

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı müşteri istek ve beklentilerinin yetkili kişiler tarafından değerlendirilerek, kalibrasyon ölçüm yeterliliği dahilindeki tekliflerin kabul edilmesi, müşteri taleplerinin yerine getirilmesi, yapılan işlemlerle ilgili müşterilerden ve diğer ilgililerden gelen şikayetlerin ve memnuniyetin değerlendirilmesidir.

Ayrıca, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini ve sürekliliğini arttırmak için kriterleri tanımlayarak müşteri memnuniyetinin sağlanması, daha kaliteli bir hizmet verilmesi için yapılan faaliyetlerin ve müşteri gizliliğinin korunması için gerekli şartların açıklanmasıdır.

2. KAPSAM VE SORUMLULUK

Bu prosedür müşterilerden gelen her türlü teklif/Şikayet isteğinin gözden geçirilip, müşteriye teklif verilmesini müşterilerden gelen talepleri, geri bildirimleri (şikayetleri, istekleri) kayıt altına alma, değerlendirme, sonuçlandırma süreçlerini, müşteri memnuniyet değerlendirmelerini ve gizlilik ilkelerini kapsamaktadır.

Bu prosedürün yürütülmesinden ilk olarak Satın Alma ve Müşteri Temsilcisi, Kalite Yönetim Birim Sorumlusu ve Laboratuvar Müdürü, sonrasında Kalibrasyon Teknik Sorumluları sorumludur.

Bütün Birim Sorumluları verilen tekliflerin faaliyet kapsamı ve teknik yeterlilik dahilinde olmasından, kendi faaliyetlerinden kaynaklanan müşteri taleplerini (şikayetlerini/isteklerini) çözümlenmekten, müşteri isteklerine cevap vermekten ve tüm çalışanlar müşteri gizliliğini sağlamaktan sorumludur.

Değerlendirilen taleplerin (istek ve şikayet) ilgili birimlere iletilmesinden ve kayıtların tutulmasından Kalite Yönetim Birim Sorumlusu sorumludur.

Bu prosedür Genel Müdür tarafından onaylanır.

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Teklif	: Müşterilere sunulan, içeriğinde verilecek analiz hizmetinin, teknik detayları, analiz süresi, geçerlilik süresi ve fiyatı bulunan onaylı dokümandır.
Teklif Süresi	: Müşteriye verilecek hizmetin geçerliliğini gösteren tarih aralığı
Teklif Konusu	: Teklif içeriğinin hangi ürün/ürün gruplarını kapsadığını gösteren bölüm
Müşteri	: Laboratuvarların faaliyet kapsamında yapmış oldukları ölçümlerden bir veya birkaçının yapılması amacıyla talepte bulunan gerçek veya tüzel kişilerdir
Faaliyet	: Müşterilere sunulan kalibrasyon hizmetlerinin yanı sıra, kalibrasyon taahhüt süresi, müşteriye karşı yaklaşım ve tavırların uygunluğu, faturalandırmanın yapılması gibi tüm unsurlar.
Talep	: Müşteri memnuniyeti sağlanması amacıyla verilen hizmet doğrultusunda, müşteri tarafından herhangi bir konuya ilişkin yapılan yazılı, sözlü başvurular.
Şikayet	: Laboratuvarın faaliyet kalitesindeki sapmadan, verdiği kalibrasyon hizmetinden veya şikayetleri ele alma prosesleri ile ilgili ifade edilen memnuniyetsizlik sonucu

HAZIRLAYAN
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

Nebahat AYDIN

KONTROL & ONAY
Genel Müdür

Mustafa AKAR

- müşterinin gösterdiği reaksiyon. Burada doğrudan veya dolaylı olarak cevap veya çözüm beklenir.
- İstek : Faaliyet kalitesindeki müşteri beklentisi doğrultusunda yapılan değişikliklerdir. Ancak yasal zorunluluklar veya TS EN ISO/IEC 17025 kriterleri ve ölçüm sonuçları konusundaki istekler değerlendirmeye alınmaz.
- Geri bildirim :Müşteriler tarafından iletilen görüşler, yorumlar, anketler, talep, memnuniyet, takdir, şikayet beyanları.
- Ziyaretçi : Gezi, eğitim, servis için gelen teknik servis ve yapılan kalibrasyon ölçümlerini yerinde inceleme gibi nedenlerden dolayı laboratuvara bağlı herhangi bir bölümü görmek isteyen personel haricindeki kişilerdir.
- Objektiflik : Her bir talep, talebin ele alınması prosesi esnasında, adil ve tarafsız şekilde ,gizlilik içerisinde değerlendirilmesi

4. REFERANS DOKÜMANLAR

- TS EN ISO/IEC 17025 7.1 ve 7.9 Maddesi
PR.06 Uygunsuzlukların Kontrolü Prosedürü
PR.05 Düzeltici ve İyileştirmeye Yönelik Faaliyetler Prosedürü
PR.14 Kalibrasyon Ögelerinin Elleçlenmesi Prosedürü
PR.18 Sonuçların Raporlanması Prosedürü

5. UYGULAMALAR

5.1 Genel

Laboratuvarın faaliyet kapsamı çerçevesinde müşterinin belirlediği veya ilgili Kalibrasyon Ögesini kapsayan ölçümler için PR.09-FR.061 Müşteri Teklif Formu veya PR.09-LT.008 Hizmet Sözleşmesi hazırlanması, MSA Laboratuvarı ve müşterinin onaylaması ile yürürlüğe girer.

