

	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN KODU	PR-03
		YAYIN TARİHİ	21.02.2020
		REVİZYON NO	03
		REVİZYON TAR.	18.03.2022

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; Aksüs Kimya Laboratuvarı'nın verdiği hizmetlerle ilgili gelebilecek her türlü istek ve beklentilerin yetkili kişiler tarafından değerlendirilmesi, analiz tekliflerin kabul edilmesi, taleplerin yerine getirilmesi, analiz uygulamalarının izlenmesi, kişi veya kuruluştan gelen şikayetlerin ve memnuniyetlerin değerlendirilmesidir.

2. KAPSAM

İç veya Dış müşterilerden gelen teklif isteğinin gözden geçirilmesi, teklif verilmesi şikayet ve memnuniyet bilgilerinin toplanması, değerlendirilmesi ve müşteriyle kurulması gereken iletişim durumları ile ilgili tüm işlemleri gizlilik ilkesi doğrultusunda kapsamaktadır.

3. SORUMLULAR

Bu prosedürün yürütülmesinden tüm birim sorumluları sorumludur.

4. TANIMLAR

Teklif : Herhangi bir kişi ya da kuruluşa sunulan, içeriğinde verilecek analiz hizmetinin, teknik detayları, geçerlilik süresi ve fiyatı bulunan onaylı dokümandır.

Sözleşme: Laboratuvar ve müşteri arasında anlaşmaya varılmış, herhangi bir şekilde karşılıklı iletilmiş şartlardır.

Müşteri : Laboratuvarların faaliyet kapsamında yapmış oldukları analizlerden bir veya birkaçının yapılması amacıyla talepte bulunan gerçek veya tüzel kişilerdir.

Şikayet: Verilen hizmet ile ilgili yazılı ve sözlü negatif bildirimlerine (termin, hizmet kalitesi, fiyat, zaman vb.) verilen ortak addır.

İtiraz: Deney hizmeti alan bir kişinin veya kuruluşun, ilgili süreçlerde alınmış olunan bir kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebi.

5. UYGULAMA

5.1 ANALİZ TALEP VE SÖZLEŞME

Analize başlamadan önce, Numune kabul ve müşteri ilişkileri sorumlusu, iç ve dış müşterinin istediği metodları bildirmesi ve anlaşma sağlanması için, Dış Müşteri ile "**Analiz Talep ve Sözleşme Formu**", İç müşteri ile de "**Sürekli Müşteri Sözleşmesi Formu**" (F-03-05) doldurtulur ve onaylatılır.

HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Laboratuvar Sorumlusu	Şirket Müdürü

"ELEKTRONİK NÜSHADIR BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR"

	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN KODU	PR-03
		YAYIN TARİHİ	21.02.2020
		REVİZYON NO	03
		REVİZYON TAR.	18.03.2022

Analiz Talep ve Sözleşme Formu, müşteri bilgilerini, numune bilgilerini, deney ve metod hizmetlerini, ücret ve tarafların yükümlülüklerini içermektedir. Analiz Talep ve Sözleşme Formu olmadan ürünler deneye tabi tutulamaz.

Alınan talep ve sözleşmeler arasında bir farklılık/çelişki söz konusu olduğunda müşteri onayı alınacaktır. Müşteri tarafından iadesi talep edilen numuneler deney raporu ile birlikte iade edilir. Bu numuneler bir hafta içinde teslim alınmadığı takdirde atığa gönderilir. Deney işlemleri tamamlandıktan sonra, müşteri tarafından aksi belirtilmediği sürece saklanması mümkün olan numuneler üç ay süreyle uygun şartlarda saklanır, bu süre sonunda atığa gönderilir

5.1.1 Müşteri Bilgilendirme

Deneylerle ilgili herhangi bir aksaklık (Cihaz bozulması, deneylerde çıkan farklı sonuçlar v.b.), gecikme veya özel bir durum olduğunda müşteri ile telefon veya mail yoluyla haberleşerek işbirliği yapılır ve hemfikir kalınacak şekilde iş sürdürülür.

Müşterilerimizin, doğrulama amaçlı kendi deneylerine tanıklık etme gibi taleplerinde kendi numuneleri ile ilgili deneyleri izlemelerine, **F-11-03 Deney Laboratuvar Hizmetleri Ziyaretçi Forumu'nu** doldurarak ,ilgili başka müşterilerin deneyleri ve işleri ile ilgili gizlilik şartları sağlanmak suretiyle izin verilebilir.

