

 ASEM ÇEVRE VE İŞ GÜVENLİĞİ LABORATUVAR HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.	<b>MÜŞTERİYE HİZMET ve MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ</b>	KOD	PR.005-00
		Yayın Tarihi	26.10.2020
		Rev. Tar. / No.	-/0
		Sayfa No	1 / 6

## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, tüm müşterilerin gizliliğinin korunmasını sağlamak kaydıyla yapılan işe açıklık kazandırmayı ve laboratuvarımız tarafından sağlanan hizmetlerle ilgili olarak müşteri geri dönüşleri ile müşteri şikayetlerinin alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması için yöntemlerin belirlenmesini sağlamaktır.

## 2. SORUMLULAR

Genel Müdür  
Kalite Yöneticisi  
Tüm Personel

## 3. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü  
Düzeltilici/Önleyici Faaliyet Formu  
Müşteri Memnuniyet Anketi  
Müşteri İstek ve Şikayet Formu

## 4. UYGULAMA

**Müşteri:** Laboratuvarımız faaliyet kapsamında yapmış olduğu analizlerden bir veya birkaçının yapılması amacıyla talepte bulunan gerçek veya tüzel kişilerdir.

**Şikayet:** Özel veya tüzel kişilerden, laboratuvarımız faaliyetleri ile ilgili olarak yapılan yazılı başvurudur.

**İtiraz:** Laboratuvarımız analiz hizmetleri ile ilgili olarak müşterilerin, kendilerini ilgilendiren konularda alınan kararlara karşı yaptıkları yazılı başvurudur.

Kalite sistemimiz, müşterilere sunulan hizmetin, karşılıklı güven, iş birliği, gizlilik ve tarafsızlık ilkeleri çerçevesinde olması üzerine inşa edilmiştir. Müşterilerin her türlü patent, mülki, tescilli ve tescilsiz hakları laboratuvarımız tarafından korunur. Müşteriye sunulan hizmetin kalitesinden müşteri ile muhatap olan bütün personel sorumludur.

### 4.1. Geri Bildirim Bilgilerinin Alınması ve Değerlendirilmesi

Müşteri beklentilerini karşılamak ve müşterilerden geri bildirimleri alma amacıyla oluşturulmuş Müşteri Memnuniyet Anketi firmalara Raporlama Sorumlusu aracılığı ile almış olduğu Müşteri Bilgileri doğrultusunda, hazırlanan her rapor ile beraber e-mail, faks veya kargo yoluyla iletilmektedir.

Firma tarafından doldurularak gönderilen Müşteri Memnuniyet Anketi Kalite Yöneticisine iletilir.

Müşteri Memnuniyeti Anketi, anketin geldiği gün içerisinde veya bunun mümkün olmadığı durumlarda en geç 2 iş günü içinde Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirmeye alınır.

Puanlamanın 1, 2 olduğu durumlarda müşteriyi arar ve haklı müşteri şikayetiye **Müşteri İstek ve Şikayet Formu** doldurarak Madde 4.2.yi uygular.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yöneticisi Neşe YILDIRIM	Genel Müdür İlker DEMİRCAN

 ASEM ÇEVRE VE İŞ GÜVENLİĞİ LABORATUVAR HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.	<b>MÜŞTERİYE HİZMET ve MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ</b>	KOD	PR.005-00
		Yayın Tarihi	26.10.2020
		Rev. Tar. / No.	-/0
		Sayfa No	2 / 6

Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirmesi 100 üzerinden yapılır.

Değerlendirme:  $\frac{100 \times \text{Ankette Verilen Puanların Toplamı}}{\text{Anketteki Cevaplandırılan Soru Sayısı} \times 5}$

Müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi anket formunda verilen puanlama dikkate alınarak yapılmaktadır. Formda her soruya ait **Çok İyi, İyi, Orta, Kötü, Çok Kötü** değerlendirmeleri bulunmaktadır.

Müşteri tarafından yapılan değerlendirme, Kalite Müdürü tarafından puanla değerlendirilerek **Çok İyi (5), İyi (4), Orta (3), Kötü (2), Çok Kötü (1)** şeklinde toplanarak genel bir puan elde edilir. Müşteriye ait puan Anket Formu'nun alt kısmında yer alan Anket Değerlendirme bölümüne işlenir.

Eğer bu toplam puan **41 ve üzeri** ise müşterimiz laboratuvar hizmetlerinden memnundur. Fakat toplam puan **41'in altında** ise müşteri laboratuvar hizmetlerinden memnun değildir.