Önceden bir teklif talebinde bulunmayan firma/kurum/kuruluşlar (müşteri) tarafından elden veya kargoyla gönderilmiş kalibrasyon ögeleri için ölçüm metodu, fiyat, kalibrasyon hizmet süresi bilgilerinin bulunduğu PR.09-LT.009 Kalibrasyon Hizmet Listesi dikkate alınarak PR.09-FR.062 Kalibrasyon Talep Formu müşteriye iletilir. PR.09-FR.062 Kalibrasyon Talep Formu ve PR.09-LT.009 Kalibrasyon Hizmet Listesi aynı zamanda MSA web sitesinden ulaşılabilir. Müşterinin PR.09-FR.062 Kalibrasyon Talep Formunu doldurmasının ardından PR.09-FR.061 Müşteri Teklif Formu veya PR.09-LT.008 Hizmet Sözleşmesi hazırlanarak müşterinin onayına sunulur. PR.09-FR.061 Müşteri Teklif Formu aynı zamanda müşteriyle sözleşme niteliğini taşımaktadır. Kalibrasyon talepleri ve Müşteri Teklifleri sistematik olarak PR.09-LT.015 Talep-Teklif Takip Listesi ile takibi sağlanmaktadır.

5.2. Müşteri İsteklerinin Alınması

HAZIRLAYAN
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

Nebahat AYDIN

KONTROL & ONAY
Genel Müdür

Mustafa AKAR

Müşterilerin teklif isteklerini yazılı veya sözlü olarak bildirmeleri istenmelidir. Teklifi alan kişi (Laboratuvar Müdürü/Satın alma ve Müşteri Temsilcisi vb.) bir müşteriden teklif isteği alırken aşağıdaki bilgilerin mutlaka alınmasını sağlamalıdır:

- Cihazın tanımı, marka model seri numarası
- Uygunluk Değerlendirilmesi isteniliyorsa, uygulanacak karar kuralının açıkça tanımı, ilgi standardı
- Varsa sertifikada istenen özel bilgiler
- Ölçüm aralıkları
- Kalibrasyon periyotları ve sonuçlandırma (sertifika) tarihleri
- Kalibrasyon öğelerini teslim alma koşulları, Kalibrasyon öğelerini teslim şekli
- Ödeme koşulları
- Müşteri hakkında bilgiler (firma /şahıs, adres, ticari bilgiler v.b.)
 1. İstenen ürünün tanımlanması için gerek duyulduğunda, müşteriden referans olarak şartname, standart, teknik doküman vb. belgelerde alınabilir.
 2. Teklif hazırlamadan önce müşteriden daha detaylı bir bilgi almak ya da tesislerini incelemek gerekli görülürse, müşteri ziyaret edilebilir veya müşteri ile bir toplantı düzenlenebilir.

5.3. Ön Değerlendirme

Teklif isteğini alan Satın Alma ve Müşteri Temsilcisi, aldığı bilgileri müşterinin yaptırmak istediği,

- Taleplerin hangi hizmet türüne girdiğinin açıklanması ve MSA hizmet kapsamında olup olmadığının kontrolü,
- Talep edilen kalibrasyon işi ile ilgili standardın olup olmadığının kontrolü, standart yok ise kullanılacak metodun belirlenmesi ve müşterinin metotla ilgili görüşleri, varsa önerilerinin alınması ve tartışılması,
- Müşterinin temin ettiği dokümanların net olarak incelenmesi,
- Talebe ait kritik noktaların varlığı ve ilave ekipmana ihtiyaç olup olmadığı,
- Kapasite ve iş yoğunluğu; hizmet süresi,
- Dış tedarikçi veya taşeron kullanımının gerekliliği, gerektiği durumlarda standardın gerekliliklerinin karşılandığı ve müşteriye gerekli bildirim yapılması onayının alınması,
- Mali şartlar gözden geçirilir.

Değerlendirme sonucunda herhangi bir eksiklik varsa müşteri ile irtibata geçerek, eksik bilgilerin tamamlanmasını sağlar.

Faaliyet kapsamında yer alan kalibrasyon hizmetinin yapılabilmesinde bir uygunsuzluk varsa ve bu uygunsuzluk ölçüm yapmayı etkiliyorsa ilgili Kalibrasyon Teknik Sorumlusu Genel Müdüre, Laboratuvar Müdürüne, Kalite Yönetim Birim Sorumlusuna, Müşteri Temsilcisi'ne ve Kalibrasyon Öğelerinin Kabulü ve Sertifika Hazırlama Birime mail yoluyla veya yazılı olarak durumu bildirir.

Değerlendirme neticesinde müşteri isteklerinin yerine getirilip getirilemeyeceği ve gerekli düzenlemeler Genel Müdür ve/veya Laboratuvar Müdürü tarafından belirlenir. PR.06 Uygunsuzlukların Kontrolü Prosedürüne göre

HAZIRLAYAN
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

Nebahat AYDIN

KONTROL & ONAY
Genel Müdür

Mustafa AKAR

işlemler yürütülür.

