



MÜŞTERİYLE İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon No:	Sayfa
PR 02	08.08.2018	31.03.2021-02	1/9

1- AMAÇ:

Bu prosedürün amacı, Duru Ölçüm Test Ve Laboratuvar Hizmetleri San. Tic. Ltd. Şti. olarak Kalite Yönetim Sistemi kapsamında verilen hizmete bağlı şartların belirlenmesi, müşterilerle ilişkilerin gözden geçirilerek hizmetin uygunluğunun sağlanması ve müşteri ile iletişimin nasıl gerçekleştiğinin, müşteri memnuniyetinin nasıl ölçüleceğinin açıklanması, müşterilerinden gelen öneri ve şikayetlerin çözülmesi için politikanın belirlenmesi, şikayetlerin incelenmesi, hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik yapılacak düzeltici faaliyetlerle ilgili uygulanacak yöntemin esaslarının belirlenmesidir.

2- KAPSAM

Kalite Yönetim Sistemi dahilindeki tüm faaliyetler bu prosedürün uygulama alanındadır. Laboratuvarın hizmet verdiği müşterilerin memnuniyet ve şikayet yönetimini kapsamaktadır.

Bu prosedürün uygulanmasından, tüm çalışanlar sorumludur.

3- SORUMLULAR

Kalite Yöneticisi, bu prosedürün yürütülmesinden sorumludur.

Tüm personel, müşteriye ait gizli bilgilerin ve tescilli hakların korunmasından, faaliyetleri ile tüm uygulamaları ve kayıtların tutulmasından sorumludur.

4- TANIM ve KISALTMALAR

ISO 17025: TS EN ISO/IEC 17025

Müşteri: Ürün ve hizmet talep eden kişi ya da kuruluş.

Şikayet: Müşterilerimize ürün ve hizmetlerimiz ile ilgili olarak vermiş olduğumuz söz ve taahhütlerdeki aksama, eksiklik, algılanan hizmet kalitesi memnuniyetsizliği nedeni ile doğruluğu laboratuvarımız tarafınca doğrulanması önemli olmaksızın, tarafımıza iletilen her türlü memnuniyetsizlik ifadesidir.

Geri Besleme: Ürün veya hizmet kalitesinin geliştirilmesine yönelik olarak, yorumlar ve ilgili beyanlardır. Bu beyanlar olumlu veya olumsuz olabilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ

	MÜŞTERİYLE İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ			
	Doküman Kodu:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon No:	Sayfa
	PR 02	08.08.2018	31.03.2021-02	2/9

İstek: Müşterinin talepte bulunduğu ölçüm hizmetleri.

5- UYGULAMA

Ölçüm hizmetinin verilmesinde temel ilke, seçilen deney metodunun müşteri ihtiyacını karşılamasıdır.

5.1. Müşterilere Sağlanan Hizmetler

İş Hijyeni – Ortam/*Maruziyet* Ölçümleri;

- Kişisel Gürültü Maruziyet Ölçümleri,
- Ortam Gürültü Ölçümleri,
- Kimyasal Madde (Gaz) Ölçümleri,
- Toz Ölçümleri,
- Kişisel Toz Maruziyet Ölçümleri,
- Aydınlatma Düzeyi Ölçümleri,
- Termal Konfor Ölçümleri,

5.2. Hizmete Bağlı Şartların Belirlenmesi

Hizmete bağlı şartlar, laboratuvarın kendisi, yasal otoriteler (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı tarafından yürütülen mevzuatlar) ve müşteriler tarafından (Deney Hizmetinin İş Sağlığı Güvenliği mevzuatına uygun olarak, insan sağlığı ile iş güvenliği açısından gerekli özenin gösterilerek, eksiksiz ve zamanında yapılması vb.) belirlenen şartları kapsamaktadır. Laboratuvar, gerçekleştireceği deney hizmetinde bu şartların yerine getirilmesi için gerekli tedbirleri alır, kalite yönetim sisteminin gerekliliklerini karşılayarak müşteri memnuniyetini sağlar. Laboratuvar verdiği ölçüm hizmetlerinde uygun ve güncel metotları kullanmaktadır. Verdiğimiz ölçüm hizmetlerinde; müşteri tarafından önerilen bir metot olduğu durumlarda Müşteri tarafından önerilen metodun uygun veya yürürlükte olup olmadığı kontrol edilir. Uygun bulunmayan metotlar müşteriye yazılı veya sözlü olarak bildirilir ve Müşteri Görüşmeleri Ve Talepleri Kayıt Formu (FR 31) ile kayıt altına alınır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ

