



MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ

Dok Kodu	D.PR.12
Yayın Tarihi	23.06.2021
RevTarih/No	--
Sayfa	1/5

1.Amaç

Disten'in müşterilerine ait gizli bilgilerin ve tescilli hakların korunmasını sağlayan, sonuçların elektronik olarak muhafaza edilmesini ve iletilmesini koruma altına almak için yol göstermek, müşterilerinin veya temsilcilerinin taleplerinin karşılanmasına yönelik hususları belirlemek, müşterilerimizden gelen her türlü öneri ve şikâyetlerin değerlendirilmesi, şikâyetlerin zamanında giderilmesi, tekrarının önlenmesi, itibarımızın ve güvenilirliğimizin artırılması için bir sistem belirlemektir.

2.Kapsam

Bu prosedür, Disten Çevre Ölçüm ve Analiz Laboratuvarı tüm müşterilerini ve müşterileri ile olan ilişkilerini kapsar.

3.Sorumluluk

Bu prosedürün uygulanmasından Şirket Müdürü, Kalite Yönetim Temsilcisi ve tüm personel sorumludur.

Disten, müşterilerinin bilgilerinin kendisinde saklı kalacağına dair "D.BY.02 Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı" oluşturmuştur. Gizlilik taahhütlü hem çalışanlara hem de ziyaretçilere, hem de Disten'in hizmet aldığı kişilere okutularak imzalatılır. Bu imzalı beyanlar, müşteri kayıtlarının saklanma süresi kadar saklanır.

4.Tanımlar

Şikâyet: Laboratuvar faaliyetlerinin gerçekleştirme aşamalarında herhangi bir kişi veya kişiler tarafından müşterinin zarar görmesine neden olma durumlarının müşteri tarafından bildirmesine denir.

5.Uygulama

5.1. Müşteriye Ait Gizli Bilgilerin Korunması

5.1.1. Firmamız tarafından yapılan ölçümlerde, elde edilen verileri ölçümü yapan laboratuvar teknik personeli "D.FR.14-A-F Ölçüm Kayıtları Formu" ile kayıt altına almakta ve müşteriden alınan bilgileri bilgisayar ortamında şifre koymak suretiyle ve dosyalama yöntemi ile "D.FR.03 Arşiv Kayıt Formu"na işleyerek arşivde saklamaktadır. Bilgisayar şifresi ve arşiv Şirket Müdürü ve Kalite Yönetim Temsilcisi sorumluluğu altındadır.

5.1.2. Laboratuvar çalışanlarına gerek eğitimlerle gerekse kalite politikasında belirtilen unsurlarla gizlilik prensibi aşılanmıştır.

5.1.3. Raporlar, müşteriye posta veya Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından elden ulaştırılmaktadır. Sadece bilgi vermek amacıyla ise PDF dosyası şeklinde e-mail yolu ile müşteriye iletilmektedir. Telefonla, faks ile veya e-mail yolu ile analiz sonucu veya rapor bildirilmemektedir.

5.1.4. Müşteriye ait bilgilerin, çalışanlar tarafından gizlilik ilkesine aykırı bir şekilde 3. şahıslara iletilmesi durumunda, Şirket Müdürü tarafından işlerine son verilir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Huri GENÇALİ	Onaylayan Şirket Müdürü Meryem KARACA
---	---

Baskı Tarihi:09.07.2021

"KYS Belgeleri" Klasöründe bulunan belge güncel ve kontrollü olup, baskı alınmış kopyalar **KONTROLSÜZ** belgedir.



MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ

Dok Kodu	D.PR.12
Yayın Tarihi	23.06.2021
RevTarih/No	--
Sayfa	2/5

5.2. Öneri Ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi

5.2.1. Firma faaliyetlerimiz ile ilgili tüm şikayet ve öneriler, "D.FR.23 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu", internet sitesi, telefon, e-mail, ya da fax vb. gibi yazılı yöntemlerle yapılabilir. Şikayet ve öneriler Laboratuvar Teknik Personeli tarafından "D.FR.04 Müşteri İstek ve Şikayetleri Değerlendirme Formu"na kaydedilir ve Kalite Yönetim Temsilcisine bildirir. "D.FR.18 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu" yılda bir defa çalıştığımız müşterilerimize iş bitiminde, yıl içerisinde belirli periyotlarla çalıştığımız firmalara ise yıl sonunda gönderilmektedir.