Faaliyet Kapsamında olmayan bir kalibrasyon hizmetinin müşteri tarafından talep edilmesi durumunda Müşteri Temsilcisi istenilen hizmeti Genel Müdür ve/veya Laboratuvar Müdürüne bildirir. Hizmet ile ilgili Taşeron Laboratuvar kullanılıp kullanılmayacağına Laboratuvar Müdürü karar verir. Verilecek hizmette taşeron laboratuvar kullanılacaksa, taşeron laboratuvar kullanılacağı ve taşeron laboratuvarın şartları hakkında bilgi teklifte belirtilir. Kalibrasyon ögesi sayısı ve müşteri potansiyeli dikkate alınarak bu hizmetin kapsama alınıp alınmayacağı konusunda Genel Müdür ve/veya Laboratuvar Müdürü ilgili Kalibrasyon Teknik Sorumlusu ile görüşmeler yapar. Kalibrasyon Teknik Sorumlusu aşağıdaki kriterleri dikkate alarak kalibrasyon hizmetini değerlendirir

- Personel/makine/teçhizat/cihaz/ referans standart/metot yeterliliği
- Test ve ölçüm şartları
- Muhafaza ve sevkiyat koşulları
- Teknik alt sözleşme şartları
- Personelin eğitim gereksinimi
- Diğer terminlerle durum mukayesesi
- Ölçüm belirsizliği, tespit etme sınırları, laboratuvarlar arası karşılaştırma ve/veya yeterlilik testi sonuçları veya referans malzemelerle yapılan çalışmaların sonuçları

Değerlendirme sonucunu raporla Genel Müdür ve/veya Laboratuvar Müdürüne bildirir. Genel Müdür ve/veya Laboratuvar Müdürü tüm sonuçları inceleyerek analizin yapılmasına karar verirse kalibrasyon ölçümünü yapabilmek için TÜRKAK'a kapsam genişletmek için başvuruda bulunulur.

5.4 Tekliflerin Hazırlanması, Gözden Geçirilmesi ve Onaylanması

Teklif,

- Cihaz adı, tanımı, marka, model, seri numarası
- Müşteri iletişim bilgileri
- Ölçüm/Sertifikalandırma süresi ve fiyatı
- Teklif geçerlilik süresi
- Kalibrasyon Ölçümleri için kullanılacak metotlar
- Teklif numarası ve revizyon numarası
- Teklifin hazırlanma tarihi
- Akredite kapsam hakkında bilgi,

bilgilerini ve ek olarak belirtilmek istenen hususları içerecek şekilde müşteri isteği doğrultusunda kalibrasyon ögesi bazında veya ürün grubu için hazırlanır.

Teklif numaralandırılması (Teklif No), ardışık sıraya ve yıla göre numara verme şeklinde yapılır.

HAZIRLAYAN
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

Nebahat AYDIN

KONTROL & ONAY
Genel Müdür

Mustafa AKAR

Örnek:0001/2021

PR.09-FR.061 Müşteri Teklif Formunda yukarıda teklifte bulunması gereken bilgilerin kontrolü yapılır. Gerekli görüldüğü durumlarda teklifte belirtilerek kalibrasyon bilgilerinin yer aldığı çeşitli listeler teklife eklenebilir. PR.09-FR.061 Müşteri Teklif Formuna “EKTEDİR” yazılır ve yapılan ekte Teklif no., hazırlama tarihi bulunur ve teklife iliştilir.

Teklif bilgileri nihai durumunu aldığı anda Müşteri Temsilcisi veya ilgili personel tarafından teklif bilgileri göz önüne alınarak, PR.09-LT.008 Hizmet Sözleşmesi hazırlanır, ek varsa iliştilirerek onaylanmak üzere Genel Müdür ve/veya Laboratuvar Müdürüne götürülür. Taraflarca iki nüsha olarak imzalanan PR.09-LT.008 Hizmet Sözleşmesi' nin bir nüshası laboratuvarında kalır, bir nüshası da müşteriye gönderilir.

5.5. Teklifin Müşteriye Sunulması

PR.09-FR.061 Müşteri Teklif Formunda müşteriye ayrılan onaylanacak kısım birimine firmanın kaşesi veya ilgili kişinin imzasını atması ile teklif onaylanmış sayılır. Müşteri tarafından teklif elden veya mail yoluyla laboratuvara gönderilir.

PR.09-FR.061 Müşteri Teklif Formunda talep edilen/istenen kalibrasyon hizmetlerinden birinin veya birkaçı müşteri tarafından tercih edebilir. Bu durumda müşteri tercih ettiği hangi kalibrasyon ögesi/ölçüm için PR.09-FR.061 Müşteri Teklif Formunda işaretlemişse o kalibrasyon hizmetleri için teklif geçerlidir, göndereceği her kalibrasyon ögesi için yapılmasını istediği kalibrasyonu yazılı olarak ya da PR.09-FR.061 Müşteri Teklif Formunda işaretleyerek Laboratuvara bildirir.

5.6. Tekliflerin Değiştirilmesi/Revizyonu

Müşterinin yapılan teklifi onaylamaması ve revizyon talep etmesi durumunda Satın Alma ve Müşteri Temsilcisi veya Genel Müdür ve/veya Laboratuvar Müdürünün onayı ile teklifi revize edebilir. Revizyon müşteri ile ortak mutabakata varılabilecek fiyat, süre, yeni kalibrasyon ögesi eklenmesi/çıkartılması vb. için yapılabilir.