5.1.2 Analizlerin Taşeron Verilmesi

Laboratuvarımız önceden tahmin edilemeyen sebeplerden dolayı iş yoğunluğu, kapsamda yer almayan herhangi bir parametre veya geçici kapasite düşmesi veya sürekli olarak işi taşeron verebilir. Yeterli bir taşeron, TS EN ISO/IEC 17025 standardının şartlarını sağlayan taşerondur. Taşeron kullanımı ile ilgili olarak müşteriye yazılı olarak bilgi verilir ve mümkün olduğu hallerde yazılı onayı alınır. Taşeron kullanımı ile ilgili bilgi müşteriye teklif gönderimi sırasında verilir. Taşeronların yürüttüğü işler ile ilgili sorumluluklar laboratuvarımız tarafından üstlenilir. Taşerondan hizmet almadan önce İş Birliği Sözleşmesi imzalanır. Hizmet sözleşmesinin ekinde Akreditasyon Belgesi, ve Analiz Kapsamı yer almalıdır. Numune alma işlemi taşera edilecekse bakanlık yetki belgeside eklenmelidir. Sözleşme yapılırken, İş Birliği Sözleşmesinde ilgili standartlar ve müşteri gereksinimleri göz önünde bulundurulur. Bu taşeronlar Taşeron Ve Tedarikçi Değerlendirme Kartı ve Onaylı Taşeron Ve Tedarikçi Listesi'ne kaydedilir. Taşeron laboratuvar değerlendirmeleri Taşeron Ve Tedarikçi Değerlendirme Kartı ile yıl sonunda yapılır. Yapılan değerlendirme sonucuna göre uygun bulunan taşeronlar ile çalışılmaya devam edilir ve gerektiğinde sözleşme yenilenir. Uygun bulunmayan taşerondan düzeltici faaliyet talebinde bulunulur. Eğer yeterli bir faaliyet alınamazsa taşeron ile sözleşme fesh olunur ve Onaylı Taşeron Ve Tedarikçi Listesi'den çıkarılır.

HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Laboratuvar Sorumlusu	Şirket Müdürü

"ELEKTRONİK NÜSHADIR BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR"

	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN KODU	PR-03
		YAYIN TARİHİ	21.02.2020
		REVİZYON NO	03
		REVİZYON TAR.	18.03.2022

5.2 MÜŞTERİ MEMNUNİYETLERİNİN ALINMASI, DEĞERLENDİRİLMESİ VE SONUÇLANDIRILMASI

Müşteri memnuniyet bilgileri, "Müşteri İlişkileri Sorumlusu" tarafından **Müşteri Memnuniyeti Anket Formu** kullanılarak tüm müşterilerden alınır. Yöneticilerin görev sahası içinde yer alan konularla ilgili olarak müşterilerle sözlü görüşmeler yapılır. Yapılan görüşmeler yine aynı forma kaydedilir. Müşteri ve ilgili iş adına açılmış **Analiz Talep ve Sözleşme Formu** ekinde muhafaza edilir. Aylık faaliyet toplantılarında müşterilerle yapılan görüşmeler ve öneriler değerlendirilir ve gerekli iyileştirme faaliyetleri başlatılır. Düzeltici faaliyet kapsamına alınan müşteri şikayetleri ile ilgili dokümantasyon, Müşteri ilişkiler sorumlusu tarafından takip edilir. Toplantı sonucunda alınan kararlar veya sistemin işleyişi ile ilgili yapılan değişiklikler, ilgili yöneticilere iletilir.