	MÜŞTERİYLE İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ			
	Doküman Kodu:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon No:	Sayfa
	PR 02	08.08.2018	31.03.2021-02	3/9

5.3. Müşteri Taleplerinin Gözden Geçirilmesi ve Gerçekleştirilmesi

- Müşteri talepleri, Müşteri Görüşmeleri Ve Talepleri Kayıt Formu (FR 31) aracılığıyla müşterinin kendisi veya müşteriyle iletişime geçen personel tarafından kayıt altına alınır. Talep formları ile birlikte gelen bir talep yazısı var ise üst yazı Gelen Evrak Kayıt Formuna (FR 33) kaydedilir. Gelen talepler laboratuvarın ve personelin yeterliliği, iş planına göre talep edilen tarihte yapılabilmeyeceği konularında Laboratuvar Müdürü veya Yetki ve Sorumluluk Talimatına (TL 01) göre yetkili personel tarafından gözden geçirilir.
- Müşterilerden gelen talep yazılarında deneylerin yapılabilmesi için eksik bilgiler, yanlışlıklar tespit edildiği; veya karşılanamayan / uygun bulunmayan talepler olduğu durumlarda konu ile ilgili müşteri yazılı veya sözlü olarak bilgilendirilir. İlgili talep formuna gerekli açıklama yazılır. Böylece, talep ile sözleşme arasındaki herhangi bir farklılık, işe başlanmadan önce giderilir.
- Ölçüm hizmetinde, gelen ölçüm talepleri ile ilgili Yetki ve Sorumluluk Talimatına (TL 01) uygun olarak bir teklif hazırlanır. Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (PR 01) göre hazırlanan teklifler Deney Raporları - Müşteriler Kayıt Formuna (FR 29) kaydedilir. Müşterinin ilgili teklifi onayından sonra ölçüm hizmetinin gerçekleştirilmesi ile ilgili süreç başlatılır. Onay mümkün olduğunca yazılı alınmaya çalışılır, ancak bunun mümkün olmadığı zamanlarda müşteri ile görüşmeyi yapan personel tarafından teklifin son hali bastırılarak üzeri kaşelenip sipariş teyidinin kimden alındığı ve tarihi yazılır, son olarak müşteri dosyasına yerleştirilir. Teklifler, teslim ve teslim sonrası hizmetler için şartlar da dahil olmak üzere müşteri tarafından belirtilmiş olan şartları, istenen hizmetle ilgili kullanılan metotların bilgisini ve ticari şartları içerir. Müşteri tarafından beyan edilmeyen ancak hizmet için gerekli olan şartlar var ise, örneğin hizmetin sağlanması kapsamında tedarikçi laboratuvar kullanılacaksa konu ile ilgili bilgiler (tedarikçi ismi, yapılacak çalışma içeriği) müşteriye ayrıca yazılı olarak bildirilir ve onay alınır.
- Müşteriden sipariş teyidi gelmesi ile, gerekli planlamanın yapılabilmesi için ilgili müşteriye ait bilgiler Laboratuvar Müdürü veya Kalite Yöneticisi tarafından İş Planı Formuna (FR 32) kaydedilir. Tesisten herhangi bir ön bilgi-belge alınması gerekiyor ise, sahaya gidilmeden önce gerekli eksiklikler tamamlanır ve ölçüme gidiliş tarihi İş Planı Formuna (FR 32) kaydedilerek müşteriye de yazılı olarak bildirilerek teyit alınır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ



MÜŞTERİYLE İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon No:	Sayfa
PR 02	08.08.2018	31.03.2021-02	4/9

- Hizmet bedeli, müşteri tarafından belirlenen ödeme koşullarına uygun olarak Laboratuvarın hesap numarasına yatırılır.

