


| | | | |
|-------------------------------------|------------------|-----------------|---|
| MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ | İlk Yayın Tarihi | Revizyon Tarihi |  |
| | 01.06.2016 | 07.09.2020 | |
| LP00504 | Sayfa 1/5 | | Kalibrasyon |

1.Amaç

Bu prosedürün amacı, verilen kalibrasyon hizmetleri ile ilgili memnuniyetin ölçülmesi, hizmetin iyileştirilmesi ile şikayet ve itirazlarda izlenecek yöntemlerin belirlenmesi ile müşteriyle işbirliği, müşteri haklarını koruma, bilgi akışı ve geri besleme alınmasıdır.

2. Kapsam

Bu prosedür, TDB Kalibrasyon Hizmetleri A.Ş. Kalibrasyon Laboratuvarı bünyesinde verilen tüm hizmetleri kapsar.

3.Tanımlar

Müşteri: TDB Kalibrasyon Hizmetleri A.Ş. Kalibrasyon Laboratuvarı'ndan herhangi bir hizmet alan gerçek kişiler veya tüzel yapıların temsilcileri.

4.Uygulama

Müşteriyle ilişkiler, müşterinin bilgi ve kalibrasyon talep etmesiyle başlar. Müşterinin bahsedilen hususlarla ilgili başvuruları ve başvuruların değerlendirilmesi, **Taleplerin, Tekliflerin ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü**'ne göre gerçekleştirilir.


Müşteri cihazlarının cihaz kabule alınması ve elden veya kargoya teslim edilene kadar geçen sürede yapılan işlemler **Kalibrasyon Numunelerine Uygulanacak İşlemler Prosedürü**'nde tanımlanmıştır.

Kalibrasyon Laboratuvarlarına (mobil laboratuvarlar da dahil), laboratuvarında çalışan personel dışındaki kişilerin girmesine izin verilmez. Müşteri veya temsilcisi kendisi için yapılan kalibrasyonları, Laboratuvar Teknik Yöneticisi'ne daha önceden bildirmesi şartıyla ve uygun görülen durumlarda gizlilik ilkelerine uyularak (Müşterinin diğer müşterilere ait cihaz ve bilgileri görmesi engellenir.) izleme hakkına sahiptir. Laboratuvar Teknik Yöneticisi gelen ziyaret talebini değerlendirerek uygun bulunması halinde müşteri temsilcisine gerekli bilgileri ziyaret öncesinde vererek **Laboratuvar Ziyaretçi Bilgilendirme Formu** ile gerekli bilgi ve kuralları aktarır. Müşteri sahalarına diğer müşteriler kesinlikle götürülmemektedir.

Tüm müşterilere ait kayıtlar, kalibrasyon sertifikaları, cihazlara ait bilgiler ve benzeri bilgi ve dokümanlar özel bilgiler olup ilgili müşterinin izni alınmadan çoğaltılmaz ve üçüncü şahıslara verilmez.

Laboratuvarlarda tamir, ayar, cihaz temizliği (dezenfektasyon, sterilizasyon) hizmetleri verilmemektedir.

| | | | |
|-------------------------------|-------------------------------|---------------------|------------------------|
| Onaylar | | | |
| Laboratuvar Kalite Yöneticisi | Laboratuvar Teknik Yöneticisi | Operasyon Direktörü | Genel Müdür Yardımcısı |

| | | | |
|-------------------------------------|------------------|-----------------|---|
| MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ | İlk Yayın Tarihi | Revizyon Tarihi |  |
| | 01.06.2016 | 07.09.2020 | |
| LP00504 | Sayfa 2/5 | | Kalibrasyon |

Kalibrasyon Teknisyeni, kalibrasyona gelen cihazın ilgili yazısında veya teklifinde belirtilen bilgilere göre kontrolünü yapar. Kalibrasyona alınan cihazlarda; Kalibrasyon Teknisyeni tarafından yapılan kontrolde kalibrasyonun kalitesini etkileyecek şartlara sahip olan cihazlara kalibrasyon yapılmaz, durum Laboratuvar Teknik Yöneticisi'ne bildirilir, **Merkezi Laboratuvar İş Listesi / Saha Kalibrasyonları İş Listesi / Mobil Laboratuvar İş Listesi**'ne kayıt edilir. Kalibrasyon Teknisyeni tarafından, **Müşteri Cihazları İade Tutanağı**'na iade nedeni yazılır. tutanakla beraber teslim edilir. Kalibrasyon Teknisyeni tutanağın fotokopisiyle birlikte cihazı kalibrasyonu yapılmadan iade eder.