Bu durumda Kalite Yöneticisi 41 altında puanlama yapan müşterilerle birebir görüşme yaparak, müşterimizin memnun olmadığı konuyu belirler ve memnuniyetsizliği giderme çalışmalarını başlatır. Bu çalışmalar müşteri şikayetinin kayıta geçmesi ve memnuniyetsizliğin Kalite Yöneticisi ile paylaşılmasını kapsar. Gerek duyulması durumunda düzeltici veya önleyici faaliyet başlatılır.

Yıllık elde edilen bu verilerle değerlendirme grafiği oluşturulur. Müşterilerden alınan puanlar **0-20, 21-40, 41-60, 61-80 ve 81-100** aralıklarında değerlendirmeye tabi tutulur. Burada **0-20 aralığı (1) ÇOK KÖTÜ, 21-40 aralığı (2) KÖTÜ, 41-60 aralığı (3) ORTA, 61-80 aralığı (4) İYİ, 81-100 aralığı (5) ÇOK İYİ** olarak değerlendirilir.

Değerlendirme sonucu oluşturulan grafikte 41-60 puanın altında puan veren firmaların yüzdesi %20 den fazla ise o dönem yapılan değerlendirme olumsuz olarak değerlendirilir ve bununla ilgili laboratuvarında düzeltici veya önleyici faaliyet başlatılır.

Kalite Yöneticisi Müşteri Memnuniyeti Anketi'nde müşterinin verdiği puanın değerlendirmesini anketteki 'Anket Değerlendirme Bölümü'ne ('Genel Değerlendirme:' kısmına) yazar. Bu bölümdeki 'Anket No' anketlerin geliş sırasına göre her yılbaşında 001' den başlayarak ardışık olarak numaralandırılır.

Yıl içinde gelen anketlerin, 'Genel Değerlendirme' lerinin (100lük sistemde) ve tek tek soru puanlandırmalarının ortalamaları (5lik sistemde) alınır ve senede bir Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında Kalite Yöneticisi tarafından sunulur.

Ayrıca müşteri geri bildirimlerine ait aylık istatistiksel veriler Kalite Yöneticisi tarafından hazırlanıp takip edilmektedir.

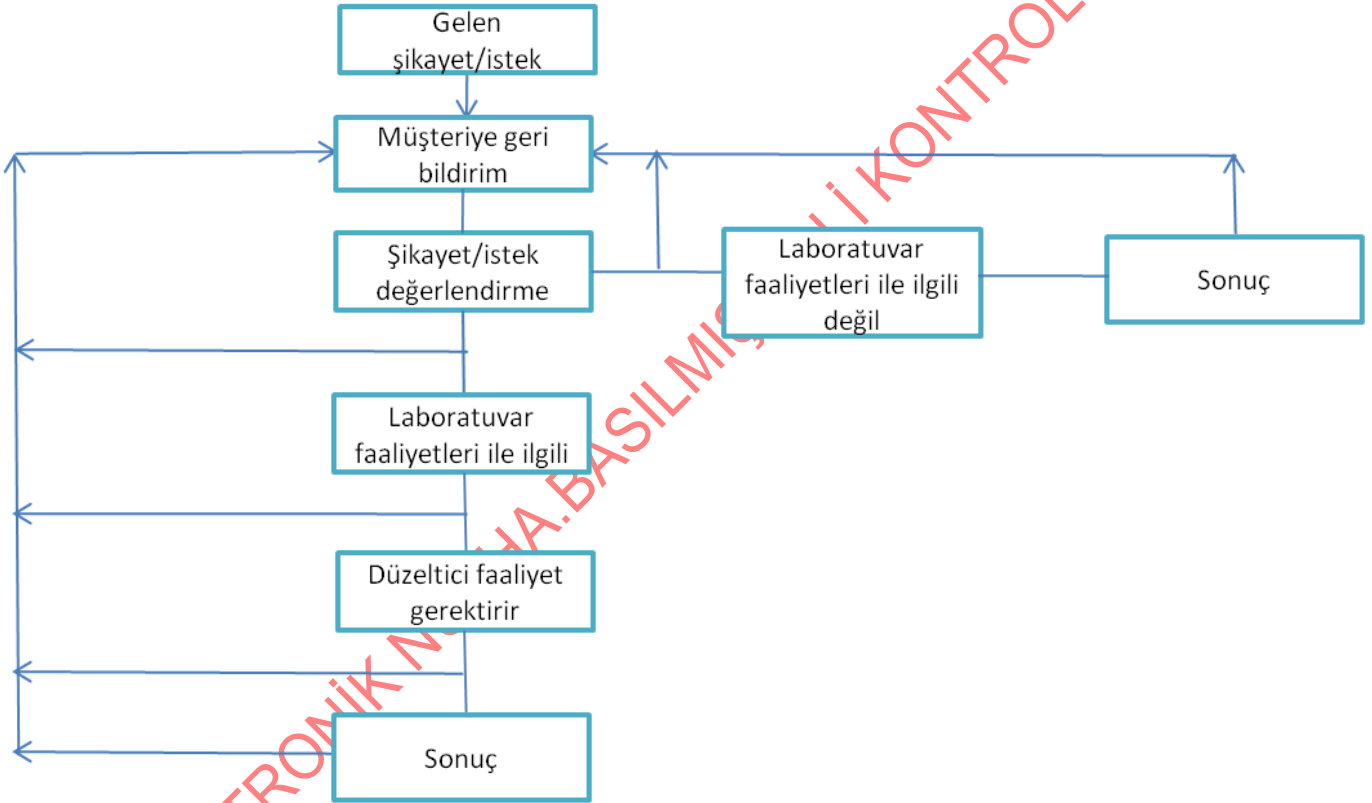
Laboratuvarımız, İyileştirme imkanları için prosedürlerin gözden geçirilmesi, Kalite politikası uygulamaları, Kalite hedefleri, iç ve dış denetim sonuçları, düzeltici faaliyetler, yönetimin gözden