Hazırlanan teklifte müşteriye iletildikten sonra bir değişiklik yapılması gerekli görüldüğünde teklif no kısmına D- (1,2,3 vb.) yazılır, revizyon yerine yapılan revizyon sayısı yazılır ve PR.09-FR.061 Müşteri Teklif Formunda önceki teklifte yazılmış olan teklif numarası ve yeni revizyon no ile hazırlanır. Örnek:0001/2021-D1

Yapılan her revizyon için sayı bir arttırılır. Genel Müdür ve/veya Laboratuvar Müdürü tarafından onaylanarak müşteriye gönderilir.

5.7 Tekliflerin Kapatılması

Müşterilere verilen teklifler kapatılana kadar Satın Alma ve Müşteri Temsilcisi veya ilgili personel tarafından takip edilir.

Teklif geçerlilik süresi bitiminde müşteri tarafından onaylanmamış ise Müşteri Temsilcisi teklif üzerine kırmızı ‘İptal Kaşesi’ basarak iptal tarihini yazar ve imzasını atar.

Teklifler revize edildiğinde ise önceki teklifin üzerine yeni teklifin revizyon no ve tarihi belirtilerek yeni teklife atıf yapılır ve ‘İptal Kaşesi’ basılır. Müşteri tarafından onaylı tekliflere, geçerlilik süresi sonunda aynı işlem

HAZIRLAYAN
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

Nebahat AYDIN

KONTROL & ONAY
Genel Müdür

Mustafa AKAR

uygulanır. Yapılan işlemler ilgili kişinin imzasını içermelidir.

5.8. Taleplerin Alınması

Müşteri tarafından onaylanan ve fax ya da mail yoluyla gelen PR.09-FR.062 Kalibrasyon Talep Formu ve PR.09-FR.061 Müşteri Teklif Formu, orijinali ile beraber dosyalanır.

Bu şekilde fiyat teklifi yürürlüğe girmiştir. Taleplerin alınması PR.14 Kalibrasyon Ögelerinin Elleçlenmesi Prosedürü ve PR.18 Sonuçların Raporlanması Prosedürüne göre yürütülür.

5.9. Müşteri Talepleri/Şikayetleri

5.9.1 Taleplerinin/Şikayetlerin Alınması ve Kaydı

Müşterinin aldığı hizmet karşısında gösterdiği her türlü tepki, ister haklı ister haksız olsun müşteri talebi olarak kabul edilip, objektif olarak değerlendirilir. Talepler/şikayetler sözlü ve/veya yazılı, e-posta, telefon ve/veya internet yolu ile veya anket çalışmaları esnasında alınabilir ve talebin değerlendirilmeye alınacağı bilgisi müşteriye bildirilir. Müşteri sertifikadaki bir bilginin değişmesi, ölçüm sonucu, ölçüm metodu, ölçüm sonuçlarının iletilmesi vb. sebeplerden dolayı talepte bulunabilir. İlgili taraflar için erişilebilir olması adına PR.09 Taleplerin Tekliflerin ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü ve PR.09-FR.046 Müşteri Talep Formu www.msaanaliz.com.tr laboratuvar internet sitesinde yayınlanmaktadır.

Müşteri talebini alan Kalite Yönetim Birim Sorumlusu PR.09-FR.047 Müşteri Talep Takip Formu' na müşteriden aldığı bilgiyi kaydeder ve PR.09-FR.046 Müşteri Talep Formu' nu doldurarak en geç 2 gün içinde değerlendirmesini gerçekleştirir.

Müşteri talebi ve yasal mevzuatlar doğrultusunda Kalibrasyon için bir şartnameye veya standarda uygunluk beyanı talep edildiğinde geçti/kaldı, tolerans içi/tolerans dışı olarak ifade edilecektir. Ölçüm sonuçlarındaki sapmaların ve belirsizliğin değerlendirilmesi "APLAC TC-004 Method of Stating Test and Calibration Results and Compliance with Specifications" ve ILAC G8 Karar Kuralları ve Uygunluk Beyanlarına ilişkin Rehber kılavuzuna göre yapılacaktır. Uygulama aşamaları PR.09-TL.014 Karar Kuralı Talimatında tanımlanmıştır.

5.9.2. Taleplerin/Şikayetlerin Değerlendirilmesi

Müşterinin talepleri değerlendirilirken gizlilik prensipleri doğrultusunda hareket edilir. Müşterinin tanımladığı talebe göre geri bildirim, şikayetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması, şikayet konusu/biriminden bağımsız yetkili/yetkililer tarafından yapılır.

TS EN ISO/IEC 17025 ve etik kurallar çerçevesinde müşteri taleplerini istek, şikayet ön değerlendirmeye alır, değerlendirme sonucunda müşteri talebinin işleme alınıp alınmayacağını, alınacak ise yapılacak inceleme/işlemi, ilgili birim sorumlusu/Kalibrasyon Teknik sorumluları ile görüşüp, işaretleyerek, ana hatlarıyla PR.09-FR.046 Müşteri Talep Formu' na kaydeder.

Kalite Yönetim Birim Sorumlusu bazı istisnai durumlarda, müşteri gizliliğini sağlamak amacıyla, görüşmeleri ilgili birim sorumlusu/Kalibrasyon Teknik sorumlularının yerine PR.07-LT.007 Personel yetki sorumluluk ve

HAZIRLAYAN
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

Nebahat AYDIN

KONTROL & ONAY
Genel Müdür

Mustafa AKAR

vekalet listesinde belirtilen vekili/vekilleri ile yapabilir.

