

Doküman No	PR.05
Yayın Tarihi	17.09.2018
Rev.No/Rev.Tar.	05/20.09.2024
Sayfa No	1/7

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; Uludaz Çevre Ölçüm Analiz Laboratuvar Müşavirlik Müh. Dan. San. ve Tic. Ltd. Şti. tarafından “TS EN ISO/IEC 17025:2017-Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği İçin Genel Şartlar” standardı gerekliliklerine uygun olarak oluşturulan sistemde, verilen hizmetler kapsamında gelen müşteri taleplerinin ve şikayetlerinin tam ve eksiksiz karşılanması, müşterilerle hızlı ve etkin bir iletişim sağlanması için, taleplerin ve şikayetlerin toplanması, analiz edilmesi, değerlendirilmesi, karara bağlanması ve belgelenmesini sağlamaya yönelik çalışmaları planlamak ve yürütmek için yetki, yöntem ve sorumlulukları belirlemektedir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, Uludaz Çevre Ölçüm Analiz Laboratuvar Müşavirlik Müh. Dan. San. ve Tic. Ltd. Şti gerçekleştirilen deney ve ölçüm hizmetleri ve bunlara ait olmak üzere alınan her türlü müşteri şikayet talep ve memnuniyet ölçümünü kapsar.

3. TANIMLAR

Bu prosedürde herhangi bir tanım ve kısaltma kullanılmamıştır.

4. İLGİLİ DÖKÜMANLAR VE VERİLER

PR.07 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

PR.05-FR.01 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu

PR.05-FR.02 Müşteri Şikayet ve Talep Formu

PR.05-FR.03 Müşteri Şikayet ve Talep Takip Formu

PR.05-FR.04 Musteri_Anket_Değerlendirme_Formu

(PR.18-TL.02) Su ve Atık Sulardan Numune Alma, Taşınması ve Muhafazası Talimatı

5. SORUMLULAR

Genel Müdür,

Kalite Sistem Sorumlusu

Laboratuvar Müdürü

6. PROSEDÜRÜN UYGULANIŞI

6.1. Müşteriye Hizmet ve İletişim

Uludaz Çevre Ölçüm Analiz Laboratuvar Müşavirlik Müh. Dan. San. ve Tic. Ltd. Şti, müşterilerinin taleplerine açıklık kazandırmaları, problemlerini çözmeleri ve yapılan işlemlerle ilgili laboratuvar



MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.05
Yayın Tarihi	17.09.2018
Rev.No/Rev.Tar.	05/20.09.2024
Sayfa No	2/7

performansını izlemeleri için, diğer müşterilerinin bilgilerinin gizliliği ilkesine sadık kalarak, işbirliği yapar.

Yönetim sisteminin etkinliği ile müşteri gerekliliklerinin ve diğer gerekliliklerin karşılanmasının önemine ilişkin kurum içi ve kurum dışı iletişim için telefon , şirket içi kişilere tanımlı mail adresleri ve İç Yazışma Formu(PR.09-FR04) ilede imza altına alınarak yapılır.

Analizlerin gerçekleştirilmesi aşamasında müşteriler, kendilerine ait analizi izlemek, bilgi almak ve analize tanık olmak için, diğer müşterilere ait bilgilerin gizliliğinin sağlanması koşulu ile laboratuvarın ilgili bölümünü Laboratuvar Müdürü tarafından görevlendirilen personel eşliğinde ve kontrolünde ziyaret edebilirler.

Doğrulama amaçlı olarak müşteri tarafından numunelerin geri istenmesi veya tekrar analiz yapılma durumu için, atıksu numuneleri 15 gün süre ile (saklama süresi içinde olmak şartı ile) TS EN ISO 5667-3 “Su Kalitesi - Numune Alma -Bölüm 3: Su Numunelerinin Muhafaza, Taşıma ve Depolanması için Kılavuz” çerçevesinde saklanır. Bu süre içerisinde kimyasal, mikrobiyolojik ve fiziksel açıdan bozulan veya tehlike arz eden numuneler, numune saklama süresinin bitimi beklenmeden imha edilir. Bu bilgiler analiz raporunda belirtilir. Saklanan numune, “Su ve Atıksulardan Numune Alma Taşınması ve Muhafazası Talimatı’na (PR.18-TL.02) göre müşteriye geri iade edilir veya tekrar analize alınır.

