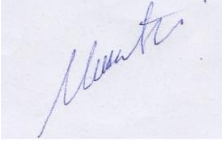



DOKÜMANIN ADI

PR.05. MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ

SORUMLULUK	HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
	Musa TERZİ	Onur MATLIOĞLU
	KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ
		

Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Rev No	Açıklama
01.09.2014	-	00	Yeni Yayınlanmıştır.
01.09.2014	08.08.2016	01	Personel Değişikliği Yapılmıştır.
01.09.2014	20.10.2017	02	Unvan Değişikliği Yapılmıştır.
01.09.2014	12.08.2020	03	Bilgilerin Kamuya Açık Hale Getirilmesi ve Müşteri Memnuniyeti Anket Takibi ile İlgili İçerik Eklenmiştir.
01.09.2014	28.08.2020	04	İçerik Revize Edilmiştir.
01.09.2014	20.11.2020	05	Logo Değiştirilmiştir.
01.09.2014	07.09.2022	06	Şikayet Süreci İle İlgili Bilgiler Eklendi.

1. **AMAC**

Bu prosedürün amacı müşteriye ölçüm ve deney hizmeti verilirken oluşan aksaklıklar nedeniyle müşteriden gelmesi muhtemel şikâyetlerin öğrenilmesi ve tekrarlamaması için çalışmaların organize edilmesi ve müşteri memnuniyet seviyesinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi konusunda bir yöntem oluşturmaktır.

2. **KAPSAM**

Bu prosedür hizmet alan tüm müşterileri ilgilendirir.

3. **TANIMLAR**

4. **UYGULAMALAR**

Müşterilerimize laboratuvarımızdan aldıkları ölçüm faaliyetleri hizmetleri ile ilgili olarak şikâyet ve itiraz yolu her zaman açıktır.

Müşteri ve hizmet alanlar, aşağıdaki kanalları kullanarak Şikâyet ve İtirazlarını iletebilirler:

a. Yazılı başvuru(F.09. Şikâyet-Öneri-İstek Formu), e-posta vb.

b. Müşteri memnuniyet anketi (<http://datemuhendislik.com/sikayet-ve-iraz-formu>)

c. Telefon, faks vb.

ç. Sosyal medya (WhatsApp)

d. Yüz yüze görüşmeler

e. Diğer

4.1. Firmamıza sözlü veya yazılı gelen müşteri şikâyetleri, şikâyeti alan laboratuvar personeli tarafından F.09. Şikâyet-Öneri-İstek Formu üzerine kaydedilir veya değerlendirmeye alınması için Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir.

4.2. Şikâyetin alındığı ve değerlendirilmekte olduğu bilgisi, aynı kanalla kanuni cevap süresi olan 15 gün geçmeyecek şekilde en kısa sürede muhatabına bildirilir.

4.3. Yönetim Temsilcisi şikâyet konusunu ilgili laboratuvar personeli ile görüşür ve gerekli değerlendirmeleri yapar. Bu değerlendirmeden sonra şikâyet ile ilgili;

Laboratuvarda (diğer müşterilere ait gizliliğin sağlanması koşuluyla) ya da müşteriye ait tesiste yapılan bir ölçümün/deneyin müşterinin nezaretinde tekrar edilmesine, şikâyetin yerinde incelenmesine veya şikâyetin ilgili personel ile görüşülerek değerlendirilmesine karar verilebilir.

4.3. Kalite Yönetim Temsilcisi ve laboratuvar personeline yapılan inceleme ve değerlendirmelerden sonra müşteri şikâyetinde haklı bulunmaz ise söz konusu şikâyet reddedilir. Reddedilen şikâyetin ret nedeni gerekçeleri ile müşteriye Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından mail yolu ile iletilir.

4.4. Müşteri şikâyetinde haklı bulunmuşsa, Yönetim Temsilcisi şikâyetle konusu iş ile ilgili F.09. Şikâyet-Öneri-İstek Formu ilgili kısmını düzeltme yöntemini yazarak şikâyetin giderilmesi için yapılması gerekli faaliyetleri kaydederek belirler, şikâyetin takibini yapar. Uygulanan faaliyetler sonunda ilgili şikâyet ile ilgili alınan tedbirlerin etkinliği gözden geçirildikten sonra şikâyet kapatılır ve şikâyet ile ilgili alınan kararlar ve uygulanacak faaliyetler hakkında müşteriye İlgili Laboratuvar Personeli tarafından **mail yolu** ile bilgi verilir.

4.5. Yönetim Temsilcisi şikâyete neden olan durumla ilgili herhangi bir yöntem eksikliği tespit edilmişse, bu konuda Talimat veya Prosedür hazırlanmasına veya mevcutta var ise revizyonuna karar verebilir

4.6. Sık sık tekrarlanan veya Kalite Sisteminin yapısından kaynaklanan şikâyetler Kalite Yönetim Temsilcisi ve Laboratuvar Müdürü uygulanması gereken Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler belirlenir, **PR.07. Düzeltici Ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü** 'ne göre işleme alınır.

