

**REVİZYON TAKİP SAYFASI**

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Nedeni	Talep Eden
01	07.05.2018	Müşteri Memnuniyet Anketlerinin anlık değerlendirmelere ilişkin izlenecek yol tanımlanmıştır. Ayrıca kritik soru belirlenmiştir.	Kalite Yöneticisi
02	18.03.2019	Müşteri bilgilerinin gizliliğinin sağlanması ile ilgili detay bilgi eklenmiştir (Madde 3.3). Müşteri şikayetleri değerlendirilme süreci detaylandırılmıştır (Madde 3.4).	Kalite Yönetim Birimi
03	06.08.2020	'Prosedür müşteri bilgisine sunulabilmesi için web sitesine yüklenmiştir.' İbaresini eklenmiştir.	Kalite Yönetim Birimi

Hazırlayan	Kontrol Eden/ Yayınlayan	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Kalite Yöneticisi	Laboratuvar Müdürü
Ayşe Nur ÖZKAN	Ayşe Nur ÖZKAN	Süleyman KOÇAK

Doküman No:	DFM-PR04
Yayınlanma Tarihi:	16.01.2017
Revizyon No/ Tarih:	03/ 06.08.2020
Sayfa No/ Toplam Sayfa No:	Sayfa 2 / 4

## 1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedür TS EN ISO/IEC 17025 standardının “Müşteriye Hizmet” ile ilgili maddesinin detaylarının DEFAM’da (Deneyel Fen Bilimleri Uygulama ve Araştırma Merkezi) nasıl gerçekleştirildiğini açıklamak amacıyla hazırlanmıştır. Talep edilen hizmet aşamalarını tanımlamak, gerçekleştirilecek hizmetin kim/kimler tarafından yürütüleceğini belirlemek ve hizmet kayıtlarının gizliliğinin ve kontrol altına alınmalarını sağlamak için önlem ve planları; müşterinin hizmeti izleme/ gözleme isteği durumunda iletişim aşamalarını ve müşterilerden alınan geri bildirimlerin değerlendirilmesi ve kaydı kapsamaktadır.

## 2. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Laboratuvar Müdür ve yardımcıları, Kalite Yöneticisi ve Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusu sorumludur.

## 3. UYGULAMA

### 3.1 Tanıtım ve Pazarlama İşlemleri

İnternet sitesi aracılığıyla, katalog ve broşürler aracılığıyla tanıtımlar yapılmaktadır. Müşteriden gelen bilgi talepleri e-posta yoluyla yanıtlanmaktadır.

### 3.2 Müşteriden Gelen Hizmet İsteklerinin (Deney/ Eğitim/ Gözlem) Değerlendirilmesi ve Gerçekleştirilmesi

Müşterilerden gelen deney istekleri Talep, Teklif ve Sözleşmelerin Kontrolü Prosedürü’nde (DFM-PR02) ve Numune Kabul ve Raporlama Prosedürü’nde (DFM-PR16) anlatıldığı şekilde yapılmaktadır.

Müşterilerin deney, cihaz kullanımı, laboratuvar genel şartları vb konularında eğitim talepleri olduğunda Personel İstihdamı ve Eğitimi Prosedürü’nde (DFM-PR12) anlatıldığı şekilde (adam/gün olarak belirli bir ücret karşılığında) yapılmaktadır.

Müşteriler DEFAM bünyesindeki laboratuvarlarda deneylerini izlemeyi talep edebilirler. Bu durumda ilgili kişiler ile laboratuvar yönetimi tarafından talebin uygunluğu değerlendirilir ve müşteri bilgilendirilir.

### 3.3 Gizliliğin ve Güvenlik Önlemlerinin Sağlanması

Laboratuvara gelen kurum dışı herkes için geçerli olan Ziyaretçi Takip Formu’nun (DFM-PR04-F04) imzalanma gerekliliği deney, eğitim ve gözlem isteklerinin gerçekleştirilmesi sırasında da geçerlidir.

