

	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-LB-05
		TS EN ISO/IEC 17025	4.2, 7.9, 8.6
		Yayın Tarihi	18.10.2010
		Revizyon No./Tarih	07/14.09.2023
		Sayfa No	1/6

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı AKÇEV' in varlığının ve TS EN ISO/IEC 17025 Yönetim Sisteminin temelini teşkil eden müşterilerimizin memnuniyetinin sağlanması, müşterilerimizin şikayetlerinin çözülmesi ve daha da ileri götürülmesi için yapılacak olan veri toplama ve değerlendirme çalışmaları için bir sistem oluşturmaktır. Bu prosedürün amacı ayrıca müşteri ile ilişkilerin yürütülmesinde kullanılacak sistemin tanımlanmasıdır.

2. KAPSAM VE SORUMLULUK

Bu prosedür, AKÇEV' in sunduğu hizmetlerin tamamını kapsar. İlgili bölüm sorumluları bu prosedürün uygulanmasından sorumludur.

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

--

4. REFERANS DOKÜMANLAR

--

5. UYGULAMA

AKÇEV bünyesinde uygulanan uygunluk beyanı ve karar kuralının uygulanmasına ilişkin esaslar **İş Geliştirme Prosedüründe** sunulmuştur.

Müşteri İle İletişim

- Akçev, faks, e-posta, telefon, yüz yüze vb. şekillerde müşterisi ile iletişim kurabilir. Müşteri ile iletişim sağlandığında **Müşteri Görüşme Formu** ile kayıt altına alınır.
- Teklif ve sözleşmelerden sapmalar, raporlardaki değişiklikler, ara bildirimler ve kurulan her türlü iletişimde görüşülen müşteri ve Akçev bünyesinde müşteri ile görüşen personel **Müşteri Görüşme Formuna** kaydedilir.

Müşteri Memnuniyetinin Ölçümü

- Laboratuvar Bölümü tarafından hizmet gerçekleştirildikten sonra müşteriye **Anket Formu** doldurtulur.
- Müşteriye form doldurtulamadığı durumlarda ilgili sorumlu tarafından müşteri aranır ve form temel alınarak çalışmalar hakkında müşterinin fikirleri edinilir. Görüşme detayları **Müşteri Görüşme Formu** ile kayıt altına alınır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Laboratuvar Müdürü	Kalite Yönetim Temsilcisi	Şirket Müdürü
Fatma AKKUŞ	Orhan AKKUŞ	Orhan AKKUŞ

	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-LB-05
		TS EN ISO/IEC 17025	4.2, 7.9, 8.6
		Yayın Tarihi	18.10.2010
		Revizyon No./Tarih	07/14.09.2023
		Sayfa No	2/6

3. Müşterinin hizmet sunum aşamasında düzenlenmiş olan **Müşteri Görüşme Formu**, tutanak veya başlatılan Düzeltici Faaliyetler, müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesinde birer veri olarak kullanılır.

Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme

1. AKÇEV, müşterinin olumlu ve olumsuz geri bildirimlerini almak için çaba göstermektedir. Geri bildirimler analiz edilmekte ve yönetim sistemini, laboratuvar faaliyetlerini ve müşteri hizmetini iyileştirmek için kullanılmaktadır.
2. Toplanan veriler **Risk ve Fırsatların Ele Alınması Prosedürü**'ne uygun olarak analiz edilir. **Anket Formunda** Çok iyi 5 puan, İyi 4 puan, Orta 3 puan, Kötü 2 puan ve Çok kötü 1 puan olarak belirlenmiştir. Bu puanlama üzerinden nesnel bir değerlendirme yapılabilmektedir. Değerlendirmeler alınan geri bildirim sayısı üzerinden ziyade söz konusu puanlama üzerinden yani içerik yönünden yapılmaktadır.
3. İlgili analiz sonuçları Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından rapor haline getirilir ve Yönetimin Gözden Geçirme toplantısı gündemine sunulur.
4. Bu toplantıda müşteri memnuniyetini arttırmak için yapılan işlemler de anlatılır.

Müşteri Şikayetleri

1. Şikayetleri ele alma prosesi şikayetlerin alınması, geçerli kılınması ve incelenmesine ilişkin prosenin açıklamasını ve şikayete yönelik hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilmesini; çözümler için gerçekleştirilen faaliyetleri de içerecek şekilde şikayetlerin izlenmesi ve kaydedilmesini; her türlü uygun adımın atılmasının güvence altına alınmasını içermektedir.
2. Hizmet sunumu aşamasında **Anket Formu** Müşteriye iletilir. **Anket Formunda** yer alan Şikayet bölümünde müşteri tarafından iletilen bir şikayet var ise ya da sorulan sorulara kötü-çok kötü yanıt verilmiş ise Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından **Müşteri Şikayet Formu** doldurulur.
3. Ayrıca, müşteriler Akcev Mühendislik' e ait Google İşletme Profili' nden yorum ve şikayetlerini iletebilirler. www.akcev.com.tr web sitesi Google İşletme Profili' ne kayıtlı olup yorum ve şikayetlere sınırsız erişim sağlamaktadır. Böylelikle şikayet prosesi talep eden her türlü taraf için erişilebilirdir. Google İşletme Profili' nden herhangi bir şikayet olması durumunda Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Müşteri Şikayet Formu doldurulur.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Laboratuvar Müdürü	Kalite Yönetim Temsilcisi	Şirket Müdürü
Fatma AKKUŞ	Orhan AKKUŞ	Orhan AKKUŞ