Yapılacak çalışma/işlem belirlendikten sonra, ön bilgilendirme Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından müşteriye yapılarak, PR.09-FR.046 Müşteri Talep Formuna işlenir.

KYBS ise söz konusu müşteri talebini, PR.09-FR.048 Müşteri İstek/Şikayet Takip Formu' na işleyerek sıra numarası (İstek No/Şikayet No) verir ve bu şekilde talebin takibini sağlar.

İlgili birim/birimler Yapılan İnceleme/Çözüm İşlemini PR.09-FR.049 Müşteri İstek Şikayet Değerlendirme Formu' na işleyerek, KYBS' nin değerlendirmesine sunar.

KYBS tarafından değerlendirilen talep, müşteriye gerekli bilgi verilerek, Laboratuvar Müdürü' nün onayı ile sonuçlandırılır.

PR.09-FR.047-FR.048 Müşteri Talep Takip ve İstek/Şikayet Takip Formu nun yıl sonunda çıktısı Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından alınarak saklanır. Gerekli zaman “KONTROLSÜZ KOPYA” olarak çıktısı alınabilir.

Eğer talep, müşteri şikayeti olarak değerlendirilmiş ise;

PR.09-FR.049 Müşteri İstek/Şikayet Değerlendirme Formunda Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından talebi incelemesi için belirlenen birim sorumlusu/Kalibrasyon Teknik Sorumluları şikayeti değerlendirerek Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından önerilen çalışma/işlem için çalışmaları başlatır.

Şikayetin sebebi için yapılan inceleme/çözüm işlemleri forma kaydedilir.

Birim sorumlusu/Kalibrasyon Teknik Sorumluları bütün şikayeti konu alan çalışma ve çözüm için her türlü çalışmayı yapar, inceleme seviyesini, şikayetin oluşma sıklığı ve ciddiyeti ile orantılı olarak belirler.

Şikayet için Birim Sorumluları(Kalibrasyon Teknik Sorumlusu kendi birimleri için olan kısımlardaki tüm kayıtları geriye dönük olarak inceler.

Şikayet ölçüm sonucuna yönelik ise, ölçüm aşamaları ilgili birim sorumlusu/Kalibrasyon teknik sorumlusu tarafından incelenir, ölçümle ilgili tüm kayıtlar gözden geçirilir. Ölçüm yapılamaması durumunda, ilk ölçümle ilişkin bilgiler,ham veriler, kalite kontrol işlemleri vb. gözden geçirilerek, müşteriye cevap verilir.

İlgili Birim sorumlusu/Kalibrasyon Teknik Sorumlusu şikayetin sebebini bulmaya yönelik yapılan inceleme faaliyetleri, sebep bulduktan sonra yaptığı çalışmaları ve şikayetin giderilmesi için çözüm önerilerini/işlemlerini PR.09-FR.049 Müşteri İstek/Şikayet Değerlendirme Formuna işler.

Birkaç birimi ilgilendiren şikayetler de her Birim Sorumlusu kendi birimi adına yaptığı çalışma/inceleme formu tanımlar ve imzalar.

Müşteri şikayeti sonucunda kalite ve teknik kayıtlarda (ham veri,ölçüm formları, müşteri bilgileri, kalibrasyon talep formu vb.) değişiklik yapılması gerekiyorsa ilgili Birim Sorumlusu/Kalibrasyon Teknik sorumlusu tarafından paraf, tarih ve müşteri şikayeti numarası yazılarak kayıta değişiklik yapılarak izlenebilirlik sağlanır.

Uygun bir araştırma sonrasında şikayete yol açan sorunların tekrarlanmasını, düzeltilmesi ve bunların sebeplerini ortadan kaldırarak gelecekte olmasının önlenmesi gibi alınacak tedbirler ilgili birim sorumlusu/Kalibrasyon

HAZIRLAYAN
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

Nebahat AYDIN

KONTROL & ONAY
Genel Müdür

Mustafa AKAR

Teknik sorumlusu tarafından belirlenir.

Bu tedbirler personel eğitimi, cihazların izlenebilirlik sıklığı, ara kontrol, ortam çevre şartları, metot kalite parametrelerinin artırılması, yeni metotların/formların devreye alınması veya personel sayısının artırılması gibi tedbirler olabilir. Alınan tedbirler PR.09-FR.049 Müşteri İstek/Şikayet Değerlendirme Formuna ilgili birim sorumlusu/Kalibrasyon Teknik Sorumlusu tarafından kaydedilir.

PR.09-FR.049 Müşteri İstek/Şikayet Değerlendirme Formu, ilgili birim sorumlusu/Kalibrasyon Teknik Sorumlusunun değerlendirmesinden sonra Kalite Yönetim Birim Sorumlusuna iletilir.