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yöneticisi Neşe YILDIRIM	Genel Müdür İlker DEMİRCAN

geçirmesi, personel önerileri, risk değerlendirmesi, veri analizi ve yeterlilik deneyi sonuçlarıyla sisteminin etkinliğini sürekli olarak gözden geçirerek iyileştirmektedir. Laboratuvarımız, uygunsuzlukların gerçekleşme olasılığını azaltmak ve iyileştirme fırsatlarının avantajını kullanmak için iyileştirici faaliyet planlar, uygular ve sonuçları izler. Laboratuvarımız tarafından verilen deney hizmetleriyle ilgili olarak müşterilerden müşteri anketleri, iletişim kayıtları vb. yollarla elde edilen olumlu veya olumsuz geri beslemeler analiz edilerek elde edilen bilgilerin kalite yönetim sisteminde, deney faaliyetlerinde ve müşteriye hizmetin iyileştirilmesinde kullanılması sağlanır. Müşterilerden geri bildirim eldesinde Müşteri Memnuniyeti Anketi ve F074-Müşteri İstek ve Şikayet Formu kullanılır.

#### 4.2. İstek/Şikayetlerin Alınması ve Değerlendirilmesi

Müşteri İstek/Şikayetleri, tüm Personel tarafından alınabilir.  
Şikayet / İstek ile ilgili akış şeması aşağıdaki gibidir:



Müşteri İstek/Şikayetleri yazılı (Müşteri Memnuniyeti anketi altındaki 'Firmamızla İlgili Diğer İstek, Beklenti ve Önerileriniz' kısmında, mail yolu ile ...) ya da sözlü alınabilir.

Yazılı ya da sözlü olarak istek, şikayet ya da itiraz alındığında, görüşülen kişi-müşteri bilgileri ile görüşme tarihi, karşılaşılan sorun, varsa konuya esas rapor ve/veya teklif numarası görüşmeyi yapan tarafından **Müşteri İstek ve Şikayet Formu** kullanılıp kayıt altına alınarak yazılı hale getirir ve Kalite Yöneticisine iletilir. Müşteriye şikayet/istek alındığı anda, alındığına dair geri bildirim yapılmalıdır.

<b>Hazırlayan</b> Kalite Yöneticisi Neşe YILDIRIM	<b>Onaylayan</b> Genel Müdür İlker DEMİRCAN
---	---

 ASEMÇEVRE VE İŞ GÜVENLİĞİ LABORATUVAR HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.	<b>MÜŞTERİYE HİZMET ve</b> <b>MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ</b>		KOD	PR.005-00
			Yayın Tarihi	26.10.2020
			Rev. Tar. / No.	-/0
			Sayfa No	4 / 6

Müşteriden gelen İstek/şikayetleri 3 iş günü içerisinde Genel Müdür /Laboratuvar Müdürü ve Kalite Yöneticisi tarafından laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı konusunda incelenir.(istek/şikayetin değerlendirilme sonucu müşteriye yazılı olarak bildirilir)

Eğer istek/şikayetin değerlendirme sonucu Düzeltici faaliyet gerektiriyorsa Genel Müdür, Kalite Yöneticisi ve/veya Genel Müdürün görevlendireceği kişi İstek/şikayet ile ilgili düzeltici/önleyici faaliyeti başlatır ve **Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü**' ne göre takibi yapılır.