Uygun bulunan ölçüm talepleri ile ilgili aşağıdaki işlemler gerçekleştirilir;

- Verilecek hizmet, Hizmetin Sağlanması Prosedürüne (PR 10) uygun olarak gerçekleştirilir.
- Sözleşme koşullarında yapılan her türlü değişiklik veya sapmalar bundan etkilenecek tüm personele ve müşteriye bildirilir.
- Ölçümler sırasında, verilen teklif de mevcut olan parametreler ve noktalar dışında analiz/ölçüm yapılması durumunda firmalar arasında yapılacak olan yazılı anlaşma ile mutabık olunacaktır.
- Ölçüm için gerekli şartların sağlanması müşterinin yükümlüğünde olup sözleşmede ayrıca belirtilir.
- Ölçüm sonuçlarının ilgili mevzuatlarda belirtilen limitler dışında çıkması durumunda da raporlama yapılacaktır. İstenilmesi durumunda, işletme yetkilisi tarafından proste iyileştirmeler yapıldığı takdirde bir sonraki ölçüm programına dahil edilerek, yeni bir sözleşme ile ölçüm için birim fiyatlar üzerinden yol ve konaklama masrafları dahil edilerek ölçümler tekrar yapılacaktır.

5.4. Müşteri İle İletişim

- Müşteri ile ilgili tüm bilgiler (müşteri adı, adresi, faksı, telefon, e-posta vb.) Müşteri Görüşmeleri Ve Talepleri Kayıt Formu (FR 31) üzerinde kayıt altına alınır.
- Sözleşme veya talebin karşılanma süresi boyunca, şartlar veya çalışmanın sonuçları ile ilgili olarak müşteri ile yapılan görüşmeler, görüşmeyi yapan personel tarafından Müşteri Görüşmeleri Ve Talepleri Kayıt Formu (FR 31) aracılığıyla görüşmeyi yapan personel tarafından kayıt altına alınır ve sözleşme şartlarını etkileyen bir değişiklik olduğunda bu durum hakkında Laboratuvar Müdürü veya ilgili personel bilgilendirilir.
- Müşteri ile; taleplerine açıklık kazandırmaları ve yapılan işle ilgili hizmet performansını izlemeleri için, diğer müşterilere karşı gizliliği sağlamak koşulu ile işbirliği yapılır. İşbirliği kapsamında, arzu ettiğinde müşterinin ölçüm çalışmalarına tanık olabilmesine izin verilir.
- Hazırlanan deney raporları Rapor Yönetim Talimatında (TL 02) belirtildiği şekilde müşteriye iletir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ



MÜŞTERİYLE İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon No:	Sayfa
PR 02	08.08.2018	31.03.2021-02	5/9

• Deney sonuçları hakkında bilgi isteyen müşteriye gerektiğinde telefon, faks veya e-posta yolu ile ön bilgi verilebilir. Ancak bu uygulama, deney sonuçlarının müşteriye iletilmesi bakımından geçerlilik taşımaz. Bu husus müşteriye bildirilir. Deney raporları, müşterilere kâğıda basılı, imzalı ve mühürlü halde iletilir.

• Müşterilerle yapılan görüşmeler Müşteri Görüşmeleri Ve Talepleri Kayıt Formu (FR 31) ile kayıt altında tutulur.

• "PR 02 Müşteriyle İlişkiler Prosedürü" ile ilgili kayıtlar, "PR 01 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü" ne uygun olarak saklanır.