Laboratuvar tarafından kabul edilmiş olan numuneler için müşteri tarafından talep edilen analizlerde laboratuvardan veya müşteriden kaynaklanan bir değişiklik veya sapma olması durumunda ilgili Deney ve Ölçüm Sorumlusu tarafından “Müşteri Şikayet ve Talep Formu (PR.05-FR.02)” doldurulur ve Laboratuvar Müdürü’ne iletilir. Laboratuvar Müdürü, Kalite Sistem Sorumlusu ile birlikte değişiklik ile ilgili karar verir ve sorumlu personel belirlenir. Sorumlusu tarafından karara uygun olarak faaliyet gerçekleştirildikten sonra form Laboratuvar Müdürü tarafından kontrol edilir ve analiz raporları ile birlikte dosyalanarak muhafaza edilir.

Uludaz Çevre Ölçüm Analiz Laboratuvar Müşavirlik Müh. Dan. San. ve Tic. Ltd. Şti’nin çalışanları, ölçüm, deney ve inceleme işlemleri sonucunda aldığı verilerden hareketle müşterilerine teknik konularda tavsiyeler, yol göstermeler, görüşler ve yorumlar bildirir.

Herhangi bir gecikme, deney ve ölçümlerin gerçekleştirilmesi sırasında olan önemli sapmalar hakkında müşteriye bilgi verilir.

Doküman No	PR.05
Yayın Tarihi	17.09.2018
Rev.No/Rev.Tar.	05/20.09.2024
Sayfa No	3/7

6.2. Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi

Sunulan hizmetin doğrulanması ve müşteri beklentilerinin ölçülmesi Müşteri Memnuniyet Anket Formu (PR.05-FR.01) ile ölçülür.

Müşteri memnuniyetini arttırmak amacıyla Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Anket Formu (PR.05-FR.01) her yıl Kalite Sistem Sorumlusu aracılığıyla müşterilere iletilir ve geri bildirim yapmaları talep edilir. “Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Anket Formu (PR.05-FR.01)” e posta, faks, posta veya elden müşterilere ulaştırılır. Müşteriler tarafından doldurulan “Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Anket Formu (PR.05-FR.01)” Kalite Sistem Sorumlusu tarafından her yılsonunda değerlendirilmesi yapılır. Anketteki sorular 4 ana başlık altında toplanmıştır. Her soru için müşteriye 1 ile 5 arasında değerlendirme seçeneği sunulmuştur. (1:Çok Kötü, 2:Kötü, 3:Orta, 4:İyi, 5:Çok İyi) Müşteri memnuniyeti anket formu kalite sistem sorumlusu tarafından her müşteri için ayrı ayrı anket başı değerlendirilir. Müşteri memnuniyeti anket formu değerlendirme yöntemi aşağıdaki gibi hesaplanır.

Değerlendirme: $(X/70)*100 = \% \dots\dots$

X =Müşteri anket formuna verilen puan toplamı

Anket başına Değerlendirme sonucunda bulduğumuz puan aşağıdaki gibi yüzdelik dilimler şeklinde nitelendirilir.

(% 0-%20)Çok kötü, (% 20-%40) kötü, (% 40-%60)orta, (% 60-%80)iyi, (% 80-%100)Çok iyi

Soru bazında değerlendirme yapılırken tüm katılımcıların sorulara verdiği seçenekler incelenir ve PR.05-FR.04_Musteri_Anket_Değerlendirme_Formu’na yazılır ve yüzdelik dilimleri hesaplanır. Yüzdelik dilimleri (% 0-%20) Çok kötü ve (% 20-%40) kötü olarak değerlendirilen sorular için laboratuvar yönetimi ,soru ilgili birim ve birim sorumlusu iyileştirme çalışmalarına karar verilir. Düzeltici Faaliyet başlatılarak Kalite Sistem Sorumlusu tarafından takip edilerek ilgili birim ve grupların çalışmaları ile sonuçlandırılır. Soru başı değerlendirmesi PR.05-FR.04_Musteri_Anket_Değerlendirme_Formu’nda değerlendirme kısmında Kalite Sistem Sorumlusu tarafından değerlendirmesi yapılır.