5.2.1 MEMNUNİYET ANKET SONUÇLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

- a. Müşteri ilişkiler Sorumlusu, müşteri ile görüşerek formun doldurulup, geri alınmasını organize eder. En geç 1 hafta içerisinde geri dönüşü olmayan anketleri müşteriye tekrar ulaştırarak ister. Müşteriden anketin alınmasını sağlar.
- b. Her gelen anket Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından anında değerlendirilir.
- c. Bilgisayarda yer alan değerlendirme puanlarının işlendiği Excel dosyasına giriş yapılarak anket müşteri memnuniyet anketlerinin yer aldığı dosyaya kaldırılır.
- d. Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı öncesi yıl içerisinde toplanmış olan anket sonuçlarının tamamı değerlendirilir.
- e. Anket sonuçlarının değerlendirilmesi, Excel'de yazılmış olan bir program ile gerçekleştirilir. Bu programda
 - "Ankete her soru için aynı cevabı verenlerin sayısı"
 - "Ankete her soru için aynı cevabı verenlerin oranı"
 - "Verilen ağırlıklı puana göre soru bazında kalite değerleri"
 - "Soru bazında ortalama cevaplar"
 - "Ortalama Anket Değeri" ni hesaplamak mümkündür.
- f. Anket numaralarına göre soruları her soruyu, en kötü cevap 1'den başlayarak 1'er artacak şekilde numaralandırma yapılır.
- g. Örnek: Kesinlikle Katılmıyorum = 1, Katılmıyorum = 2, Fikrim Yok= 3, Katılıyorum = 4, Kesinlikle Katılıyorum = 5
- h. Hesaplama bölümünde ortaya çıkan "Ortalama Anket Değeri" bu anketin, KALİTE DEĞERİDİR.

HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Laboratuvar Sorumlusu	Şirket Müdürü

"ELEKTRONİK NÜSHADIR BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR"

	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN KODU	PR-03
		YAYIN TARİHİ	21.02.2020
		REVİZYON NO	03
		REVİZYON TAR.	18.03.2022

i. Bu değeri yapılacak ikinci anket kalite değeri ile karşılaştır ve gerekiyor ise Önleyici Faaliyet başlatılır.

j. Değerlendirme sonucuna göre sürekli düşük puan verilen soru için ilgili birim veya birimler bilgilendirilerek, durumu iyileştirici tedbirler alınır.

k. "3"(Fikrim Yok) veya altı olarak değerlendirilen sorular için gerekli görüldüğü durumlarda Düzeltici veya Önleyici Faaliyet başlatılabilir.

Anket değerlendirilirken aşağıdaki formül kullanılır.

$$\text{Ortalama Anket Değeri} = D / (A*B*C)*100$$

$$\text{Ortalama Soru Değeri} = (B * C)*100 / E$$

A=Anketteki cevaplanan soru sayısı

B= Sorunun max. Puanı

C= Anketi cevaplayan müşteri sayısı

D= Anketi cevaplayan müşterilerin verdikleri puanların toplamı

E= Anketi cevaplayan müşterilerin o soruya verdikleri puanların toplamı

Elde edilen dönemsel sonuçlar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Üst Yönetim ile değerlendirilir. Değerlendirmede şirket kalite hedeflerinin yanı sıra aşağıdaki kriterler göz önüne alınır.

Ortalama Anket Değeri ;

90-100 arası Çok İyi. DF Gerekmez

80-89 arası İyi. Puanın düşmesine neden olan sorular incelenir ve gerekli görülürse DF açılır

70-79 arası DF açılır

0-69 arası DF açılır, Acil toplantı yapıp sistematik hatalar üzerine eğilir.

Ortalama Soru Değeri ;

80-100 arası DF Gerekmez

0-79 arası DF açılır.

5.3 Şikayetlerin ve İtirazların Alınması

Laboratuvarımıza yazılı veya sözlü yapılan şikayetler Müşteri İlişkiler Sorumlusu tarafından "**Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu**" ile kayıt altına alınır. *Şikayetler, "Şirket Müdürü" tarafından değerlendirilir.*

HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Laboratuvar Sorumlusu	Şirket Müdürü

"ELEKTRONİK NÜSHADIR BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR"

	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN KODU	PR-03
		YAYIN TARİHİ	21.02.2020
		REVİZYON NO	03
		REVİZYON TAR.	18.03.2022

Müşteri İtiraz ve Şikâyet Formu ve bu prosedür www.aksuskimya.com internet sitesi aracılığıyla her türlü ilgili taraf için erişilebilir kılınmıştır.

