
 Standartların Ötesi KUANTUM LAB	KALİTE SİSTEMİ PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	KYS-P-06
		Yürürlük Tarihi	21.12.2013
		Revizyon No	9
		Revizyon Tarihi	16.01.2023
		Sayfa No	1/6
KONU: MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE İLETİŞİM PROSEDÜRÜ			

REVİZYON İŞLEME FORMU

Yayın No	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Sebebi ve Yeri
21.12.2013 /0	1	16.06.2014	Müşteri şikayetlerinin nasıl alındığı ile ilgili bir sistemin olmadığı bu amaçla oluşturulan sistemin prosedüre eklenmesi yapılmıştır.
16.06.2014 /1	2	08.09.2014	Müşterilere gönderilmiş anketlerin sistematik takibinin nasıl yapılması gerektiğinin belirtilmemiş olmasından dolayı Madde 5.2.3 (eski 5.4.3) maddesine ilave tanımlarının eklenmesi Madde 5.2' nin alt maddelerinin yanlış yazılması (5.4.1) bunun düzeltilmesi
08.09.2014 /2	3	09.02.2016	Madde 5.1.4 ve 5.1.5' te geçen toplantıların çıktılarının mail atılması kaldırılmış ofiste ortak panoya asılmıştır yazılmıştır.
09.02.2016 /3	4	22.12.2016	Müşteri ile işbirliğinin eklenmesi. Duyuru formunun ve Firma politikası formunun prosedüre eklenmesi. Gelen ve Giden Yazı dosyalarının prosedüre eklenmesi. Müşteriye gönderilen anketlerin gönderme sıklığı ve yönteminin prosedürüne eklenmesi.
22.12.2016 /4	5	20.01.2018	Müşteri anketlerin doldurulmasından telefon ile arama yapıldığı yazıldı.
20.01.2018 /5	6	22.03.2018	Müşterinin sahada ölçümlere katılma talebinin nasıl yapılacağı eklenmiştir. Müşteriden mail veya faxla gelmeyen anketlerin alınması için yeni bir uygulama yöntemi yazılmıştır.
22.03.2018 /6	7	19.03.2019	TS 17025 Madde 4.2.2 ve 4.2.3' ün maddelerinin eklenmesi, müşteri anketleri geri dönüşlerinde hangi puanın uygunsuz olduğu eklendi
19.03.2019 /7	8	08.11.2021	Şikayet alma, değerlendirme ve karar verme süreci hazırlandı.
	9	16.01.2023	Şikayet ve anket sürecinin detaylandırılması.

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİCİSİ MAHMURE ESENKAL	KONTROL EDEN: KALİTE YÖNETİCİSİ MAHMURE ESENKAL	ONAYLAYAN: LABORATUVAR YÖNETİCİSİ TURHAN KÖK
---	---	--

 Standartların Ötesi KUANTUM LAB	KALİTE SİSTEMİ PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	KYS-P-06
		Yürürlük Tarihi	21.12.2013
		Revizyon No	9
		Revizyon Tarihi	16.01.2023
		Sayfa No	2/6
KONU: MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE İLETİŞİM PROSEDÜRÜ			

1- AMAÇ:

Bu prosedür, **Laboratuvar**da kurulmuş olan Kalite Yönetim Sisteminin etkin bir şekilde sürdürülebilirliğini sağlamak için şirket içi ve dışı iletişimin gerekliliklerinin belirlenmesini amaçlamaktadır.

2- KAPSAM:

Tüm Süreçleri kapsar

3- SORUMLULUK:

Laboratuvar Yöneticisi veya Genel Müdür, Kalite Yöneticisi, tüm çalışanlar

4- TANIMLAR:

KY: Kalite Yöneticisi

5- UYGULAMA:

5.1- Firma İçi İletişim

5.1.1- Firma Dışından Gelen Evraklar

5.1.1.1- Firmaya gelen kargo ve posta yolu ile gönderilen veriler, firmada o an bulunan sorumlu tarafından alınıp Laboratuvar Yöneticisine teslim edilir. Tüm gelen evraklar Gelen Yazı dosyasına konulur.

5.1.1.2- Elektronik ortamda (e-mail) gelen veriler bilgisayar ortamında muhafaza edilir.

5.1.2- Firma Dışına Giden Evraklar

5.1.2.1- Elektronik ortamda (e-mail) gönderilen veriler bilgisayar ortamında muhafaza edilir.