Kalibrasyona kabul edilen cihazın ölçülen değerlerinde aşırı sapmalar olduğunda ve/veya bazı fonksiyonları işlevini yerine getirmiyorsa, müşteriye danışılır, müşterinin talebi doğrultusunda kalibrasyonu yapılır veya cihaz iade edilir. Cihazın iadesi müşteri talebiyle olursa bu durum Müşteri Cihazları İade Tutanağı'nda belirtilir.

Müşteri cihazlarının kabul edilmesinden itibaren kalibrasyonunun yapılarak müşteriye elden veya kargoya teslim edilinceye kadar geçen süre zarfında TDB Kalibrasyon Hizmetleri A.Ş. Kalibrasyon Laboratuvarı kaynaklı her türlü maddi hasardan mesul olup müşterinin mağduriyeti TDB Kalibrasyon Hizmetleri A.Ş. Kalibrasyon Laboratuvarı tarafından giderilir. Kalibrasyon personeline yapılan ölçüm hatalarından kaynaklanan müşteri mağduriyeti de TDB Kalibrasyon Hizmetleri A.Ş. Kalibrasyon Laboratuvarı tarafından yaptırılan mesleki sorumluluk sigortası ile karşılanır.


5.Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi ve İyileştirilmesi

Tüm laboratuvar çalışanları, müşteriler ile iyi iletişim kurmaktan ve kalibrasyonlarla ilgili talep ettikleri bilgileri kendilerine sağlamaktan sorumludur. Kalibrasyonlarla ilgili oluşabilecek herhangi bir gecikme veya olağandışı bir durumda müşteri mutlaka bilgilendirilir. Müşteri şikayet ve memnuniyet ölçümüne yönelik hedefler kalite hedefleri olarak her yıl belirlenmektedir.

Müşteriler TDB Kalibrasyon Hizmetleri A.Ş.'ye aşağıdaki yöntemlerle erişebilmektedirler;

- Telefon
- Yüz yüze
- Müşteri ziyaretleri
- Faks
- E-posta
- İnternet Sitesi
- Çağrı Merkezi
- Anket

| | | | |
|-------------------------------|-------------------------------|---------------------|------------------------|
| Onaylar | | | |
| Laboratuvar Kalite Yöneticisi | Laboratuvar Teknik Yöneticisi | Operasyon Direktörü | Genel Müdür Yardımcısı |

| | | | |
|-------------------------------------|------------------|-----------------|---|
| MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ | İlk Yayım Tarihi | Revizyon Tarihi |  |
| | 01.06.2016 | 07.09.2020 | |
| LP00504 | Sayfa 3/5 | | Kalibrasyon |

Telefonla, yüz yüze, ziyaret ve internet sitesiyle iletilen şikayetler **Şikayet Formu**'yla kayıt altına alınır. Anket haricindeki kanallardan gelen tüm iletiler **Müşteri İletileri Takip Formu** üzerinden analiz edilerek, müşteri hizmetlerini geliştirici yönde gerekli olan tedbirler alınır, **Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü**'ne göre faaliyetler başlatılır. Olumlu, olumsuz tüm iletiler eğitim faaliyetleriyle personele aktarılır.

Bir şikayet başvurusunun etkin bir biçimde ele alınabilmesi, geçerli kılınabilmesi bilgilerin toplanması ve doğrulanmasından TDB Kalibrasyon Laboratuvarı sorumludur. Bunun için bir şikayetin aşağıdaki bilgileri içermesi gerekir. Eksik bilgi olması durumunda şikayet sahibinden bu bilgileri tamamlaması talep edilir.