Şirket Müdürü şikâyet sahibi ile temas kurarak şikâyet/itiraz hakkında detaylı bilgiyi alır ve şikâyetin/itirazın giderilmesi için gerekli faaliyeti yapar. Şirket Müdürü yapılan şikâyet değerlendirilmesi sonucunda analizlerin durdurulması ve tekrar başlatılmasına karar verir. Müşteri İlişkileri Sorumlusu şikâyete ilişkin yapılacak çalışmaları ve alınan kararları "**Toplantı Tutanağı**" ile kayıt altına alır.

5.3.1 Şikâyet/İtirazın Kapatılması

Şikâyetin/itirazın sonuçlandırılması için gerekiyorsa Laboratuvar bünyesindeki her bölüme düzeltici faaliyet başlatılabilir ve karar bu şekilde alınırsa, karar her ne şekilde alınsa alınsın kararın alınmasını izleyen 10 iş günü içinde şikâyet sahibi yazılı olarak sonuç hakkında bilgilendirilir, kayıtları saklanır ve faaliyet sonlandırılır.

Şikâyetin değerlendirilmesi Şirket Müdürü tarafından, gerekli DF'in başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi ise Yönetim Temsilcisi tarafından yürütülür.

Kanuni yasal mercilere aracılığı ile tarafımıza ulaşan itiraz ve şikâyetler Şirket Müdürü yetkisinde takip edilir.

5.3.2 Müşterinin Şikâyetini veya İtirazını Sürdürmesi

Yapılan şikâyet/itiraz ile ilgili alınan kararlara, yapılan tüm çalışmalara rağmen şikâyet/itirazın sürdürülmesi ve doğacak uyuşmazlıkların çözümü için yasal olarak Kırklareli İş Mahkemesi yetkilidir.

5.4 DAĞITIM VE DOSYALAMA

Bu prosedürün orijinal kopyası ve elektronik kopyası Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından gerekli önlemler alınarak saklanmakta, bir kontrollü kopyası ise laboratuvar içinde tüm Laboratuvarımız Personelinin kolayca ulaşabileceği bir yerde bulundurulmaktadır. Dağıtım bilgileri, Doküman Dağıtım Listesi'nde bulunmaktadır.

6. KAYITLARIN SAKLANMASI VEYA ELDEN ÇIKARILMASI

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan kayıtların nerede ve ne kadar süre ile saklanması gerektiği Kalite Kayıtları Listesinde belirtilmiştir.

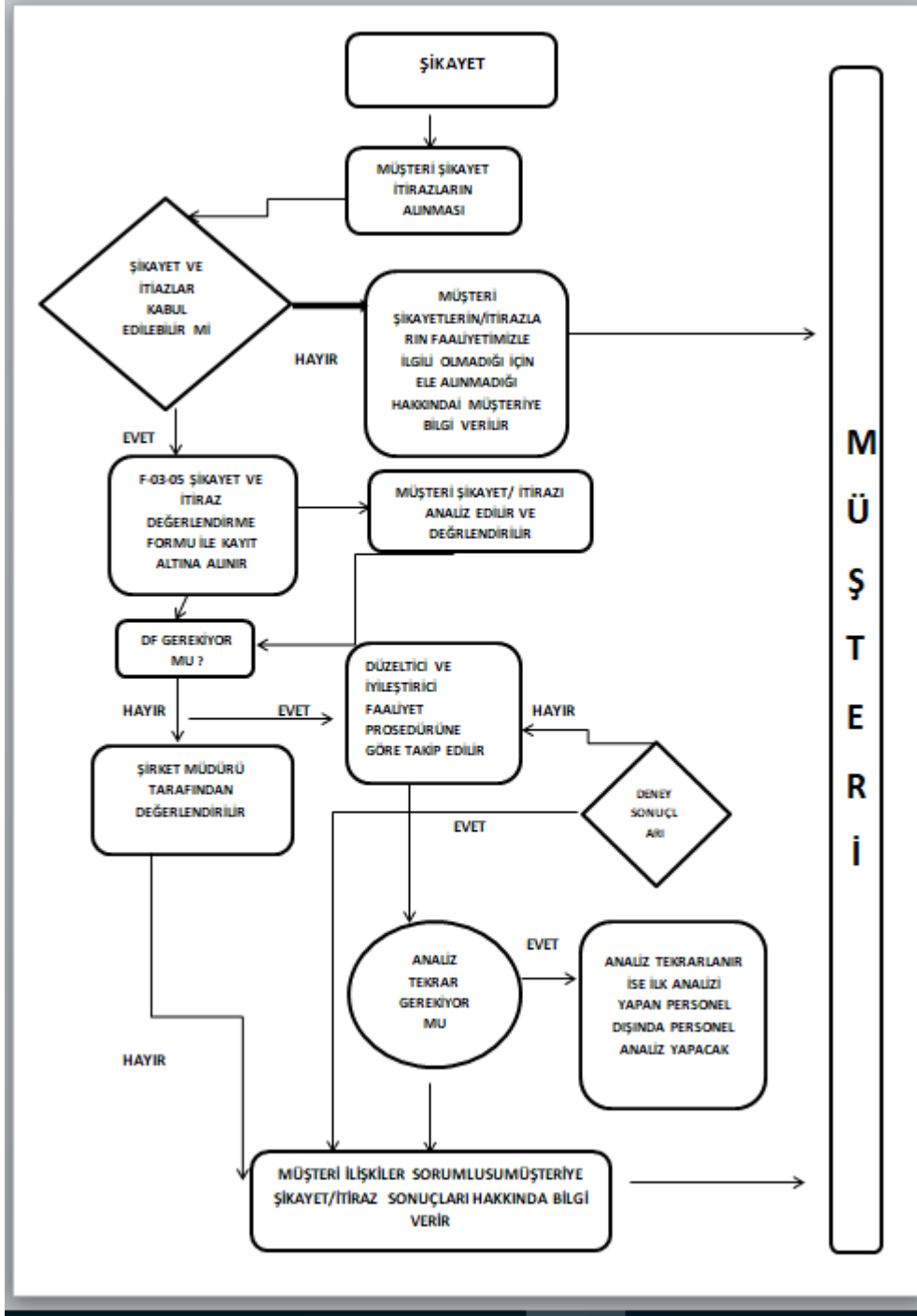
HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Laboratuvar Sorumlusu	Şirket Müdürü