5.1.3- Tüm personeli ilgilendiren bilgilendirme amaçlı veya kural koyucu duyurular duyuru panosuna Laboratuvar Yöneticisinin onayı ile **FR-59 Duyuru Formu** ile duyuru panosuna asılır. Duyuru panosunda günü geçen duyurular ilgili dosyasına kaldırılır

5.1.4- Kalite Yönetim Sisteminin performansını gözden geçirmek amacıyla **KYS-P-07 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürüne** göre periyodik toplantılar düzenlenir ve **TT-01 Yönetimin Gözden Geçirme Toplantı Tutanağına** kaydedilir. Toplantı sonuçlarında çalışanların bilgilendirilmesi gereken maddeler Kalite Yöneticisi tarafından toplantı tutanağı ile ortak panoya asılarak tüm çalışanlara duyurulması sağlanır.

5.1.5- Laboratuvarımızda oluşturulan hedeflerin duyurulması toplantı düzenlenerek yapılır. Toplantıda alınan kararlar **TT-04 Toplantı Tutanağın** a yazılır ve duyurular tüm çalışanların görebileceği şekilde asılır.

5.1.6- Çevre ile ilgili kuruluşlar (Çevre İl Müdürlükleri v.b) ve İş Sağlığı ile ilgili kuruluşlar (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı), Belgelendirme Kuruluşları (TURKAK, TSE, vb akreditasyon kuruluşları) ile iletişimden Laboratuvar Yöneticisi veya Genel Müdür sorumludur. Bu kurumlara gönderilen tüm yazılar Giden Yazı dosyasında toplanır.

5.1.7- Firma içi iletişim duyuru panoları, telefon ve/veya e-mail yolu ile yapılır.

5.1.8- Firma Politikası **FR-58 Firma Politikası** formunda tüm çalışanların görebileceği şekilde imzalı olarak duyuru panolarında asılır. Aynı zamanda Firma Politikası Laboratuvarın web sayfasında herkesin ulaşabileceği şekilde ilan edilmiştir.

5.2- Müşteriler ile İletişim

5.2.1- Müşterilerin firmamız hakkında bilgi edinebilmesi ve firmamıza ulaşımını kolay sağlamak için web sayfamız sürekli güncellenmektedir.

5.2.2- Müşterilere ilk ulaşım e-mail veya telefon ile yetkili kişilere ulaşım ile sağlanır. Telefon ile randevulara yüz yüze görüşme ayarlanır veya telefonda firmanın ihtiyaç duyduğu hizmetler hakkında bilgi verilerek teklif hazırlanır.

5.2.3- Müşterilere verilen hizmet sonrası değerlendirme aşaması müşteri anket ve müşteri şikayet olmak üzere iki ayrı basamakta değerlendirilmektedir.

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİCİSİ MAHMURE ESENKAL	KONTROL EDEN: KALİTE YÖNETİCİSİ MAHMURE ESENKAL	ONAYLAYAN: LABORATUVAR YÖNETİCİSİ TURHAN KÖK
---	---	--

KONU: MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE İLETİŞİM PROSEDÜRÜ

5.2.3.1- Müşteri Anket

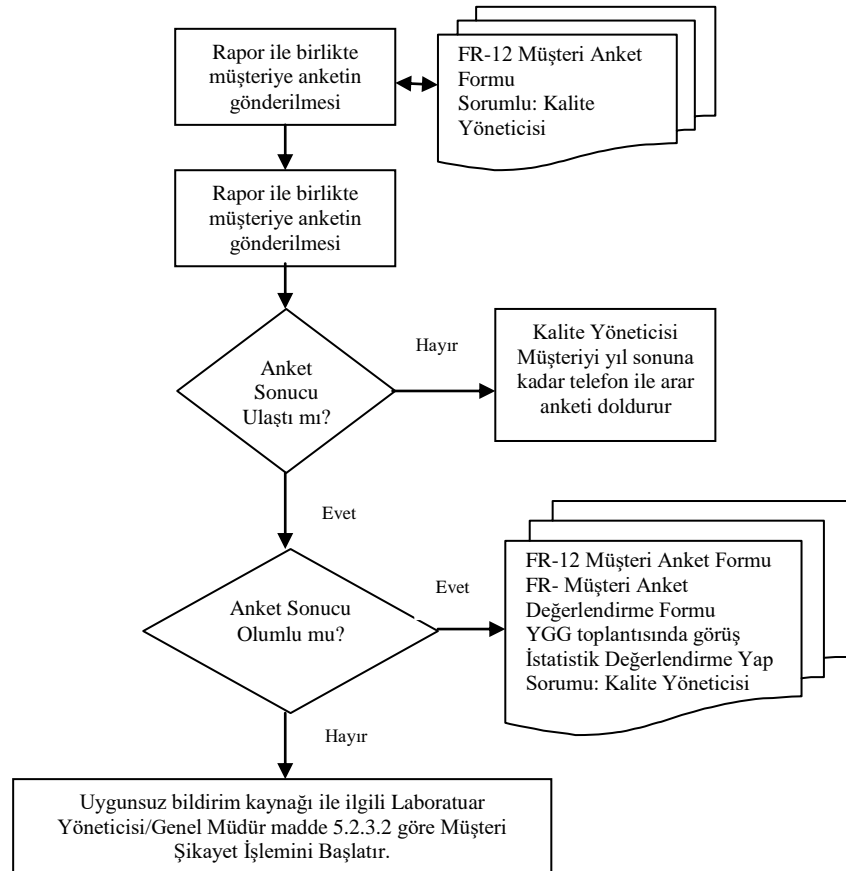
Verilen hizmet sonrasında müşteri geri beslemesi telefon, yüz yüze görüşmeler veya **FR-12 Müşteri Anket Formu** ile alınarak verilen hizmet kalitesinin artırılması sağlanır. **FR-12 Müşteri Anket Formu** firmalara rapor gönderimi sırasında rapor içerisinde gönderilir. Firmalardan geri dönüş olmaması durumunda yılsonuna kadar hangi firmadan anket sonuçları gelmemiş ise Kalite Yöneticisi/Laboratuvar Yöneticisi firmaları telefon ile arayarak anket soruları telefon ile yönlendirilerek **FR-12 Müşteri Anket Formu** doldurur.