Kalite Yöneticisi ve Genel Müdür İstek/Şikayetin Değerlendirmesi ve Yapılması Gerekenler Kısmını yazıp Sorumlu ve Termin atar. Kalite Yöneticisi tarafından şikayet numarası verilir.(Ş01; Ş:Şikayet 01:sıra no İ01; İ:İstek 01: sıra no. Her yıl şikayet/istek numaraları sıfırlanmaktadır. )

Düzeltilici faaliyetin süreci ve aşamaları ile ilgili müşteriye yazılı veya sözlü olarak bildirim yapılır. Düzeltici faaliyetin süreci 1 haftadan fazla sürecek ise haftalık olarak müşteriye durum ile ilgili yazılı veya sözlü geri bildirim yapılmaktadır.

Sonuç ve düşünceler Formu Dolduran Kişiyeye, Uygunsuzlukla ilgili Sorumluya ve gerekirse müşteriye Kalite Yöneticisi tarafından bildirilir ve aynı form üzerinde kayıtlar tutulur. İstek/Şikayetin sonucu ile ilgili durum müşteriye yazılı olarak bildirilir.

#### 4.2.1 Müşteriden/İlgili Kişilerden Gelebilecek Şikayet Türleri

- Deney sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikayetler;
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki itirazlar ve şikayetler;
- Rapordaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olduğuna dair itirazlar ve şikayetler;
- Sözleşme sonrası sapmalar nedeni ile yapılan itirazlar ve şikayetler;
- Deney ve hizmet kalitesine yönelik yapılan itirazlar ve şikayetler (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb.) şeklinde çeşitli müşteri şikayetleri laboratuvara ulaşabilir.

Laboratuvara gelen herhangi bir şikayet öncelikle Kalite Yöneticisi'ne iletilir. Kalite yöneticisi gelen şikayetlerin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını doğrular. Müşteri İstek ve Şikayet Formu doldurulur.

Müşteri İstek ve Şikayet Formu'nda şikayetin konusu ayrıntılı olarak incelenir. Şikayetin çözüm önerisi bölümüne ise şikayete yönelik hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilir. Çözümleri için gerçekleştirilen faaliyetler şikayet ile ilgili yapılan çalışmalar ve sonuçları bölümüne kaydedilir. Ayrıca gelen şikayetlerin izlenebilirliği şikayet numaralarından takip edilir. Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler (Genel Müdür) tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.

Müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikayetler, birer iyileşme fırsatı olarak görülmektedir. Yapılan deneyin kalitesi de dahil laboratuvarımızda verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri itiraz ve şikayetleri Laboratuvar Müdürü, Kalite Yöneticisi ve Genel Müdür tarafından incelenir. Laboratuvar Müdürü veya

<b>Hazırlayan</b> Kalite Yöneticisi Neşe YILDIRIM	<b>Onaylayan</b> Genel Müdür İlker DEMİRCAN
---	---

 ASEM ÇEVRE VE İŞ GÜVENLİĞİ ÖLÇÜM VE ANALİZ LABORATUVAR HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.	<b>MÜŞTERİYE HİZMET ve MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ</b>	KOD	PR.005-00
		Yayın Tarihi	26.10.2020
		Rev. Tar. / No.	-/0
		Sayfa No	5 / 6

Kalite Yöneticisi, alınan karar neticesinde oluşturulan şirketin görüşünü müşteriye yazılı olarak iletir. Yapılan değerlendirmede, şikayetin haklı olduğu kanaatine varılırsa, Kalite Yöneticisi'ne şikayete konu olan sorunun bir daha tekrarlamaması için derhal düzeltici faaliyet başlatır.