Kalite Yönetim Birim Sorumlusu veya müşteri gizliliğini, şeffaflığı ve tarafsızlığı sağlamak amacıyla MSA Tarımsal Analiz Laboratuvarı Laboratuvarı Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından şikayet değerlendirmeye tabi tutularak ilgili birimlere iletilmiş olduğu yapılacak çalışma/işlemin yapılıp yapılmadığının kontrolünü yapar, şikayetin sebebi, yapılan çalışmalar, çözüm önerileri/işlemleri ve alınan tedbirler incelenir, müşteri talebinin gerçekleşip gerçekleşmediğini, talepten dolayı Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) etkilenip etkilenmediğini irdeler ve PR.09-FR.049 Müşteri İstek/Şikayet Değerlendirme Formuna değerlendirme sonucu işlenir.

Müşteri şikayetinde müşteri haklı bulunup DÖF açılmasının gerekli bulunması durumunda veya planlanan tedbirin yeterli olmaması durumunda Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından PR.06 Uygunsuzlukların Kontrolü Prosedürüne göre işlemler yürütülür.

Müşteri Şikayetin değerlendirilmesinde Kalibrasyon Sertifikasının düzeltilmesi gerekli ise sertifikanın revize edilmesi Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından ilgili birimlere yapılacak değişikliklerle ilgili bilgi verilerek PR.18 Sonuçların Raporlanması Prosedürüne göre sertifika revize edilir.

Aynı ay içinde 3 defa aynı konuda şikayet alınır ve müşteri haklı bulunup DÖF açılması gerekli görülürse Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından ayrıca düzeltici ve/veya önleyici faaliyet açılır.

Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından müşteri talebinin değerlendirmesinin ardından, (müşteri, talebi hakkında geri bildirim yapılmasını istediği takdirde), Kalite Yönetim Birim Sorumlusu, gerekirse teknik konulardaki görüşmeler için kalibrasyon ölçümlerinin yapıldığı laboratuvar sorumluları ya da Laboratuvar Müdürü, tarafından müşteriyle görüşülerek gerekli bilgiler müşteriye verilir ve müşteriyle çözüme varılmaya çalışılır.

Müşteri beklentisinin gerçekleşip gerçekleşmediğine müşteri tarafından yapılan geri bildirimlere göre karar verilir.

Müşteri eğer ölçüm sonucuna itiraz etmişse ve ölçüm sonucunun yapılan kontrollerde aynı bulunması sonucunda (ham veri kayıtları, cihaz kontrolleri vb.), ölçüm sonucunda hata olmamasının müşteriye bildirilmesinden müşterinin tatmin olmaması ve ölçüm sonucuna itirazının devam etmesi durumunda, müşteri kalibrasyonu izlemeye davet edilebilir veya her iki tarafında kabul edebileceği bir hakem laboratuvara, kalibrasyon ögesinin her iki laboratuvar tarafından çalışılması sağlanarak ölçüm sonuçları karşılaştırılır. Müşteri ziyareti PR.09-FR.052 Ölçüm Tekrarı ve İzleme Talep Formu ile kayıt altına alınır.

Hakem laboratuvar seçiminde ise TS EN ISO/IEC 17025 standardına göre TÜRKAK'dan akredite, akredite

HAZIRLAYAN
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

Nebahat AYDIN

KONTROL & ONAY
Genel Müdür

Mustafa AKAR

laboratuvar bulunmadığı takdirde ilgili bakanlık tarafından yetkilendirilmiş bir hakem laboratuvara gönderilir. Hakem laboratuvardan gelen sonuç değerlendirilerek müşteri ile uzlaşma sağlanır. Hakem laboratuvarın verdiği sonuç kesin sonuç olarak kabul edilir. Yapılan ölçüm sonucuna göre sertifika revize edilir. Hakem laboratuvar ile laboratuvarın sonuçları metot kriterlerini karşılayıp karşılamadığı irdelenir. Müşterinin haklı çıkma durumunda Mesleki Sorumluluk Sigortası kapsamında müşterinin zararı karşılanarak, ilgili faaliyetler PR.06 Uygunsuzlukların Kontrolü Prosedürü'ne göre başlatılır. Faaliyetler sonucunda oluşan kayıtlar PR.01 Dokümanların Hazırlanması, Yayınlanması ve Kontrolü Prosedürü' ne göre saklanır.

Müşteriye bilgi verildikten sonra PR.09-FR.049 Müşteri İstek/Şikayet Değerlendirme Formu, istek/şikayetin kapatılması için Laboratuvar Müdürüne veya Genel Müdüre iletilir ve dokümanlar KYBS tarafından dosyalanır.

5.10. Müşteri Memnuniyetinin Belirlenmesi ve Değerlendirilmesi

Müşteriye hizmet kapsamında ilgili Kalibrasyon Teknik Sorumlusu veya Laboratuvar Müdürü ölçüm sonuçları veya yapılan ölçümlerle ilgili olarak teknik konularda tavsiyelerde bulunur, kılavuzluk eder, sonuçlara ilişkin görüş ve yorumları aktarabilir, uygunluk değerlendirmesi yapabilir. Müşterinin ihtiyaç duyması halinde Setifikaların değerlendirilmesi vb. konularda bilgilendirme yapılabilir.

Müşterilerinden herhangi bir geri bildirim gelmeden de müşteri memnuniyeti ölçülmekte ve değerlendirmeye alınmaktadır. Bu amaçla müşterilere ziyaretler yapılmakta, müşteri talepleri değerlendirilerek müşterilerden geri bildirim alınmakta ve PR.09-FR.050 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu ile müşteri memnuniyeti ölçülebilmektedir.

