

İçindekiler

1. AMAÇ	2
2. KAPSAM.....	2
3. TANIMLAR VE KISALTMALAR	2
4. SORUMLULUK.....	2
5. PROSEDÜR DETAYI	2
5.1 Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetin Geliştirilmesi.....	2
5.2 Müşterinin Testlere Katılma İsteğinin Değerlendirilmesi	2
5.3 Öneri, Şikayet, İtirazlar ve Değerlendirme	2
6. İLGİLİ DOKÜMANLAR.....	4
7. KAYITLAR	4

1. AMAÇ

Müşteri ilişkilerini düzenlemek, geliştirmek ve sonrasında devam ettirmek. Müşteri bilgilerinin diğer kişilere veya diğer müşterilere karşı gizliliğinin ve güvenliğinin sağlanması için karşılıklı işbirliğini tesis etmek. Müşterinin testlere katılma talebinin karşılanması şartlarını belirlemek. Laboratuvarda gerçekleştirilen test hizmeti dâhil müşterilerden, personel ve diğer ilgililerden gelebilecek her türlü şikâyet, öneri ve itirazları değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi belirlemektir.

2. KAPSAM

Laboratuvar tarafından verilen her türlü hizmet için müşteri, personel ve diğer ilgililerden gelen geri beslemeler, şikâyet ve itirazların tümü, testlere katılım talepleri.

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

4. SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından Laboratuvar Yöneticisi ve Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.

5. PROSEDÜR DETAYI

5.1 Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetin Geliştirilmesi

Tüm Laboratuvar çalışanları; Müşteri ile iyi iletişim kurmaktan, testler ve teknik konular ile ilgili talep ettikleri bilgileri sağlamaktan sorumludur. Test numunelerinde gözlenebilecek uygunsuzluklardan, olabilecek gecikmelerden ve test sırasında olabilecek önemli sapmalardan müşteri yazılı olarak haberdar edilir. Verilen test hizmeti ile ilgili olarak müşterilere, Satış Sorumlusu veya Laboratuvar Yöneticisinin yetkilendirdiği personel tarafından *Müşteri Anket Formu* gönderilir/verilir. Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi; cevaplanan anket formlarını değerlendirir. Genel müşteri memnuniyeti oranı hedef takip formunda belirtilmiş ise belirtilen değer, belirtilmemiş ise %85'in altında ise Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi, düzeltici önleyici faaliyet başlatır. Geri besleme değerlendirmelerinin sonuçları yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında ele alınır.

5.2 Müşterinin Testlere Katılma İsteğinin Değerlendirilmesi

Laboratuvara yalnızca Laboratuvar Yöneticisi, Laboratuvar personeli, Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi girebilir. Laboratuvarımız, müşterilerinin veya temsilcilerinin taleplerine açıklık kazandırabilmek ve onların laboratuvar performansını izleyebilmeleri için diğer müşterilere karşı gizliliği sağlamak koşuluyla işbirliğine gidebilir. Bu bağlamda laboratuvar dışından ziyarette bulunmak isteyen kişilerin, müşterinin veya temsilcisinin daha önceden sözlü / yazılı olarak Laboratuvar Yöneticisinden izin almaları gerekmektedir. Laboratuvar Yöneticisi; talebi değerlendirerek ilgili Test Sorumlusu ile görüşür ve ziyaretin hangi tarihte gerçekleştirilebileceğini kararlaştırır. Belirlenen tarih, Laboratuvar Yöneticisi tarafından müşteriye yazılı veya sözlü olarak iletilir. Ziyaret; Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi veya Laboratuvar Yöneticisinin yönlendirdiği kişi (Test Sorumlusu) nezaretinde gerçekleştirilir. Müşterinin talebi olması durumunda test metodu, ölçme sistemi, cihazlar vb. konularda her türlü bilgiyi Test Sorumlusu cevaplar. Ziyaret sırasında Laboratuvar Yöneticisi veya Test Sorumlusu tarafından; laboratuvar ekipmanlarının güvenliği, kontrollü ortam şartlarının bozulmaması, gizlilik prensibine uyulması ve laboratuvardaki diğer müşterilere ait numunelerin ve test raporlarının güvenlik / gizliliğini sağlayacak şekilde önlem alınır. Test işlemine müşterinin katılması durumunda, refakat edecek Test Sorumlusu ve müşteri tarafından *Laboratuvar Ziyaretçi Formu* imzalanır. Müşteri, laboratuvarında bulunduğu sırada laboratuvar personeline müdahale edemez, tüm itiraz ve görüşlerini Laboratuvar Yöneticisi'ne veya Test Sorumlusuna bildirir.