• Müşteri, deney için bir şartnameye veya standarda uygunluk beyanı talep ettiğinde (örneğin geçti/kaldı, tolerans içi/tolerans dışı) teklif içerisinde karar kuralı açıkça tanımlanmaktadır. Seçilen karar kuralı, halihazırda talep edilen teklifte müşteriye bildirilerek bu konuda müşteri ile anlaşılmaktadır.

Teklifin Hazırlanması Süreci:

Teklif Hazırlama, 'PR 10 Hizmetin Sağlanması Prosedürü' ne uygun olarak gerçekleştirilir. Müşteriye verilecek hizmet kapsamında iç ve dış iletişim Kalite Yöneticisi veya Laboratuvar Müdürü tarafından koordine edilir. Bilgiler alınarak, 'FR 31 Müşteri Görüşmeleri Ve Talepleri Kayıt Formu' doldurulduktan sonra Laboratuvar Müdürü'nün onayı ile 'FR 62 Teklif Formatı Formu' doldurularak talep edilen ölçüm hizmetleri için teklif hazırlanır ve müşteriye iletilir. Müşterinin teklifi onaylaması ile hizmet süreci başlar, ilgili bildirimler gerçekleştirilerek iş planı sağlanır. Müşteri ve/veya temsilcileri talep etmiş oldukları hizmete tanıklık etme hakkına sahiptir. Bunun için Kalite Yöneticisi tarafından müşterinin yazılı olarak gerekçeleri ile birlikte talep başvurusu alınır. Talep Laboratuvar Müdürü tarafından incelenir. Talebin kabul edilmesi durumunda müşteriye verilecek randevu günü ve saati belirlenir. Bunun için laboratuvarın yoğunluğu ve diğer müşterilere verilen hizmet ve gizliliği göz önünde bulundurularak Laboratuvar Müdürü tarafından ilgili personeller ile de görüşülerek en uygun gün ve saat belirlenir. Kalite Yöneticisi müşteriye randevu günü ve saatini yazılı olarak iletir. Müşteri ve/veya temsilcisinin kendisi için yapılan deneyi izleyebilmesi ve laboratuvarın izin verilen bölümlerine girebilmesi için; analize başlanmamış olması, Laboratuvar Müdürü'nün onay vermesi,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ



MÜŞTERİYLE İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon No:	Sayfa
PR 02	08.08.2018	31.03.2021-02	6/9

müşterinin laboratuvar gizlilik kurallarına uyacağını taahhüt eden Müşteri Ve/Veya Temsilcisi Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı oluşturarak imzalaması ve Temel İş Sağlığı ve Güvenliği kurallarına uyması gerekmektedir.

Müşteri Memnuniyetinin Gözden Geçirilmesi Ve Değerlendirilmesi

Müşteri ihtiyaç ve beklentileri ve güncel gelişmeler doğrultusunda, verilen hizmetin müşteri şartlarını karşılayıp karşılamadığını belirlemek ve müşteri memnuniyeti ile ilgili verileri toplayabilmek amacıyla her rapor ile “FR 36 Müşteri Anket Formu” müşterilere ulaştırılarak, müşteri memnuniyeti ölçümleri yapılır.

Anketin Uygulanması

Müşteriye, verilen hizmetin değerlendirilmesi amacıyla, hizmet sonrasında hazırlanan rapor ile birlikte “Müşteri Anket Formu (FR 36)” gönderilir. Ankette müşteriye on soru sorulur ve müşteriden 1-5 arası puan vermesi istenir. Ayrıca Kalite Yöneticisi, tarafından müşterilere faks, elden, kargo veya e-mail ile iletilebilir. Geri dönüşlerin daha hızlı olabilmesi için Kalite Yöneticisi müşteriye telefon ile arayarak bu formun doldurulmasını sağlayabilmektedir. Doldurulan her form kayıtlı olarak saklanır.