Yılsonunda müşteri memnuniyeti anket formlarının genel yıllık değerlendirilmesi yapılırken, PR.05-FR.04_Musteri_Anket_Değerlendirme_Formu’nda tüm katılımcıların anket başı aldığı puanlarla yüzdelik dilimleri hesaplanır. Yüzdelik dilimler oranı (% 0-%20) Çok kötü ve (% 20-%40) kötü olarak değerlendirilen konular için laboratuvar yönetimi ve personeli ile birlikte iyileştirme çalışmalarına karar

verilir. Düzeltici Faaliyet başlatılarak Kalite Sistem Sorumlusu tarafından takip edilerek ilgili birim ve grupların çalışmaları ile sonuçlandırılır. Genel değerlendirme PR.05-FR.04_Musteri Anket Değerlendirme Formu'nda değerlendirme kısmında Kalite Sistem Sorumlusu tarafından değerlendirmesi yapılır. Anket sonuçları ve yapılan faaliyetler Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları'na girdi teşkil eder.

Elde edilen sonuçlar Müşteri Memnuniyet Anket Formu (PR.05-FR.01) na işlenir ve sonuca göre Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR.07) işletilir.

6.3. Müşteri Şikâyet ve Talepleri

Laboratuvarımıza iletilen tüm şikâyetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı, sözlü ve web adresinden (www.uludazcevre.com) gelen tüm şikâyetler değerlendirilir.

Şikâyetlerin yönetimi ile ilgili süreç 3. Tarafların erişimini sağlamak adına firmamızın internet adresinde “ www.uludazcevre.com” yer almaktadır.

Tüm personel; iç veya dış müşterilerden gelen şikâyet ve talepleri, Müşteri Şikâyet ve Talep Formu (PR.05-FR.02) ile dokümanite ederek; Kalite Sistem Sorumlusu'na iletmekten sorumludur. Şikâyetleri ilk olarak, Kalite Sistem Sorumlusu ve Laboratuvar Müdürü birlikte değerlendirir. Laboratuvara gelen müşteri şikâyetlerinin tam ve doğru olarak alındığı Kalite Sistem Sorumlusu tarafından kontrol edilir, müşteri şikâyetleri tam anlaşılma ise Kalite Sistem Sorumlusu tarafından müşteri aranarak şikâyeti teyit edilir. “Müşteri Şikâyet ve Talep Formu (PR.05-FR.02)” nun numaralandırılması sayısal olarak artar ve Kalite Sistem Sorumlusu tarafından takip edilir. Kalite sistem sorumlusu şikâyet edilen kişi ise Şikâyete konu olan laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan personel tarafından doldurulur.

Müşteri Şikâyet ve Talep Formu (PR.05-FR.02)'na firmamıza ait internet sitesinden ulaşılabilmektedir.

Oluşan şikâyetlerin takibi ise Müşteri Şikâyet ve Talep Takip Formu (PR.05-FR.03) ile gerçekleştirilir. Şikâyet formlarının tümü Kalite Sistem Sorumlusu tarafından saklanarak arşivlenir.

Kayıt altına alınan müşteri/personel şikâyetleri Kalite Sistem Sorumlusu ve Laboratuvar Müdürü tarafından incelenir. Şikâyete konu olan işlemin laboratuvarın herhangi bir aşamadaki hatası nedeni ile olduğu tespit edilirse Laboratuvar Müdürü, Kalite Sistem Sorumlusu ile birlikte şikâyeti giderecek faaliyeti, tahmini bitiş tarihini ve sorumlu personeli belirler. Faaliyeti yerine getirecek personel tarafından müşteri/personel, yapılacak faaliyetlerin tahmini bitirilme tarihi ve yapılan faaliyetin sonucunda geri döneceği hakkında bilgilendirilir. Görevlendirilen personel tarafından tespit edilen faaliyet, belirlenen bitiş tarihi içinde uygulanır. Faaliyetin sonuçları sorumlu personel tarafından

Laboratuvar Müdürü' ne iletilir, faaliyet Laboratuvar Müdürü tarafından gözden geçirilir ve uygulanan faaliyet yeterli görülmüşse bitirilen faaliyetin sonucu hakkında sorumlu personel tarafından müşteri bilgilendirilir. Ayrıca "Müşteri Şikayet ve Talep Takip Formu (PR.05-FR.03)"na işlenerek form Kalite Sistem Sorumlusu'na iletilir. Gözden geçirme sonucunda yapılan faaliyet Laboratuvar Müdürü tarafından uygun bulunmazsa yeni bir faaliyet başlatılır.