- Şikayet konusu, olay tarihi
- Konuyla ilgili TDB Kalibrasyon Laboratuvarı çalışanlarının isimleri,
- Şikayet sahibi kuruluş veya kişinin ismi ve iletişim bilgileri,
- Şikayeti destekleyici bilgi ve belgeler
- Varsa çözüm önerileri

Mümkün olduğunda şikayet sahibine şikayetin alındığı konusunda bilgi verdiği gibi ilerleme raporunu ve şikayetin bitimi/sonuçlarını da, e-posta ile şikayet sahibine iletmektedir. Bu işlemi gerçekleştiren kişiler şikayet ile ilgili notları şikayet ve itiraz formuna kaydetmelidir.

Şikâyet sahibine bildirilecek olan karar, şikayet konusu işlerde yer almamış olan kişi/kişiler tarafından verilmekte, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır. Laboratuvar Kalite Yöneticisi ile ilgili şikayetlerde, yetkili makam Operasyon Direktörüdür. Operasyon Direktörü ile ilgili şikayetlerde, yetkili makam Genel Müdür Yardımcısıdır. Kalibrasyon faaliyetleri ile ilgili şikayetlerde yetkili makam TDB Muayene Kuruluşu Teknik Yöneticisidir.

Şikayet prosesi Şekil-1 'de yer alan algoritma ile uygulanmaktadır.

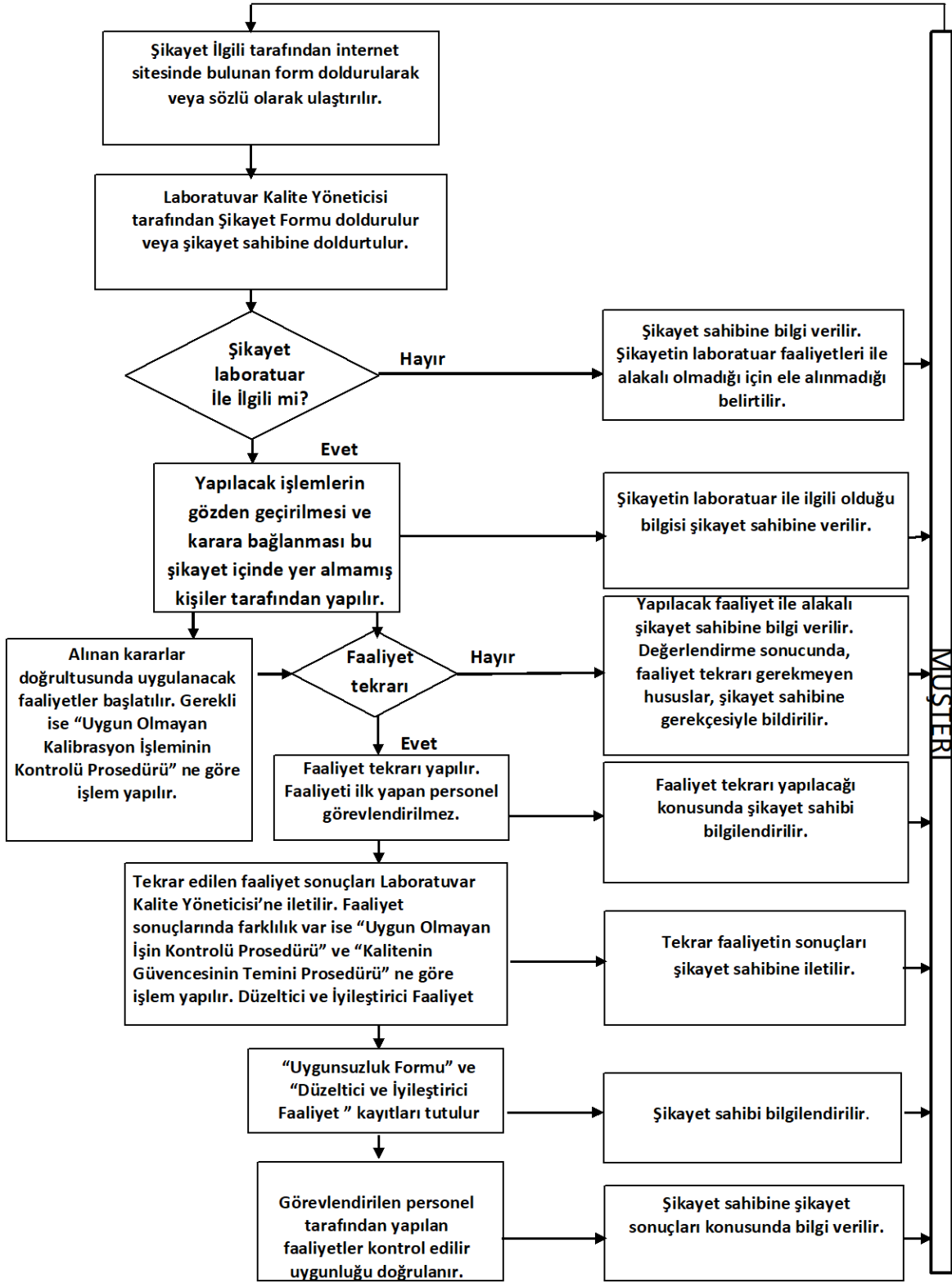
Müşterilere Enlab üzerinden iş tamamlandıktan sonra Kalibrasyon sertifikalarının iletildiği e-postanın içerisinde ile iş emri bazlı anketi doldurmaları için link gönderilir. İş emri bazlı anketlerin değerlendirmesi aylık olarak gerçekleştirilir. Sene sonunda o yıl gerçekleştirilen anketler toplu olarak değerlendirilir. İş emri bazlı anketler dışında genel bir anket yapılacaksa, değerlendirmesi anketin cevaplanması için iletilen sürenin sonunda yapılır. Anketlerin değerlendirmesi Laboratuvar Kalite Yöneticisi tarafından gerçekleştirilir.