5.2.2. Kalite Yönetim Temsilcisi, Laboratuvarımız tarafından yapılan ölçüm/analiz ve verilen diğer hizmetlerden kaynaklanan bir uygunsuzluk olursa "D.PR.05 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü"ne göre uygun işlemleri gerçekleştirir. Bildirilen şikayetleri en geç bir hafta içerisinde değerlendirerek gerekiyorsa düzeltici faaliyetleri başlatır.

5.2.3. Müşteri şikayetinde, ölçüm/analizin yeniden yapılması isteniyorsa Kalite Yönetim Temsilcisi onayı ile ölçüm/analiz tekrarlanır, bu durumda bir önceki analiz raporunun üzerine İPTAL kaşesi basılır. Müşterinin analizi başka bir laboratuvarında tekrarlatmak istemesi durumunda aynı numuneden bir örnek müşteriye verilir.

5.2.4. Uygunsuzluğun laboratuvarımızdan kaynaklanması halinde Kalite Yönetim Temsilcisi, Şirket Müdürü' nün talimatı doğrultusunda müşterinin şikayetinin giderilmesini sağlar ve müşteriye durum hakkında bilgi verir.

5.2.5. Uygunsuzluğun tedarikçilerimizden kaynaklanması durumunda tedarikçilerle irtibata geçilerek uygunsuzluğun giderilmesi sağlanır.

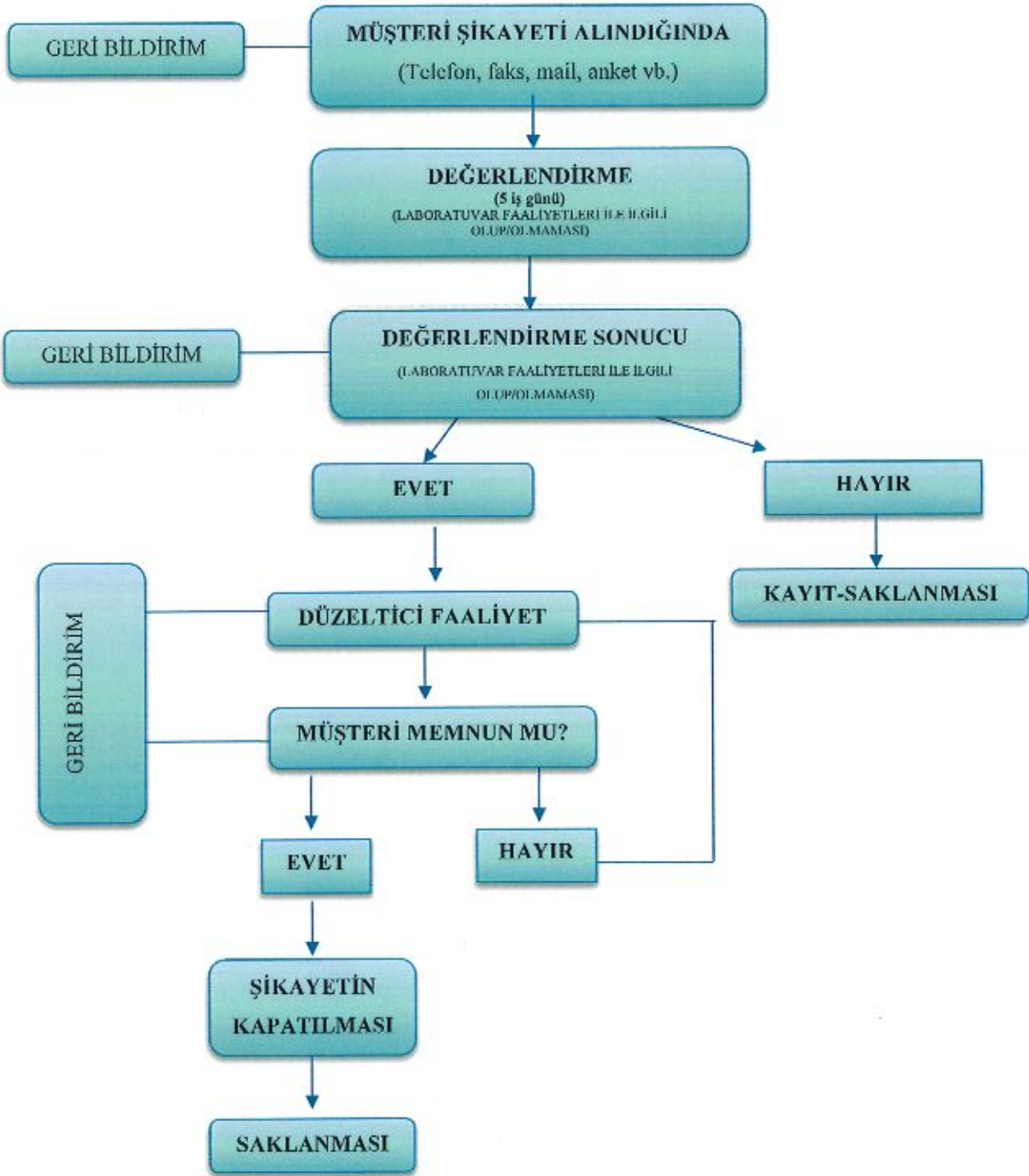
5.2.6. Firmamıza gelen öneriler, Şirket Müdürü ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından incelenir, gerekli görüldüğü takdirde ilgili faaliyetler başlatılır.