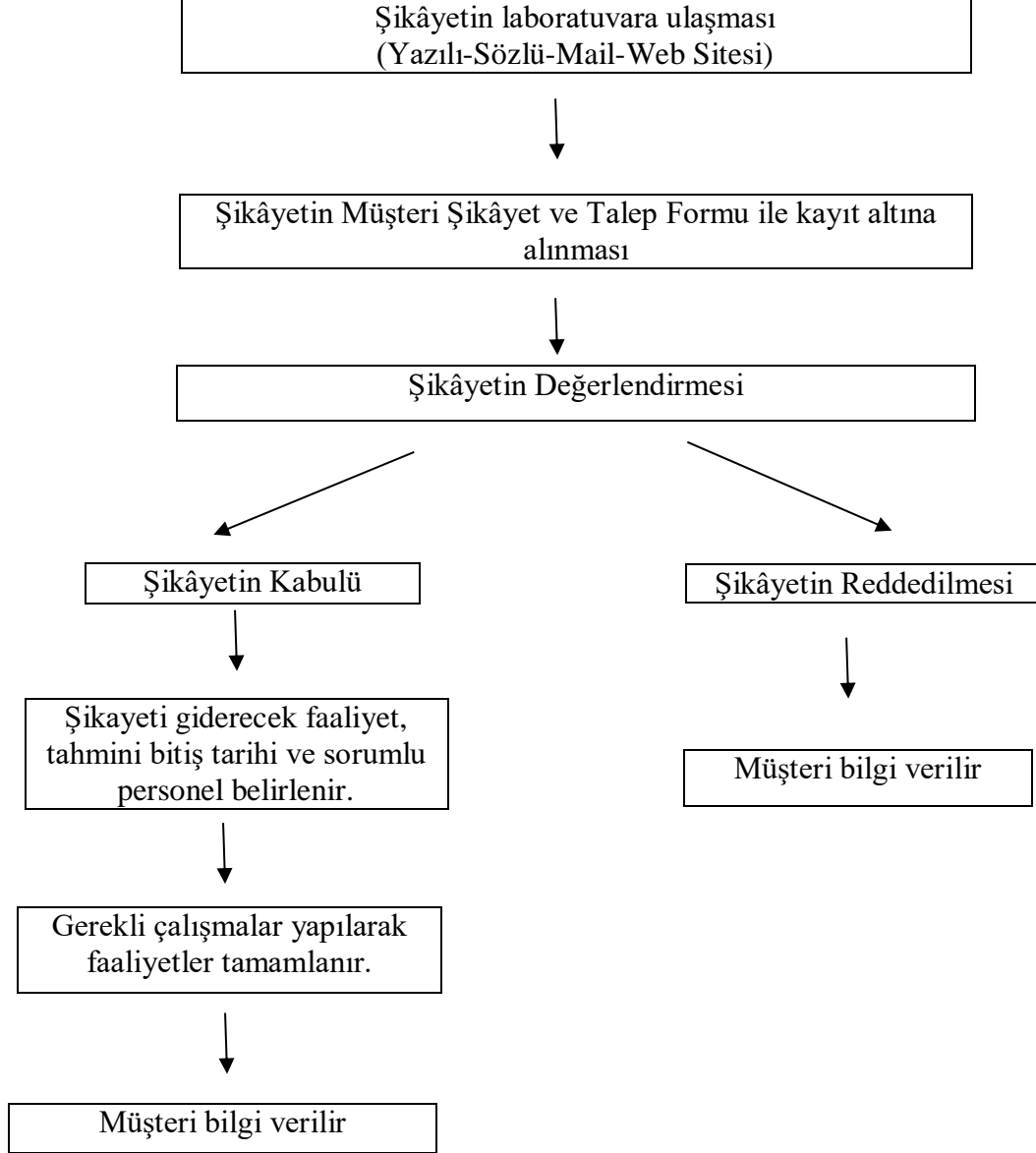
Şikayetin giderilmesinden sonra Kalite Sistem Sorumlusu tarafından uygunsuzluğun tekrarlanmaması için yapılacak bir ilave faaliyet gerektiğine karar verilmişse Laboratuvar Müdürü ilgili laboratuvar personelinin görüşleri alınır, faaliyete karar verilir ve sorumluları belirlenir ve "Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (PR.07)" ne göre çalışmalar planlanır ve çalışmanın bitiş tarihinden sonra Kalite Sistem Sorumlusu tarafından gözden geçirilir, Genel Müdür tarafından onaylanarak kapatılır.