	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-LB-05
		TS EN ISO/IEC 17025	4.2, 7.9, 8.6
		Yayın Tarihi	18.10.2010
		Revizyon No./Tarih	07/14.09.2023
		Sayfa No	3/6

- Değerlendirme sonucu düzeltme, düzeltici faaliyet veya uygun olmayan iş işlemlerinden bir tanesi başlatılır. Bu aşamada **Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü** ve **Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü**' ne uygun olarak iş ve işlemler yapılır.
- Durum, müşteriye yazılı ve/veya sözlü olarak bildirilir.
- Ardından tarafımızdan kaynaklanan hatanın düzeltilmesi için işlemler yapılır. Bu aşamada **Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü** ve **Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü**' ne uygun olarak iş ve işlemler yapılır.
- Şikayetin tekrarının önlenmesi için **Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü**'ne uygun olarak DF açılır. Düzeltme yapıldıktan sonra ilgili personeller yazılı ve sözlü olarak bilgilendirilir.
- Müşteri Rapor sonucuna itiraz etmesi durumunda numuneler üzerinden tekrar analiz yapılır ve bu durum, müşteriye yazılı ve/veya sözlü olarak bildirilir.
- Şikayetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olmadığına karar verilir ise **Müşteri Şikayet Formunun** değerlendirme kısmında konu açıklanır. Bu değerlendirme Laboratuvar Müdürü tarafından yapılır. Değerlendirme sırasında gereken tüm bilgiler bir araya getirilir ve doğrulanır.
- Mümkün olan her durumda, Akçev şikayeti kabul ettiğini müşteriye bildirir; ilerleme durumunu ve sonucu haber verir.
- Şikayetçiye bildirilen sonuçlar, laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır.

Müşterilerin Analizlere Eşlik Etmesi

- AKÇEV, müşteri taleplerinin açıklığa kavuşturulması ve yapılan işle ilgili laboratuvar performanslarının izlenmesi konusunda müşterilerle veya onların temsilcileriyle iş birliği yapmaktadır. Bu işbirliği aşağıdakileri içerebilir;
 - ✓ Müşteriye özel laboratuvar faaliyetlerine eşlik edebilmesi için laboratuvarın ilgili alanlarına makul bir erişimin sağlanması,
 - ✓ Doğrulama amaçlarına ilişkin müşteri tarafından ihtiyaç duyulan öğelerin hazırlanması, paketlenmesi ve sevk edilmesini

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Laboratuvar Müdürü	Kalite Yönetim Temsilcisi	Şirket Müdürü
Fatma AKKUŞ	Orhan AKKUŞ	Orhan AKKUŞ

	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-LB-05
		TS EN ISO/IEC 17025	4.2, 7.9, 8.6
		Yayın Tarihi	18.10.2010
		Revizyon No./Tarih	07/14.09.2023
		Sayfa No	4/6

2. Müşteri laboratuvar faaliyetlerine laboratuvarda eşlik etmek istediğinde, müşteriye laboratuvar biriminden bir personel eşlik etmelidir. Laboratuvarda uygun önlük olmadan söz konusu müşteri ve/veya temsilcisi işlemlere eşlik edemez. Laboratuvarda laboratuvar işlemlerine eşlik edecek olan müşteri ve/veya temsilcisi **Müşteri Gizlilik Beyanı** imzalar. Müşteri Gizlilik Beyanı vermeyen müşteri hiçbir laboratuvar faaliyetine eşlik edemez.