Müşterilerden gelen olumsuz bildirimlerde Kalite Yöneticisi, Laboratuvar Yöneticisine veya Genel Müdür'e bilgi verir. Laboratuvar Yöneticisi/ Genel Müdür **5.2.3.2 Müşteri Şikayet** maddesinde işlem başlatır.


FR-12 Müşteri Anket Formu ile puanlama usulü değerlendirme yapılır. Anket içerisinde Kötü ve Çok kötü puanlamalar, sözlü veya yazılı şikayetler, şikayet olarak değerlendirilir. Kalite Yöneticisi bu durumları **FR-44 Müşteri Şikayet Takip Formu** na işler ve şikayet kaydı alınmış olur.

Müşteri anketleri yılsonunda FR- Müşteri Anket Değerlendirme Formunda % hesaplaması yapılır ve Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısına dosya olarak getirilir. Süreç akış şeması aşağıda sunulmuştur.

ANKET SÜRECİ



HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİCİSİ MAHMURE ESENKAL	KONTROL EDEN: KALİTE YÖNETİCİSİ MAHMURE ESENKAL	ONAYLAYAN: LABORATUVAR YÖNETİCİSİ TURHAN KÖK
---	---	--

 Standartların Ötesi KUANTUM LAB	KALİTE SİSTEMİ PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	KYS-P-06
		Yürürlük Tarihi	21.12.2013
		Revizyon No	9
		Revizyon Tarihi	16.01.2023
		Sayfa No	4/6
KONU: MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE İLETİŞİM PROSEDÜRÜ			

5.2.3.2- Müşteri Şikayet

Müşterilerden laboratuvarımız faaliyetleri süresince herhangi bir şikayet olması durumunda web sayfamızın <http://www.kuantumlab.com/musteri-sikayet-formu> linkinde bulunan adrese kolaylıkla girip bildirimde bulunabilirler. Bu şikayet info@kuantumlab.com mail adresine müşteri şikayet formu olarak gelmektedir. Kalite Yöneticisi bu maili **FR-44 Müşteri Şikayet Formu** na işler. Şikayet kaydı alınmış olur.

FR-12 Müşteri Anket Formu ile gelen uygunsuz durumlar (Anket içerisinde Kötü ve Çok kötü puanlamalar, sözlü veya yazılı şikayetler) şikayet olarak değerlendirilir. Kalite Yöneticisi bu durumları **FR-44 Müşteri Şikayet Formu** na işler ve şikayet kaydı alınmış olur.

Şikayetler aynı zamanda telefon ile geldiği zaman Kalite Yöneticisi **FR-44 Müşteri Şikayet Formu** doldurur ve şikayet kaydı alınmış olur.

Oluşturulan **FR-44 Müşteri Şikayet Form** ları Kalite Yöneticisi tarafından Laboratuvar Yöneticisi/Genel Müdüre iletir. Laboratuvar Yöneticisi/Genel Müdür şikayetin gerçek olup olmama durumunu değerlendirir. Eğer şikayet gerçek değil ise Laboratuvar Yöneticisi/Genel Müdür firmayı arayarak şikayetin neden değerlendirme dışı kaldığı bilgisini verir. Eğer şikayet gerçek ise Laboratuvar Yöneticisi/Genel Müdür müşteriye arayarak sürecin başlatıldığını, sonuçlanması halinde müşteriye bilgi verileceği bilgisi verilir.


Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Yöneticisi/Genel Müdür şikayetin kaynağını araştırıp **FR-03 Düzeltici Faaliyet Formu** ile düzeltici faaliyet açılır. Şikayete konu olan kişinin şikayet kaynağını araştırmaya katılmaması kriterine uygun olarak yapılır. Tarafsız değerlendirmeye dikkat edilir. Gerekli düzeltici faaliyetler tamamlandıktan sonra Laboratuvar Yöneticisi/Genel Müdür şikayet konusunun kapatıldığına karar verir ve müşteriye düzeltme işlemi konusunda bilgi verir.

Düzeltilen faaliyet açılması itibariyle detaylandırmalar **KYS-P -05 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü'nde** detaylıca anlatılmıştır.

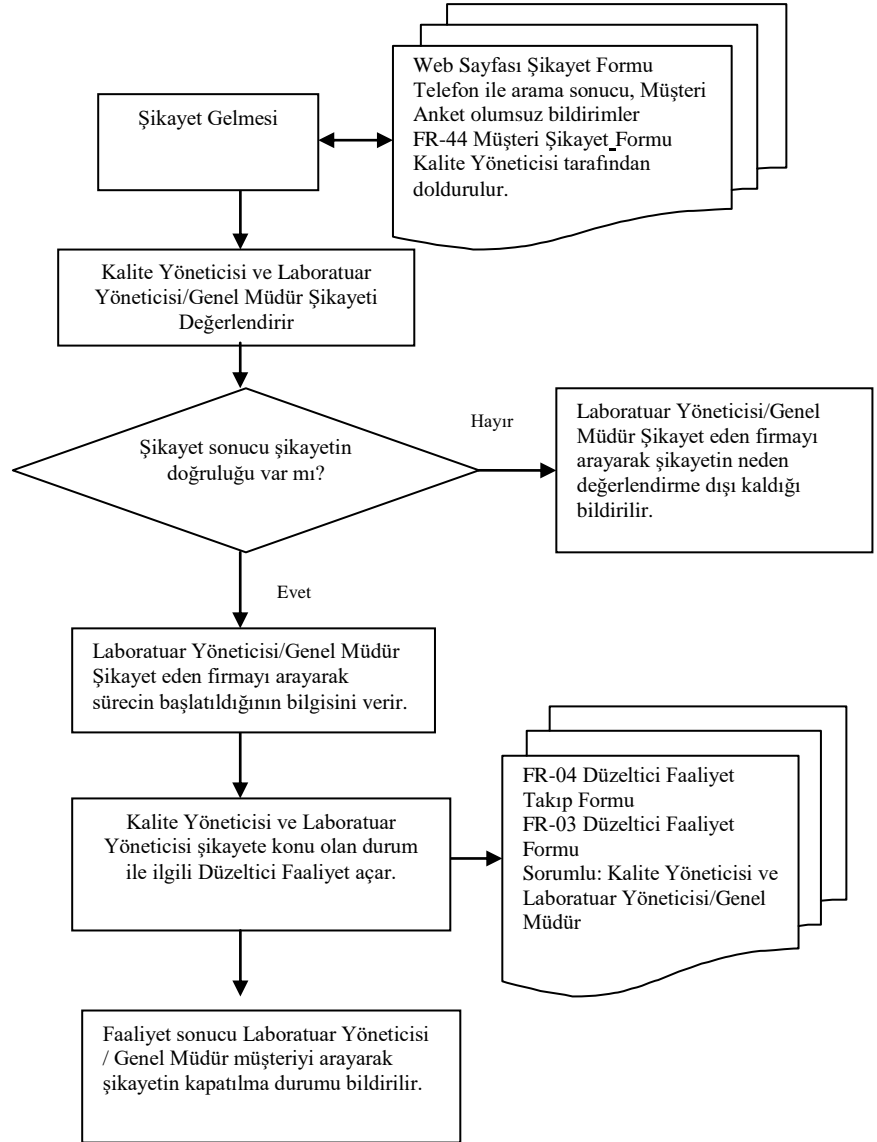
Kalite Yöneticisi **FR- Müşteri Şikayet Takip Formu** ile şikayet sürecinin takibini yapar.

Süreç akış şeması aşağıda sunulmuştur.