Müşteri memnuniyeti anketi her yıl, yıl içerisinde Kalite Yönetim Birim Sorumlusu *veya Satın Alma ve Müşteri Temsilcisi* tarafından müşterilere düzenli olarak gönderilerek, laboratuvarın internet adresi üzerinden veya müşterinin talep etmesi ile doldurulabilir.

Anket sonuçları senede 1 defa değerlendirmeye alınır. Her yıl, yılsonunda alınan sonuçlar Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından istatistiksel değerlendirmeye tabi tutulur ve rapor haline getirilir. Rapor, Yönetimi Gözden Geçirme toplantısında ilan edilir. Birim sorumluları anket sonucu olumsuz puan verilen konularda iyileştirme faaliyetleri planlar ve uygulanmasını sağlar.

5.10.1. Anket Sonuçlarının Değerlendirilmesi

PR.09-FR.050 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu puanlama ve yorum içeren toplam 7 sorudan oluşmaktadır. Müşteri her bir soru hakkındaki düşüncesini 100 puan üzerinden derecelendirme yaparak cevaplar. Açıklama isteyen sorularda ise müşterinin yorum, öneri ve eleştirilerine yer verilmektedir. Laboratuvar müşterilerin anket sorularına verdiği 50 ve altındaki puanları dikkate alarak faaliyetlerinde iyileştirmeyi hedeflemektedir.

Müşteri tarafından doldurulan PR.09-FR.050 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu Kalite Yönetim Birim Sorumlusu *veya Satın Alma ve Müşteri Temsilcisi* tarafından, teslim alınır. Anket formları 100 puan üzerinden değerlendirilir. Müşterinin anket sorularına vermiş olduğu cevapların aritmetik ortalaması alınır. Ortalama sonucu

HAZIRLAYAN
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

Nebahat AYDIN

KONTROL & ONAY
Genel Müdür

Mustafa AKAR

kritik değerin altında çıkarsa (kritik değer : <50) veya sorulardan birine 0-50 arası puan verilip açıklama kısmı yazılmış ise Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından; Genel Müdür, Laboratuvar Müdürü ve İlgili Birim Sorumlusu/Kalibrasyon teknik sorumlusu ile toplantı yapılarak alınan kararlar müşteriye en geç yedi (7) iş günü içerisinde mail, adrese yazı, fax ya da telefon yoluyla bildirilir. Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından düzeltici faaliyet başlatılır. Yapılan anket sonuçlarında “Kalite Hedeflerine” göre beklenen (Örn: Min. % 90 Müşteri Memnuniyeti) yüzdelik orandan az ise Düzeltici veya Önleyici Faaliyetler Prosedürleri’ne göre işlem başlatılır.

Anketlerin genel değerlendirmesi sırasıyla aşağıdaki şekilde yapılır;

- Her bir soru kendi içinde değerlendirilerek tüm anket sonuçları içerisinde ilgili soruya olumsuz yanıt verme oranları hesaplanır.
- Müşterinin anket sorularına vermiş olduğu tüm cevapların aritmetik ortalaması alınarak, sonucun “Kalite Hedeflerine” göre beklenen (Örn: Min. % 90 Müşteri Memnuniyeti) yüzdelik orandan düşük veya yüksek olup olmadığı hesaplanır.
- Yorum bölümünde verilen cevaplar değerlendirilerek iyileştirmeye açık alanlar ve kuvvetli yönler belirlenir.
- Yönetimi Gözden Geçirme toplantısında yapılan müşteri memnuniyeti değerlendirme anketi sonuçları ,ortalama sonucu kritik değerin altında çıkan (kritik değer : <50) veya sorulardan birine 0-50 arası puan verilip açıklama kısmı yazılmış sorular için başlatılan düzeltici faaliyetler,Satın Alma ve Müşteri Temsilcisi [veya ilgili personel tarafından (numune kabul personeli vb.)] tarafından hazırlanan rapor doğrultusunda değerlendirilir.

Toplantı sonunda memnuniyetin kalite hedeflerine göre beklenen yüzdelik orandan az olduğu sorular ve tüm cevaplar için genel değerlendirme yapılarak iyileştirici faaliyetler belirlenerek Kalite Yönetim Birimine sunulur. Düzeltici ve önleyici/iyileştirici faaliyetler Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından takip edilir.

Personel Memnuniyeti Anket Sonuçları da bu talimata göre değerlendirilir.

Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında tüm Birim Sorumluları toplanarak müşteri istekleri/şikayetleri ve memnuniyetini gözden geçirirler. Şikayetler çeşitli alt gruplara ayrılarak en çok tekrar eden şikayetler gözden geçirilir.

Gözden geçirme işleminde ortaya çıkan hatalar MSA Laboratuvarının hedef ve politikalarına göre değerlendirilerek laboratuvarın piyasadaki güvenilirliğini korumak için gerekli önlemler alınır. Gerekirse şikayetler için gözden geçirme işlemi daha sık yapılır.

Müşteri taleplerinin (şikayet, istekler) değerlendirmesi ile ilgili olarak; müşteri memnuniyetinin sağlanıp sağlanmadığı, yapılan değerlendirmelerin ve/veya alınan tedbirlerin yeterli olup olmadığının takibinden Kalite Yönetim Birim Sorumlusu sorumludur.

Müşterilerden gelen tüm geri bildirimler laboratuvar tarafından sürekli iyileştirme olarak kabul edilir.