Anket Verilerinin Değerlendirilmesi

Anket sonuçları müşteriden geldiğinde, Laboratuvar Şirket Müdürü, Laboratuvar Müdürü ve/veya Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir. Anket sonuçlarına göre üç ve üç’ün altında puan alan hususlar için Kalite Yöneticisi tarafından düzeltici faaliyet başlatılır. Şirket Müdürü tarafından düzeltici faaliyetin yerine getirilmesi için kişi veya ekip görevlendirilir. Anket sonuçları, istatistiksel teknikler kullanılarak Kalite Yöneticisi tarafından yıllık değerlendirilir. Değerlendirme sırasında bir önceki anket sonuçları ve anketi dolduran müşteri tarafından belirtilen diğer hususlar da dikkate alınır. Anket formlarının toplanması sırasında müşterinin memnun olmadığı herhangi bir konu var ise ve anket sonuçlarından orta, zayıf ve kötü puan alan sorular var ise müşteri şikayeti olarak kabul edilir ve Kalite Yöneticisi tarafından ‘PR 01 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü’ ne göre işleme alınır. Anket sonuçları ve yapılan tüm iyileştirmeler ile ilgili Kalite Yöneticisi tarafından müşteri sözlü ve/veya yazılı olarak bilgilendirilir. Müşteri memnuniyeti anket formları değerlendirme sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı’nın gündeminde

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ



MÜŞTERİYLE İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon No:	Sayfa
PR 02	08.08.2018	31.03.2021-02	7/9

görüülerek yönetim sisteminin, teknik faaliyetlerin ve müşteri hizmetlerinin iyileştirilmesi için analiz edilir ve bu doğrultuda hedeflerin belirlenmesinde kullanılır.

Laboratuvar, faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi süresince elde edilen veya oluşturulan bütün bilgilerin yönetiminden yasal yükümlülükler doğrultusunda sorumludur. Laboratuvar, kamuya açık hale getirmek istediği bilgi hakkında müşteriyi önceden bilgilendirir.

Bilginin müşteri tarafından kamuya açık hale getirildiği veya laboratuvarla müşteri arasında anlaşma olduğu durumlar hariç (ör. Şikayetlere cevap verilmesi amaçlı), diğer tüm bilgilerin özel bilgi olduğu değerlendirilir ve bilgiler mahrem bilgi kabul edilir. (4.2.1)

Laboratuvarın gizli bir bilgiyi açıklamaya, kanunen zorunlu olduğu veya sözleşmeden kaynaklı olarak yetkili kıldığı durumlarda, kanunen yasaklanmadıkça, müşteri ya da ilgili şahıs, açıklanacak bilgi konusunda haberdar edilir. (4.2.2)

Müşteri dışındaki (ör.şikayetçi, düzenleyici merciler) kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler, müşteriyle laboratuvar arasında gizli kalır. Bu bilgilerin sağlayıcısı (kaynak) laboratuvarca gizli tutularak ve kaynak tarafından onaylanmadığı müddetçe müşteriyle paylaşılmaz. (4.2.3)