4.7. Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi

4.7.1. Müşterilerin memnuniyetleri **F.10. Müşteri Memnuniyeti Ölçme ve Değerlendirme Anketi** kullanılarak ölçülür ve değerlendirilir. Her iş sonrasında form müşteri yetkilisine elden veya mail ile veya hazırlanan raporlarla birlikte teslim edilir ve müşterinin doldurduğu form Yönetim Temsilcisi'ne mail, faks yolu ile veya elden iletilir.

Alınan anketler **F.74. Müşteri Memnuniyeti Ölçme ve Değerlendirme Anketi Takip ve Analiz Formuna** kaydedilerek takibi ve değerlendirilmesi yapılır.

Yapılan değerlendirme sonucunda anket, en az 100 üzerinden 70 puan ve üzerinde aldığı taktirde başarılı sayılır.70 puandan az olan anket sonuçları Laboratuvar Müdürü ile görüşülerek değerlendirmenin doğruluğu sorgulanır. Sorgulama sonucunda hak verilen anketler için yapılacak iyileştirmeler belirlenir. Sonrasında **F.12.DİF Formu** doldurularak gerekli iyileştirme çalışmaları uygulamaya konulur. Müşteri değerlendirmesinin sonucunda mail/telefon/faks vs. ile eksikliklerin kök nedenleri ve firmada başlatılan iyileştirme çalışmaları hakkında bilgilendirilir.

4.7.2. Müşteri memnuniyetlerinin ölçülmesi için uygulanan diğer bir yöntemde deney raporlarının müşteri ile gözden geçirilmesidir.

4.7.3. Ölçüm sonuçları Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından girilerek analiz edilir. Değerlendirme sonuçları Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında gözden geçirilir. Çıkan sonuçlara göre **PR.07.Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü** uygulamaya konulur.

4.8. Müşteri şikâyetleri ve müşteri memnuniyeti ölçümleri ile ilgili tüm kayıtlar (formlar, yazışmalar) Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından **PR.01.Doküman Kontrolü Prosedürü** 'ne göre saklanır ve İzleme **F.11.Şikâyet İzleme Formu** ile yapılır.

5. MÜŞTERİYE HİZMET UYGULAMALARI

5.1. Müşterilerden gelen talepler doğrultusunda yapılan ölçümler, ilgili ölçüm kayıt formları kullanılarak kayıt altına alınır.

5.2. Kayıt altına alınan ölçüm sonuçları, Ölçüm Raporu kullanılarak doküman haline getirilerek müşteriye sunulur.

5.3. Müşteriye verilen raporda revizyon yapılması gerektiğinde, müşteri durumdan yazılı olarak bilgilendirilir. Beyan tarihinden itibaren revize edilmiş raporun kapak sayfasında belirtilen revizyon numarası ve tarihi geçerli olur. Bu durumda rapor revizyon numarası bir artırılır. (İlk yayınlanan raporun revizyon numarası **(00)** sıfırdır.)

5.4. Standarda ve/veya ilgili yönetmeliklerde meydana gelen değişimler müşterilere verilen tekliflerde yazılı olarak belirtilir. Ayrıca yürürlükten kaldırılan ölçüm standartları konusunda müşteriler mail yolu ile bilgilendirilir.

5.5. DATE Mühendislik, kamuya açık hâle getirmek istediği bilgi hakkında müşteriyi önceden bilgilendirir, bilginin müşteri tarafından kamuya açık hâle getirildiği veya laboratuvarla müşteri arasında anlaşma olduğu durumlar hârici diğer tüm bilgiler özel bilgi olarak değerlendirmekte ve bu bilgileri mahrem bilgi kabul etmektedir. (**F.56.Üst Yönetim Beyanı**)

5.6. Laboratuvar gizli bir bilgiyi açıklamaya, kanunen zorunlu olduğu veya sözleşmeden kaynaklı olarak yetkili kılındığı durumlarda, kanunen yasaklanmadıkça, müşteri ya da ilgili şahısın açıklanacak bilgi konusunda haberdar etmektedir.

5.7. Bilgilerin kamuya açık hale getirilmesinden Laboratuvar Müdürü sorumlu olup, iadeli taahhütlü posta şeklinde ilgili kuruma gönderimini sağlar.

6. REFERANSLAR

- TS EN ISO 17025:2017 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarının Yetkinliği için Genel Gereklilikler (4.2,7.9,7.10,8.3)

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- F.09. Şikâyet/Öneri/İstek Formu
- F.10. Müşteri Memnuniyeti Anketi
- F.11. Şikâyet İzleme Formu
- F.12. Dif Formu
- PR.07. Düzeltici- Önleyici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü
- PR.01. Doküman Kontrolü Prosedürü
- F.56. Üst Yönetim Beyanı
- F.74. Müşteri Memnuniyeti Ölçme ve Değerlendirme Anketi Takip ve Analiz Formu