Gizlilik

1. AKÇEV, faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi süresince elde edilen veya oluşturulan bütün bilgilerin yönetiminden yasal yükümlülükler doğrultusunda sorumludur. Düzenlenen deney raporları kamuya açık bilgi olarak kabul edilir. Deney raporları dışındaki tüm bilgiler özel bilgi olarak değerlendirilir ve bu bilgiler mahrem bilgi kabul edilir. Mahrem bilgiler, müşteri tarafından kamuya açıklanabilir ya da müşterinin laboratuvara yazılı olarak izin verdiği durumlarda laboratuvar tarafından açıklanabilir. Bu durum **İş Geliştirme Prosedürü** kapsamında belirtilir.
2. AKÇEV, gizli bir bilgiyi açıklamaya kanunen zorunlu olduğu veya yetkili kılındığı durumlarda kanunen yasaklanmadıkça, müşteri açıklanacak bilgi konusunda yazılı olarak haberdar edilmektedir. Müşteri, telefon, faks, mail, yüz yüze görüşme gibi iletişim yolları kullanılarak haberdar edilir. Müşterinin haberdar edilmesi **Müşteri Görüşme Formu** ile kayıt altına alınır.
3. Müşteri dışındaki kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler, müşteri ile AKÇEV arasında gizli kalacaktır. Bu bilgilerin sağlayıcısı laboratuvarca gizli tutulacak ve kaynak tarafından onaylanmadığı müddetçe müşteri ile paylaşılmayacaktır. Yasal otorite, müşterinin haberi olmadan müşteriye dair bilgilere ulaşmak isterse, bilgilerin paylaşıldığı ile ilgili hususta müşteriye bilgi verilmez. Bu durum **İş Geliştirme Prosedürü** kapsamında belirtilir.
4. Yasal olarak gereken haller dışında; komite üyeleri, yükleniciler, dış kuruluş personeli veya laboratuvar adına faaliyet gösteren şahıslarda dahil tüm çalışanlar, AKÇEV' in faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi sırasında elde edilen ya da oluşturulan tüm bilgileri gizli tutacaktır. Bu tanımlanan kişilerin gizlilik beyanları, **Gizlilik Beyanı** ile kayıt altına alınır.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Laboratuvar Müdürü	Kalite Yönetim Temsilcisi	Şirket Müdürü
Fatma AKKUŞ	Orhan AKKUŞ	Orhan AKKUŞ

	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-LB-05
		TS EN ISO/IEC 17025	4.2, 7.9, 8.6
		Yayın Tarihi	18.10.2010
		Revizyon No./Tarih	07/14.09.2023
		Sayfa No	5/6

AKÇEV, laboratuvar faaliyetlerini etkileyen dışarıdan temin edilen ürün ve hizmetler, laboratuvarın kendi faaliyetlerine dahil edilmesi amaçlandığında; laboratuvar tarafından dış tedarikçiden alındığı şekliyle kısmen veya tamamen doğrudan müşteriye sunulduğunda; laboratuvar işlemlerini desteklemek için kullanıldığında bu ürün ve hizmetlerden sadece uygun olanlarının kullanılmasını **Satınalma Prosedürü** ile güvence altına almaktadır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- İş Geliştirme Prosedürü
- Satınalma Prosedürü
- Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
- Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü
- Risk ve Fırsatların Ele Alınması Prosedürü
- Anket Formu
- Müşteri Şikayet Formu
- Müşteri Görüşme Formu
- Müşteri Gizlilik Beyanı
- Gizlilik Beyanı

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Laboratuvar Müdürü	Kalite Yönetim Temsilcisi	Şirket Müdürü
Fatma AKKUŞ	Orhan AKKUŞ	Orhan AKKUŞ

	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-LB-05
		TS EN ISO/IEC 17025	4.2, 7.9, 8.6
		Yayın Tarihi	18.10.2010
		Revizyon No./Tarih	07/14.09.2023
		Sayfa No	6/6

REVİZYON KONTROL SAYFASI

REV NO	REVİZYONUN TANIMI	SAYFALAR	TARİH
01	Standart atfı düzeltilmiştir.	Tüm sayfalar.	03.01.2015
02	Müşterinin ölçümleri izleyebileceği esası getirilmiştir.	2	03.01.2015
03	Müşteri Memnuniyeti ve Öneri Formu revize edilmiştir. Müşteri Şikayet Değerlendirme Formu kaldırılmıştır.	1, 2	30.01.2016
04	Müşteri Şikayet Formu oluşturulmuştur. Müşteri Şikayetleri ile ilgili maddeye açıklamalar eklenmiştir.	1, 2, 3	04.12.2017
05	TS EN ISO 17025:2017 standart revizyonunun gerekliliklerine göre prosedür yeniden düzenlenmiştir.	Tüm Sayfalar	05.11.2018
06	TS EN ISO 17025:2017 standardının 4.2 Gizlilik maddesinde ve 7.1.1 c ve d maddesinde yer alan bilgileri, Uygunluk Beyanı ve Karar Kuralı ile ilgili bilgileri içerecek prosedür revize edilmiştir.	Tüm Sayfalar	15.01.2021
07	Şikayetlerin ele alınması prosesine Google İşletme Profili uygulaması eklenmiştir.	2	14.09.2023

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Laboratuvar Müdürü	Kalite Yönetim Temsilcisi	Şirket Müdürü
Fatma AKKUŞ	Orhan AKKUŞ	Orhan AKKUŞ