"ELEKTRONİK NUSHADIR BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR"



MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU	PR-03
YAYIN TARİHİ	21.02.2020
REVİZYON NO	03
REVİZYON TAR.	18.03.2022



HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Laboratuvar Sorumlusu	Şirket Müdürü

"ELEKTRONİK NUSHADIR BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR"

	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	DOKÜMAN KODU	PR-03
		YAYIN TARİHİ	21.02.2020
		REVİZYON NO	03
		REVİZYON TAR.	18.03.2022

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Analiz Talep ve Sözleşme Formu (F-03-01)
- Müşteri Memnuniyeti Anket Formu (F-03-02)
- Müşteri Şikayetleri Takip Formu (F-03-03)
- Sürekli Müşteri Sözleşme Formu (F-03-04)
- Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu (F-03-05)
- Müşteri Şikayet ve İtiraz Listesi (F-03-06)
- Toplantı Tutanağı (F-09-02)
- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü (PR-05)
- Deney Laboratuvar Hizmetleri Ziyaretçi Formu (F-11-03)
- İş Birliği Sözleşmesi (F-04-11)

8. REVİZYON ÇİZELGESİ

Sıra No	Revizyon Nedeni	Revizyon Tarihi	Revizyon No	İlgili Madde
1	PR-019 prosedürü kaldırılarak, bu prosedüre ekleme yapılmıştır.	10.12.2021	01	Tümü
2	İçerik güncellendi.	18.03.2022	02	1
3	İçerik güncellendi.	18.03.2022	02	2
4	İçerik güncellendi.	18.03.2022	02	3
5	Teklif, Sözleşme, Müşteri ve şikayet tanımları eklendi	18.03.2022	02	4
6	İçerik güncellendi.	18.03.2022	02	5.1
7	Analizerin taşeronu verilmesi, eklendi	18.03.2022	02	5.1.2
8	Şikâyet/İtirazın Kapatılması başlığı eklendi.	18.03.2022	02	5.3.1
9	Şikayet proses şeması eklendi.	18.03.2022	02	

HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Laboratuvar Sorumlusu	Şirket Müdürü

"ELEKTRONİK NUSHADIR BASILMIŞ HALI KONTROLSUZ KOPYADIR"



MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU	PR-03
YAYIN TARİHİ	21.02.2020
REVİZYON NO	03
REVİZYON TAR.	18.03.2022