DEFAM bünyesinde deney, eğitim ve gözlem isteklerinin gerçekleştirilmesi sırasında müşteriler gelmeden önce laboratuvar birim sorumlusu diğer müşterilerin gizliliğini sağlamak amacı ile laboratuvarda gerekli önlemleri alır. İlgili tarihte laboratuvar birim sorumlusu tarafından müşteriye Gizlilik Taahhünamesi Formu (DFM-PR04-F01) imzalatılarak laboratuvara alınır. Müşteri laboratuvar birim sorumlusu ya da yetkilendirdiği personel ile birlikte deney, eğitim ve gözlem isteklerinin gerçekleştirilmesi sırasında işleme müdahale edemez ve kendilerine bildirilmiş alanlar dışına çıkamaz. Kişisel koruyucular (maske, gözlük, önlük, eldiven vb) müşteriye birim sorumlusu tarafından teslim edilerek laboratuvar birimlerine gerekli güvenlik önlemlerini alarak girmesi izin verilir.

Hazırlayan	Kontrol Eden/ Yayınlayan	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Kalite Yöneticisi	Laboratuvar Müdürü
Ayşe Nur ÖZKAN	Ayşe Nur ÖZKAN	Süleyman KOÇAK

Doküman No:	DFM-PR04
Yayınlanma Tarihi:	16.01.2017
Revizyon No/ Tarih:	03/ 06.08.2020
Sayfa No/ Toplam Sayfa No:	Sayfa 3 / 4

Müşteri hakkında, diğer kaynaklardan elde edilen bilgiler müşteri ve DEFAM arasında gizli tutulur. Ayrıca bilgi kaynağı da gizli tutulur, ancak bilgi sağlayıcısı onaylar ise müşteri ile paylaşılabilir.

### **3.4 Müşteri Şikayetlerinin Değerlendirilmesi**

Müşteriden gelen tüm itiraz ve şikayetler mutlaka kayıt altına alınır. Müşteriler şikayetlerini sözlü ve yazılı (Müşteri Memnuniyeti Anket Formu, faks, e-posta yada web sitesi içerisindeki öneri ve şikayetleriniz bölümü) olarak DEFAM'a bildirir. Sözlü bildirimlerde mümkünse müşteri yazılı şikayet yollarına yönlendirilir. Bütün şikayet bildirimleri şikayeti alan kişi tarafından ivedilikle Kalite Yönetim Birimine iletilir. Gelen şikayetleri değerlendirmek için Kalite Yöneticisi, Müşteri Şikayetleri Değerlendirme Formu (DFM-PR04-F03) ile konuyu üst yönetime bildirir. Üst yönetim şikayete konu olan birim ve sorumlusunun da bulunacağı bir toplantı düzenler ve şikayetler hakkında bilgi toplar. Yapılan değerlendirmeler sonucunda şikayetin geçerli olup olmadığı muhatabına kalite yöneticisi tarafından bildirilir. Çözüm süreci için şikayete konu alan kişi veya birimler dahil edilmeksizin tekrar toplantı düzenlenir. Toplantı sonucuna göre gerekli uygulamalar ile şikayete konu olan durum düzeltilir. Şikayetin değerlendirilmesi bittiğinde, sonucu hakkında müşteri Kalite Yöneticisi tarafından resmi bir yazı ile bilgilendirilir. Ancak eğer Kalite Yöneticisi'nin görev aldığı laboratuvar ile ilgili bir şikayet geldiyse, bu süreçte başka bir kişi görevlendirilir. Şikayetlerin değerlendirilmesi ve çözümü sırasındaki süreçler aşağıdaki tabloda verilmiştir.

İşlem	Süre
Kalite Yöneticisinin Müşteri Şikayetleri Değerlendirme Formunu doldurup ile konuyu üst yönetime bildirmesi	1 gün
Üst yönetimin şikayet hakkında bilgi toplama toplantısı	1 gün
Şikayetin geçerli olup olmadığının muhatabına bildirilmesi	1 gün
Çözüm süreci toplantısı	1 gün
Durumun düzeltilmesi için yapılacak uygulama ve müşteriye bildiri	Şikayet sonrasındaki düzeltme veya iyileştirmenin (eğer gerekiyorsa) tamamlanmasının ardından

Gerekli durumlarda Uygun Olmayan İşleminin Kontrolü Prosedürü 'ne (DFM-PR05) veya Düzeltici Faaliyet Prosedürü' ne (DFM-PR07) göre işlemlerinin başlatılıp başlatılmayacağına karar verilir.