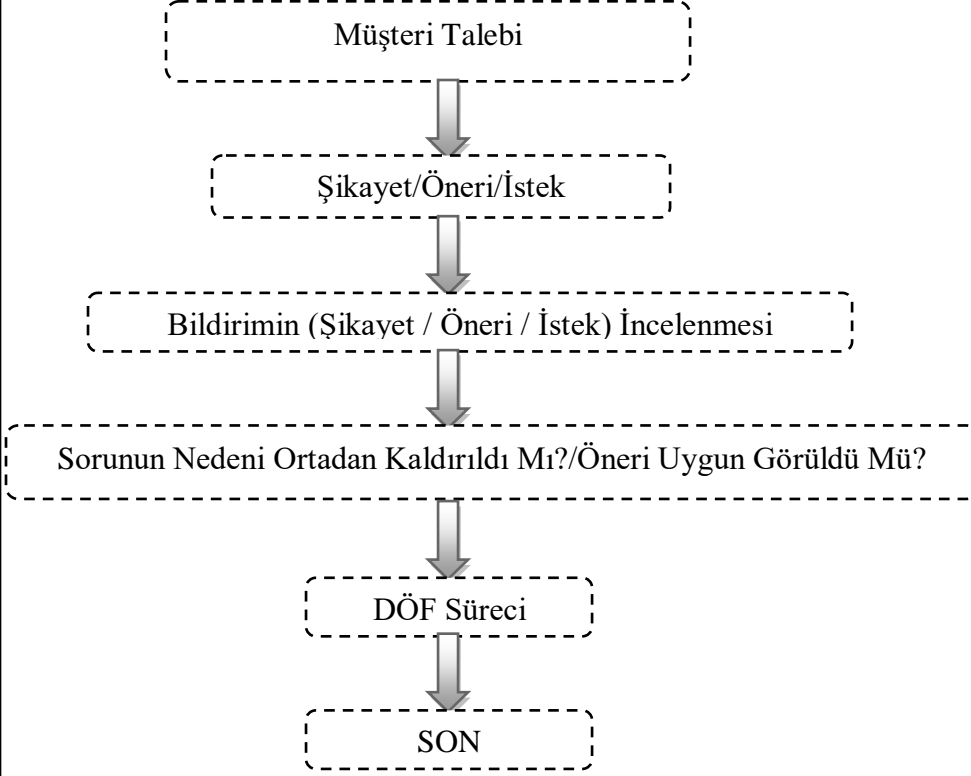
Yasal olarak gereken haller dışında; komite üyeleri, yükleniciler, dış kuruluş personeli veya laboratuvar adına faaliyet gösteren şahıslar da dahil tüm çalışanlar, laboratuvarın faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi sırasında elde edilen ya da oluşturulan tüm bilgileri gizli tutar. (4.2.4)

Laboratuvarımız; laboratuvar ve saha ölçümleri için müşteri işbirliğinin gizlilik, tarafsızlık ve güvenlik hususlarını müşteriden onay aldığı FR 62 Teklif Formatı Formu ile güvence altına almaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ

	MÜŞTERİYLE İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ			
	Doküman Kodu:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon No:	Sayfa
	PR 02	08.08.2018	31.03.2021-02	8/9

6- İŞ AKIŞI



7- REFERANSLAR

TS EN ISO/IEC 17025 Deney & Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği için Genel Şartlar
Madde 4.2, 5.7 – 7.1

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ



MÜŞTERİYLE İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu:	İlk Yayın Tarihi:	Revizyon No:	Sayfa
PR 02	08.08.2018	31.03.2021-02	9/9

8- İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR 01)
Sürekli İyileştirme Prosedürü (PR 05)
İç Denetim Prosedürü (PR 06)
Hizmetin Sağlanması Prosedürü (PR 10)
Ölçüm Sonuçları Kalite Kontrol ve Raporlama Prosedürü (PR 13)
Yetki Sorumluluk Talimatı (TL 01)
Rapor Yönetim Talimatı (TL 02)
Müşteri Görüşmeleri Ve Talepleri Kayıt Formu (FR 31)
İş Planı Formu (FR 32)
Müşteri Anket Formu (FR 36)

9- REVİZYONLAR

REVİZYON NO	REVİZYON NEDENİ	SAYFALAR	TARİH	AÇIKLAMALAR
01	Türkak denetimi sonrası tespit edilen uygunsuzlukların giderimi	1-8	22.03.2019	Teklifin nasıl ve hangi form ile gerçekleştirileceği düzenlenmiştir. Karar kuralının nasıl işletileceği hususu müşterinin bilgilendirilmesi için 'FR 62 Teklif Formatı Formu' içerisine işlenmiştir. Laboratuvarın anketlerin toplanması ve değerlendirilmesi ile ilgili işlemleri eklenmiştir.
02	Türkak denetimi sonrası tespit edilen uygunsuzlukların giderimi	7	31.03.2021	TS EN ISO/IEC 17025 standardının 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3 ve 4.2.4 maddeleri ile ilgili müşterinin nasıl bilgilendirileceği, anlaşılacağı tanımlanmıştır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