6.4. Şikayetin Sonucunun Bildirilmesi

Müşteri şikayetinin konusu analiz raporundaki bir sonuca itiraz ise itiraz ; " Müşteri Şikayet ve Talep Formu (PR.05-FR.02)" ile kayıt altına alınır. Laboratuvar Müdürü tarafından görevlendirilen analiz sorumlusu tarafından itiraza neden olan analize ait her türlü teknik kayıtlar (ham data, kalibrasyon eğrisi, en son yapılan kalite kontrol çalışma sonucu, hesaplamalar vb.) ve raporlama aşaması gözden geçirilir. Analiz sonucunda bir değişiklik olmadığı sonucuna varılırsa müşteri sözlü/yazılı olarak bilgilendirilir, kayıtları alınır. Analiz aşamasındaki herhangi bir nedenden dolayı hatalı analiz sonucu verildiği tespit edilmiş ise, koruma süresi içinde numune varsa analiz tekrarlanır ve sonuca göre rapor güncellenir. Saklama süresi içinde numune olmaması halinde müşterinin isteği ile yeni gönderilecek bir numunede tüm analizler ücretsiz olarak tekrarlanır ve eski rapor geri istenerek yeni bir rapor düzenlenir. Raporlama aşamasında olan hatalardan dolayı sonuç değişikliği yapılacaksa analiz tekrarı yapılmadan rapor düzeltilerek güncellenir. Şikayet ile ilgili ilerleme raporu " Müşteri Şikayet ve Talep Formu (PR.05-FR.02)" ile müşteri bilgilendirilir.

Şikâyetlerin, ön değerlendirme sonrasında laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir. Eğer şikayet laboratuvar faaliyetleri(deney ,rapor, personel vb.) ile ilgili olmadığına karar verilirse gerekçeleri ile müşteriye konu hakkında şikayetin kabul edilmediğini yazılı veya sözlü olarak bilgi verilir ve kayıtları PR.05-FR.02 Müşteri Şikayet ve Talep Formu'nda saklanır.

Şikayetlerin yönetimi ayrıca şematik olarak aşağıda gösterilmiştir.



6.5 Veri Analizi

Kalite Sistem Sorumlusu tarafından yıl boyunca gelen tüm müşteri talep ve şikayetleri ile yapılan faaliyetler, giderilemeyen müşteri şikayetleri nedenleri ile birlikte, konularına göre değerlendirilerek ve gruplandırılarak veri analizi yapılır. Veri analizinde; Şikayetin çıkış kaynağı, konusu, sayısı ve aylara göre dağılımı parametreleri kullanılır. Yapılan veri analizi bir önceki dönem ile karşılaştırmayı



MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.05
Yayın Tarihi	17.09.2018
Rev.No/Rev.Tar.	05/20.09.2024
Sayfa No	7/7

da kapsar. Bir konuda çok fazla müşteri şikayeti varsa sebep analizi yapılır ve şikayetlerin bir daha olmaması için gerekli düzeltici faaliyetler planlanır.

Bu değerlendirme sonuçları yıllık Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında tartışılır ve faaliyetlerin eksik olduğu kararı alınırsa, ilave düzeltici faaliyetler veya ilave iç tetkikler planlanır. Müşteri şikayetleri ile ilgili tüm bilgiler Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında görüşülür ve sistemin performansının ölçümünde, sürekli iyileştirilmesinde veri analizi olarak kullanılır.

7. KAYITLAR

Bu prosedürün uygulanması sonucunda oluşan tüm kayıtlar Kalite Sistem Sorumlusu tarafından saklanır.

8. DAĞITIM

Genel Müdür

Kalite Sistem Sorumlusu

Laboratuvar Müdürü