***Prosedür müşteri bilgisine sunulabilmesi için web sitesine yüklenmiştir.***

### **3.5 Müşteri Memnuniyet Anketlerinin Değerlendirilmesi**

Müşterilerin memnuniyetini koruyabilmek, artırabilmek ve olası sorunların giderilmesi amacıyla müşteri memnuniyetleri anket yoluyla değerlendirilmektedir. Kalite Yöneticisi veya yönlendireceği bir personel tarafından yılda bir defa (genellikle Yönetimin Gözden Geçirilmesi Toplantısı öncesinde) Müşteri Memnuniyeti Anket Formu (DFM-PR04-F02) mevcut müşterilere e-posta yoluyla iletilmektedir. Belirlenen periyodun dışında müşteriler bu formu DEFAM web sitesinden, Numune Kabul Birimi'nden de temin edebilmektedir. Numune Kabul Birimi' ne iletilen anketler ivedilikle Kalite Yönetim Birimi'ne iletilir. Kalite Yöneticisi doldurulan formları 1 hafta içerisinde değerlendirir ve üst yönetime sunar. Müşteri Memnuniyeti Anket Formu' na (DFM-PR04-F02) göre toplam puanın 30 ve üstü olması olumlu olarak değerlendirilmektedir. 30 puanın altında olması durumunda hangi sorulara düşük

Hazırlayan	Kontrol Eden/ Yayınlayan	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Kalite Yöneticisi	Laboratuvar Müdürü
Ayşe Nur ÖZKAN	Ayşe Nur ÖZKAN	Süleyman KOÇAK

Doküman No:	DFM-PR04
Yayınlanma Tarihi:	16.01.2017
Revizyon No/ Tarih:	03/ 06.08.2020
Sayfa No/ Toplam Sayfa No:	Sayfa 4 / 4

puan verdiği değerlendirilir. Eğer müşteri 3,5,6 ve 8 numaralı sorulara 2 puandan düşük verirse müşteri 30 puan olsa dahi müşteri memnuniyetsiz olarak değerlendirilecektir. Ayrıca bu kritik maddelerin konuları hakkında Uygun Olmayan İşleminin Kontrolü Prosedürü'ne (DFM-PR05) veya Düzeltici Faaliyet Prosedürü' ne (DFM-PR07) göre işlemlerinin başlatılıp başlatılmayacağına karar verilecektir. Değerlendirme sırasında sıklıkla ve yoğun adetlerde numune çalışılan firmaların anket sonuçları ile nadiren ve düşük adetlerde numune çalışılan firmaların sonuçları özellikle ayrılarak incelenmelidir. Kalite Yöneticisi, Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü'ne (DFM-PR10) uygun olarak yapılan toplantıda anket puanları ve sonuçları hakkında üst yönetime bilgi verir.

#### 4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Gizlilik Taahhütnamesi Formu (DFM-PR04-F01)
- Müşteri Memnuniyet Anket Formu (DFM-PR04-F02)
- Müşteri Şikâyetleri Değerlendirme Formu (DFM-PR04-F03)
- Ziyaretçi Takip Formu (DFM-PR04-F04)
- Personel İstihdamı ve Eğitimi Prosedürü (DFM-PR12)
- Talep, Teklif ve Sözleşmelerin Kontrolü Prosedürü (DFM-PR02)
- Numune Kabul Prosedürü (DFM-PR17)
- Uygun Olmayan Deney İşleminin Kontrolü Prosedürü (DFM-PR05)
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (DFM-PR07)
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (DFM-PR10)

Hazırlayan	Kontrol Eden/ Yayınlayan	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Kalite Yöneticisi	Laboratuvar Müdürü
Ayşe Nur ÖZKAN	Ayşe Nur ÖZKAN	Süleyman KOÇAK