kapsamında DÖF ifadesi DF olarak değiştirilmiştir. Madde 5.4 e zayıf/orta puanlama için müşteriden detaylı bilgi isteneceği ve süreç ile ilgili bilgilendirme yapılacağı eklenmiştir. Lab. Müdürü ifadeleri Lab. Yöneticisi olarak güncellenmiştir. Şikayetin

Hazırlayan: Laboratuvar Kalite Yöneticisi/Kalite Sorumlusu	Onaylayan: Laboratuvar Yöneticisi
--	-----------------------------------



**HALIÇ ÇEVRE
LABORATUVARI**

**MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET
PROSEDÜRÜ**

İlk Yayın:
09.08.07

Rev. No:
01/Rev.08

Dok. Kodu:
PR.23

Rev Tarihi:
12.03.2020

Sayfa 7 / 7

				tanımı eklenmiştir.
01/Rev 07	23.01.201 9	Doküman	Aygül YILMAZ	5.3 anket puanlamaları, FR.21 Anket formundaki soru sayısının artması ile değiştirilmiştir.
01/Rev 08	12.03.202 0	Doküman	Aygül Yılmaz	6.Şikayetler başlığı altında, müşterinin şikayet prosedürüne ulaşma yolu, şikâyete konu personelin değerlendirme sürecinde yer almayacağı eklenmiştir.

KONTROLLÜ KOPYA

Hazırlayan: Laboratuvar Kalite Yöneticisi/Kalite Sorumlusu

Onaylayan: Laboratuvar Yöneticisi