#### 4.3. Müşteriye Hizmet

ASEM Çevre ve İş Güvenliği Ölçüm Ve Analiz Laboratuvar Hizmetleri Ltd. Şti'nin müşterilerine sunduğu hizmet Çevre ve Şehircilik Bakanlığı ve Türkkak belge kapsamlarında analiz ve ölçüm metotları ile verilmiştir. Laboratuvarın hizmet kapsamı ve laboratuvar ile ilgili bilgiler (son gelişmeler, hedefler, kalite politikası, insan kaynakları vb.) içeren bir web sayfası hazırlanmış ve www.asemcevre.com olarak yayınlanmıştır. Müşteri belirlenen metotlar dışında bir metot ile ölçüm ister ise, yapılıp yapılamayacağı, metodun ihtiyaca cevap verip veremeyeceği, standart bir metot olup olmadığı araştırılıp müşteriye sözlü ya da yazılı olarak bildirilir. Müşteriye olan hizmetin gizliliğini dikkate alarak gerekli hallerde ziyaret yapan müşterilerimizden gizlilik ve tarafsızlık beyanı çerçevesinde 'Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı (Diğer)' ile imza alınır.

Resmi ve özel istek analizlerinde, müşterilerin yapılan analizleri izlemek istediğinde analiz yapıldığı ortamda diğer müşterilerin numunelerine ait bilgiler gizli kalmak şartı ile Laboratuvar Müdürü'nün görevlendireceği kişinin gözetiminde analizi izlemesine izin verilir. Gizlilik ve tarafsızlık beyanı çerçevesinde 'Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı (Diğer)' ile imza alınır.

ASEM Çevre ve İş Hijyeni Ölçüm Ve Analiz Laboratuvar Hizmetleri Ltd. Şti. kapsamında yapılan analizlerin ve ölçümlerin metotları, kullanılan cihaz ve kimyasallar hakkında müşteriler tarafından sorulan sorular Genel Müdür bilgisi dahilinde ilgili ölçüm sorumlusu ve Laboratuvar Müdürü tarafından cevaplandırılır.

Özel istek numunelerinde, istenildiğinde; ilgili numunelerin değerlendirilmesi TSE standardına veya ilgili kurumların teknik şartnamelerine göre yapılır ve rapor müşteriye iletilir. Raporlama aşamasında istenildiğinde İngilizce rapor düzenlenir.


Laboratuvar hizmetlerindeki herhangi bir gecikme, analizlerin gerçekleşmesi sırasında oluşan önemli sapmalar hakkında müşterilere yazılı ya da sözlü bilgi verilir.

Müşteri, deney için bir şartname, yönetmelik ya da standarda uygunluk beyanı talep ettiğinde, bu durum rapor içerisinde (örneğin Sınır değerler dışında/sınır değerler içinde, uygun/uygun değil vb.) belirtilir. Eğer deney sonucu ile ilgili herhangi bir sınır değer yok ise müşteriye yazılı/sözlü olarak bilgilendirmesi yapılmalıdır.

Laboratuvarın gizli bir bilgiyi açıklamaya, kanunen zorunlu olduğu veya sözleşmeden kaynaklı olarak yetkili kılındığı durumlarda, kanunen yasaklanmadıkça, müşteri ya da ilgili şahıs, açıklanacak bilgi konusunda mail yoluyla haberdar edilmektedir.

Müşteri dışındaki (ör. şikâyetçi, düzenleyici merciler) kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler, müşteriyle laboratuvar arasında gizli kalmaktadır. Bu bilgilerin sağlayıcısı (kaynak) laboratuvarca gizli tutulmakta ve kaynak tarafından onaylanmadığı müddetçe müşteriyle paylaşılmamaktadır.

<b>Hazırlayan</b> Kalite Yöneticisi Neşe YILDIRIM	<b>Onaylayan</b> Genel Müdür İlker DEMİRCAN
---	---

 ASEM ÇEVRE VE İŞ GÜVENLİĞİ LABORATUVAR HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.	<b>MÜŞTERİYE HİZMET ve MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ</b>	KOD	PR.005-00
		Yayın Tarihi	26.10.2020
		Rev. Tar. / No.	-/0
		Sayfa No	6 / 6

Cihaz Bakımı, kalibrasyon, stajyerlik vb. için gelen kişilere de Gizlilik ve tarafsızlık beyanı çerçevesinde 'Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı (Diğer)' ile imza alınır.

### REVİZYON ÇİZELGESİ

SIRA NO	REVİZYON İÇERİĞİ		REVİZYON		MADDE NO
	Revizyon Öncesi	Revizyon Sonrası	TARİH	NO	

-\*-

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

<b>Hazırlayan</b> Kalite Yöneticisi Neşe YILDIRIM	<b>Onaylayan</b> Genel Müdür İlker DEMİRCAN
---	---