HAZIRLAYAN
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

Nebahat AYDIN

KONTROL & ONAY
Genel Müdür

Mustafa AKAR

5.11. Müşterilerin Kalibrasyon Ölçümü İzleme Talebi

Müşterilere ve ziyaretçilere laboratuvarın çalışma programı uygun olduğu takdirde, gerçekleştirilen kalibrasyon ölçümlerini izleme olanağı sağlanır. Ancak bu diğer müşterilerin gizliliği sağlanarak gerçekleştirilir.

Müşteri veya müşteri temsilcisi, kalibrasyon ölçümlerini izleme (veya hem kalibrasyonu izleme hem kalibrasyon tekrarı) talebiyle laboratuvara başvuruda bulunabilir. Başvurusunu PR.09-FR.052 Ölçüm Tekrarı ve İzleme Talep Formu'nu doldurarak yapar. PR.09-FR.052 Ölçüm Tekrarı ve İzleme Talep Formu ilgili Kalibrasyon Teknik Sorumlusu ve Laboratuvar Müdürü tarafından incelenir ve en geç 2 gün içinde yazılı veya sözlü olarak cevap verilir. Ölçüm Tekrarı ve İzleme Talep Formunu müşteri ve Laboratuvar Müdürünün imzalaması ile İlgili Birim Sorumlusu/Kalibrasyon Teknik Sorumlusunun veya Laboratuvar Müdürünün denetimi altında analiz izletilebilir. Ölçümlerin yapıldığı ortamda diğer müşterilerin bilgileri saklı tutulur.

5.12. Müşteri Gizliliğinin Korunması

Laboratuvar Yöneticileri ve çalışanları, faaliyetlerini müşteri gizliliği ve tarafsızlığı ilkelerine dayanarak yürütür. Laboratuvar Yöneticileri ve tüm çalışanları, müşteri gizliliğini ve mülki hakların korunmasını sağlamak için, faaliyetlerini tarafsızlık ilkesi çerçevesinde yürüteceğini PR.07-FR.036 Personel Tarafsızlık ve Gizlilik Taahhütnamesi imzalayarak belgelendirmektedir.

Laboratuvara gelen ziyaretçilere refakat eden kişi tarafından PR.09-FR.053 Ziyaretçi Laboratuvar Gizlilik Taahhütnamesi imzalatılır. Ziyaret sırasında müşterinin teknik konulardaki soruları ilgili Birim Sorumlusu/Kalibrasyon Teknik Sorumlusu ve Laboratuvar Müdürü tarafından cevaplandırılır.

5.13. Dosyalama

Dosyalama PR.01 Dokümanların Hazırlanması, Yayınlanması ve Kontrolü Prosedürü'nde açıklanmıştır.

5.14. Aksaklıklarla ilgili Müşteriye Bilgi Verilmesi

Müşterilere ait kalibrasyon öğelerini taşınması, ölçümlerileri ve sonuçlanması süreçlerinde veya müşteri ile yapılan sözleşmenin devam ettiği süreçte meydana gelen herhangi bir aksaklık durumunda, ilgili müşterilere bilgi verilerek, PR.09-FR.051 Aksaklıklarla İlgili Müşteriye Verilen Bilgi Kayıt Formu'na kaydedilir ve gerekli ise ilgili dokümanlar revize edilerek müşteriye iletilir.

6. İŞ AKIŞI

İş Akışı yoktur.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

PR.09-FR.046	Müşteri Talep Formu
PR.09-FR.047	Müşteri Talep Takip Formu
PR.09-FR.048	Müşteri İstek/Şikayet Takip Formu
PR.09-FR.049	Müşteri İstek/Şikayet Değerlendirme Formu
PR.09-FR.050	Müşteri Memnuniyeti Anket Formu
PR.09-FR.051	Aksaklıklarla İlgili Müşteriye Verilen Bilgi Kayıt Formu
PR.09-FR.053	Ziyaretçi Laboratuvar Gizlilik Taahhütnamesi
PR.09-FR.052	Ölçüm Tekrarı ve İzleme Talep Formu

HAZIRLAYAN
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

Nebahat AYDIN

KONTROL & ONAY
Genel Müdür

Mustafa AKAR



**TALEPLERİN TEKLİFLERİN VE
SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN
GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ**

Doküman No	: PR.09
Yayın Tarihi	: 03.01.2021
Revizyon No/Tarih	: 02/13.12.2021
Sayfa No	: 13/13

PR.09-FR.055	Personel Memnuniyeti Anket Formu
PR.09-FR.054	Müşteri Bilgi Formu
PR.09-LT.008	Hizmet Sözleşmesi
PR.09-LT.009	Kalibrasyon Hizmet Listesi
PR.09-FR.061	Müşteri Teklif Formu
PR.09-TL.010	Müşteri Taleplerinin Değerlendirilmesi Talimatı
PR.09-TL.011	Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Talimatı
PR.09-FR.062	Kalibrasyon Talep Formu
PR.09-LT.012	Müşteri Bilgileri Takip Listesi
PR.09-TL.014	Karar Kuralı Talimatı
PR.09-LT.015	Talep-Teklif Takip Listesi

HAZIRLAYAN
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

Nebahat AYDIN

KONTROL & ONAY
Genel Müdür

Mustafa AKAR