5.2.7. Önerilerin tedarik edilen ürün veya hizmetlerle ilgili olması halinde, öneri tedarikçi firmaya iletilir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Huri GENÇALİ	Onaylayan Şirket Müdürü Meryem KARACA
---	---

Baskı Tarihi:09.07.2021

"KYS Belgeleri" Klasöründe bulunan belge güncel ve kontrollü olup, baskı alınmış kopyalar **KONTROLSÜZ** belgedir.



Şekil 1. Şikâyetin Değerlendirilme Aşamaları

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Huri GENÇALİ	Onaylayan Şirket Müdürü Meryem KARACA
---	---

Dok Kodu	D.PR.12
Yayın Tarihi	23.06.2021
RevTarih/No	--
Sayfa	4/5

5.2.8. Bir şikâyetin alınması üzerine Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından **A.FR.04 Müşteri İstek ve Şikayet Değerlendirme Formu** ile kayıt altına alınır ve şikâyetin alındığına dair müşteri bilgilendirilir. Şikâyetin değerlendirilmesi; laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı, gözden geçirilmesi ve onaylanması şikâyet konu olmayan personel ve birimlerle değerlendirilerek gerçekleştirilir ve değerlendirme sonucu müşteriye bildirilir. Değerlendirme sonucunda şikâyet olması durumunda gerekli uygunsuzluk/düzeltilici faaliyet başlatılır ve faaliyet süresi şikâyetin durumuna göre değişiklik gösterebilir. Faaliyet sonucu müşteriye bildirilerek memnun olup/olmadığı teyit edilir. Müşteri memnun ise faaliyet sonlandırılır ve kayıtları saklanır. Memnun değil ise düzeltilici faaliyet gözden geçirilerek memnun olması sağlanır. Değerlendirme sonucunda şikâyet laboratuvar faaliyetleri ile ilgili değil ise müşteri bilgilendirilerek dosya kapatılır. Kalite Yönetim Temsilcisi bildirilen şikâyetleri; 5 iş günü içerisinde değerlendirilerek gerekiyorsa düzeltilici faaliyetleri başlatır. Şikâyetin değerlendirilme aşamaları Şekil 1’de ve Disten Çevre Laboratuvarı internet sitesinde verilmiştir.

Tüm müşteri öneri ve şikâyetlerine ait bilgiler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından “**A.FR.04 Müşteri İstek ve Şikâyetlerini Değerlendirme Formu**”na kaydedilir ve Şirket Müdürü tarafından gerekli görülürse, görüşülmek üzere Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarına getirilir.

5.3. Müşteriye Hizmet

5.3.1. Disten, deney sonuçlarında bir ihtilaf olması veya müşterinin haklı talebi olması halinde müşterilerine veya temsilcilerine, diğer müşterilerin gizliliğinin korunması şartıyla laboratuvarına ve söz konusu deney çalışmasına eşlik etmelerine izin verir.

5.3.2. Böyle bir talep geldiğinde durum şirket müdürüne bildirilir.

5.3.3. Müşteri veya Temsilci olarak gönderdiği kişiler Gizlilik taahhüdünü imzaladıktan sonra deneye eşlik edebilir. Gizlilik taahhüdü imzalamayan müşterilere, diğer müşterilerin gizliliğinin sağlanması amacıyla izin verilmez. Durum ön yazı ile Şirket Müdürü tarafından bildirilir.