5.3 Öneri, Şikâyet, İtirazlar ve Değerlendirme

Müşterilerin veya diğer ilgililerin laboratuvarımız ve testlerimiz ile ilgili tüm soru ve sorunlarını dinlemek ve en kısa sürede çözüme kavuşturmak Laboratuvar Yöneticisi veya

yetkilendirdiği personelin sorumluluğu altındadır. Müşterinin şikâyeti, önerisi *Müşteri İstek, Öneri ve Şikâyetleri Forumu*'na kayıt edilir.

Şikâyetler:

- Test sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikâyetler;
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi
- Raporlardaki bilgilerin (müşteri ismi, adres, vb.) yanlış olması
- Test ve hizmet kalitesi (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb....)
- Müşteriye verilen yetersiz bilgi
- Gelen malzemelerin testlere uygunluğu
- Yapılan iş için alınan ücret vb....

gibi konularda olabilir. Laboratuvarımızda verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri itiraz ve şikâyetleri Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi'nin koordinasyonunda değerlendirilir. Bu değerlendirme sonucunda gerekli görülürse, *Düzeltilici Önleyici Faaliyetler Prosedürü* 'ne göre düzeltici önleyici faaliyet başlatılır.

Düzeltilici önleyici faaliyetin niteliğine göre müşterinin bilgilendirilmesi gerekli durumlarda yazılı olarak Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından bilgilendirilir, yazılı bilgilendirmelerin bir nüshası ilgili *Müşteri İstek, Öneri ve Şikâyetleri Forumu*'nun ilişiginde muhafaza edilir.

[Müşteriye teklif gönderme aşamasında şikâyetlerini, önerilerini ve isteklerini web sayfasından yapabileceği konusunda bilgilendirilir.](#)

[Müşteriler şikâyetlerini, önerilerini ve isteklerini web sayfası istek bölümü aracılığı ile yaptığı taktirde *Müşteri İstek, Öneri ve Şikâyetleri Forumu*'na kayıt edilip, değerlendirmeye alınır.](#)

5.4 Test Sonuçlarına Yapılan İtirazın Değerlendirilmesi

Test sonuçlarına yönelik itirazlarda Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi; Laboratuvar Yöneticisi ve testi yapan personel ile temasa geçer. Tekrarlama testini gerekiyor ise yapılabilmesi için tüm şartlar, Laboratuvar Yöneticisi ile görüşerek Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından müşteriye yazılı olarak iletilir. Müşteri, tekrar testi sırasında hazır bulunmak istiyor ise isteğini yazılı olarak bildirir. İtiraz edilen numuneye; aynı laboratuvar şartlarında, aynı metot, aynı kişi, aynı test cihazlarıyla tekrar test yapılır. İtiraz sonucu tekrarlanan test sonuçları, testi gerçekleştiren kişi tarafından kaydedilir, tekrar testi olduğu belirtilecek şekilde Test Raporu yazılır ve daha önce oluşturulan test raporu ile ilişkilendirilir. Müşterinin belirtilen tarihte Laboratuvarımıza gelmemesi halinde, Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi ve Laboratuvar Yöneticisi eşliğinde test tekrarlanır, sonucu müşteriye iletilir. Test neticesinde sonuçların değişmemesi durumunda müşteriden tekrar test bedeli alınır, aksi durumda ücret talep edilmez. Tekrarlanan test sonucunda, rapor sonucunun değişmediği durumlarda bir önceki test sonucu geçerlidir. Müşteri tekrar testi sonuçlarına da itiraz etmesi durumunda ise TÜRKAK'a başvuruda bulunur. TÜRKAK akredite edilmiş bir başka laboratuvarı hakem olarak tayin eder ve aynı test burada tekrarlanır. Sonucun değişmemesi durumunda, yapılan tüm masraflar müşteri tarafından karşılanır. Müşterinin haklı olması ve talepte bulunması durumunda, müşterinin bu olaydan kaynaklanan tüm mağduriyeti Laboratuvarımız tarafından karşılanır.

Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından; Test sonucunun farklı çıkması durumunda *Test Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü*, bu durumun ortaya çıkmasına neden olan uygunsuzlukları belirlemek ve ortadan kaldırmak için *Düzeltilici Önleyici Faaliyetler Prosedürü* uygulanır.



MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

5.5 Bu prosedürün uygulanmasıyla ortaya çıkan kayıtlar, Kayıtların Kontrolü Prosedürü 'ne göre muhafaza edilir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Düzeltici Önleyici Faaliyetler Prosedürü (LP-06)
- Test Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü (LP-13)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (LP-07)

7. KAYITLAR

- Müşteri Anket Formu(LF-03)
- Laboratuvar Ziyaretçi Formu (LF-13)
- Müşteri İstek, Öneri ve Şikâyetleri Formu (LF-08)
- Test Raporları (İlgili test için verilen rapor/raporlar)