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİCİSİ MAHMURE ESENKAL	KONTROL EDEN: KALİTE YÖNETİCİSİ MAHMURE ESENKAL	ONAYLAYAN: LABORATUVAR YÖNETİCİSİ TURHAN KÖK
---	---	--

	KALİTE SİSTEMİ PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	KYS-P-06
		Yürürlük Tarihi	21.12.2013
		Revizyon No	9
		Revizyon Tarihi	16.01.2023
		Sayfa No	5/6
KONU: MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE İLETİŞİM PROSEDÜRÜ			

ŞİKAYET SÜRECİ




5.2.4- Laboratuvar Yöneticisi/Genel Müdür şikayet sürecinin deney sürecini olumsuz yönde etkileyen bir durum olduğu kararını vermesi halinde, FR-05 UYGUN OLMAYAN DENEY ÜRÜN HİZMET FORMU doldurulur ve **KYS-P-04 Uygun Olmayan Deney Kontrolü Prosedürüne** göre işlem yapılır.

5.2.5- Tüm kayıtlar KYS-P-02 Kayıtlar Prosedürüne göre muhafaza edilir.

5.3- Müşteriler ile İşbirliği

5.3.1- Müşteri laboratuvar alanında yapılan ölçümlerini izlemek, evraklarına bakmak istemesi durumunda bu durumu mail olarak info@kuantumlabs.com adresine yazılı bildirmesi istenir. Gelen istekler Laboratuvar Yöneticisinin onayı olur ise olumlu değerlendirilir ve müşteri laboratuvara gelmesi durumunda **FR-50 Ziyaretçi Formu** doldurulur. Müşterinin ölçümlerini veya evraklarını görmesi sırasında diğer müşterilerin evrak ve verilerini görmesi engellenir daha sonra müşterinin o alanlara girmesine izin verilir.

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİCİSİ MAHMURE ESENKAL	KONTROL EDEN: KALİTE YÖNETİCİSİ MAHMURE ESENKAL	ONAYLAYAN: LABORATUVAR YÖNETİCİSİ TURHAN KÖK
---	---	--

 Standartların Ötesi KUANTUM LAB	KALİTE SİSTEMİ PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	KYS-P-06
		Yürürlük Tarihi	21.12.2013
		Revizyon No	9
		Revizyon Tarihi	16.01.2023
		Sayfa No	6/6
KONU: MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE İLETİŞİM PROSEDÜRÜ			

5.3.2- Müşteri kendi sahasında ölçümlere katılma talebi var ise bunu ölçüm personeline ölçüm sırasında söylemiş ise deney personeli Laboratuvar Yöneticisini arayarak bu talebi beyan eder, müşteri bu talebi daha önceden yapmış ve Laboratuvar Yöneticisinin değerlendirmesi sonucu ölçüme giden personele müşterinin deneylere gözlemci olarak katılacağı bildirilecektir. Talep Laboratuvar Yöneticisi tarafından değerlendirilir ve müşterinin ölçümlere müdahalede bulunmadan ölçümleri izlemesine izin verilir. Müşteri ölçümlere müdahalede bulunması durumunda kendisi 1 kez uyarılır aynı hatayı tekrar yapması durumunda ölçüm durdurulur, Laboratuvar Yöneticisine bilgi verilerek ölçüm sahası terk edilir. Müşteriye daha sonra yazılı olarak ölçümün neden iptal edildiği yazılı olarak (mail) bildirilir.

5.3.3- Laboratuvarın müşteriye ait gizli bilgiyi kamuoyuna açıklaması durumunda öncelikle müşteriye hangi bilgileri açıklayacağı bilgisini yazılı olarak verir. Müşteri dışındaki kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler müşteri ile laboratuvar arasında gizli kalır, kaynak tarafından onay alınmadan bu bilgilerin paylaşılması mümkün değildir.

6- İLGİLİ DOKÜMANLAR

- KYS-P-07 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

7- KAYITLAR:

- TT-01 Yönetimin Gözden Geçirme Toplantı Tutanağı
- FR-58 Firma Politikası
- TT-04 Toplantı Tutanağı
- FR-59 Duyuru Formu
- FR-12 Müşteri Anket Formu
- FR-44 Müşteri Şikayet Formu
- FR-46 Müşteri Anket/Şikayet Takip Formu
- FR-50 Ziyaretçi Formu
- FR-04 Düzeltici Faaliyet Takip Formu
- FR-03 Düzeltici Faaliyet Formu



HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİCİSİ MAHMURE ESENKAL	KONTROL EDEN: KALİTE YÖNETİCİSİ MAHMURE ESENKAL	ONAYLAYAN: LABORATUVAR YÖNETİCİSİ TURHAN KÖK
--	--	---