5.3.4. Yönetim Temsilcisi Müşteriye veya temsilcilerine deneye tanıklık etme esnasında Laboratuvar deneyin yapıldığı alana alır.

Doğrulamanın müşteri sahasında yapılacağı durumlarda da deney için ihtiyaç duyduğu deney malzeme ve gereçler, deney şartlarını etkilemeyecek şekilde uygun aparatla taşınır ve deney yerine ulaştırılır.

5.3.5. Bu safhalarda deneye tanıklık eden müşteriye, deneyi yapan teknik personel tarafından teknik bilgiler aktarılır.

5.3.6. Disten, deneyin istenilen zamandan geç olması veya deney sonuçlarından veya performansından sapma tespit etmesi halinde müşteriye durumu yazılı olarak antetli kağıtla ve üst yazıda Deney raporunu da ilişikte sunarak bildirir.

5.3.7. Müşteriden gelen her türlü öneri, teknik personel tarafından alınarak, Kalite Yönetim Temsilcisine bildirir, Kalite Yönetim Temsilcisi de “**D.PR.03 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü**”ne göre değerlendirir.

5.3.8. Müşteriden gerek deney sırasında, gerekse deney sonrasında Disten’in verdiği hizmet ile ilgili şikâyet alındığında da durum ile ilgili Düzeltici Faaliyet yürütülerek, “**D.PR.03 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü**”ne göre işlem yapılır. Laboratuvara gelen müşteri şikâyetlerin ele alınması ve giderilmesinde sorumluluk tamamen Kalite Yönetim Temsilcisindedir.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Huri GENÇALİ	Onaylayan Şirket Müdürü Meryem KARACA
---	---

Baskı Tarihi:09.07.2021

“KYS Belgeleri” Klasöründe bulunan belge güncel ve kontrollü olup, baskı alınmış kopyalar **KONTROLSÜZ** belgedir.



MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ

Dok Kodu	D.PR.12
Yayın Tarihi	23.06.2021
Rev.Tarih/No	--
Sayfa	5/5

5.3.9. Yönetim Temsilcisi her yıl tüm müşterilerine memnuniyet düzeyini belirlemek amacıyla Müşteri memnuniyet anketi gönderir ve sonuçları değerlendirir. Bu yolla gelen her türlü şikayet ve öneriler “**D.PR.03 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü**”ne göre ele alınır ve değerlendirilir. Değerlendirme sonuçları Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanan raporla üst yönetim tarafından değerlendirilir.

5.4.Müşterinin Zarar Görmesi

DİSTEN'in yapmış olduğu saha ve laboratuvar çalışmalarında müşterinin zarar görmesi durumuna karşılık DİSTEN Mesleki Sorumluluk Sigortası yaptırır.

Dİsten yaptığı ölçüm/analizleri sonucunda zarar gören müşterilerinin zararlarının Mesleki Sorumluluk sigortası kapsamında karşılanacağını taahhüt eder ve müşteriye Teklif Formu ile bildirir.

5.5.Müşteri Memnuniyeti Değerlendirilmesi

5.5.1. Müşterinin herhangi önerisi, beklentisi oluşması kötü ve çok kötü kutucuklarının işaretlenmesi durumunda hizmet kalitemizde eksikliğin olduğu kabul edilecek ve DF açılacaktır.

5.5.2. Vasat işaretlendiğinde konuyla ilgili eğitim düzenlenmesi yapılacaktır.

5.5.3. Çok iyi ve iyi durumlarda herhangi bir DF ve eğitime gerek olmadığı kabul edilecektir.

6.Referanslar

Kalite Politikası

D.BY.02 Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı

D.PR.02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

D.PR.03 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

D.PR.06 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

D.FR.03 Arşiv Kayıt Formu

D.FR.04 Müşteri Öneri ve Şikayetleri Değerlendirme Formu

D.FR.14-A-F Ölçüm Kayıtları Formu

D.FR.18 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu

D.PL.02 Eğitim Planı

Deney Raporu

7.Revizyon Tarihçesi

R.No	R.Tarihi	Revizyon Mahiyeti
00	23.06.2021	İlk Yayın

İlazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi İluri GENÇALİ	Onaylayan Şirket Müdürü Meryem KARACA
---	---

Baskı Tarihi:09.07.2021

"KYS Belgeleri" Klasöründe bulunan belge güncel ve kontrollü olup, baskı alınmış kopyalar **KONTROLSÜZ** belgedir.