Her bir soru için 5 üzerinden; $2,5 < \text{PUAN} < 4$ ise iyileştirici faaliyet, $\text{PUAN} \leq 2,5$ ise düzeltici faaliyet gerçekleştirilir. Gelen cevaplar doğrultusunda kalite sistemi ve müşteri hizmetlerini geliştirici yönde gerekli olan aşağıdaki tedbirler alınır:

- Müşteri ile iletişime geçilerek sorunun tam olarak tanımlanması
- Gerekli düzeltici ve iyileştirici faaliyetin belirlenmesi ve başlatılması
- Gerektiği takdirde yapılan düzeltici ve iyileştirici faaliyet konusunda bilgilendirilme
- Gerektiği takdirde eğitim planlaması yapılması


| | | | |
|-------------------------------|-------------------------------|---------------------|------------------------|
| Onaylar | | | |
| Laboratuvar Kalite Yöneticisi | Laboratuvar Teknik Yöneticisi | Operasyon Direktörü | Genel Müdür Yardımcısı |

| | | | |
|-------------------------------------|------------------|-----------------|---|
| MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ | İlk Yayın Tarihi | Revizyon Tarihi |  |
| | 01.06.2016 | 07.09.2020 | |
| LP00504 | Sayfa 4/5 | | Kalibrasyon |



Şekil-1 Şikayet Prosesi

| | | | | |
|---------|-------------------------------|-------------------------------|---------------------|------------------------|
| Onaylar | | | | |
| | Laboratuvar Kalite Yöneticisi | Laboratuvar Teknik Yöneticisi | Operasyon Direktörü | Genel Müdür Yardımcısı |

| | | | |
|-------------------------------------|------------------|-----------------|---|
| MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ | İlk Yayın Tarihi | Revizyon Tarihi |  |
| | 01.06.2016 | 07.09.2020 | |
| LP00504 | Sayfa 5/5 | | Kalibrasyon |

6. Revizyon Tarihçesi

| Revize Edilen | | Eklene | Kaldırılan |
|--|--|--------|------------|
| 5.Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi ve İyileştirilmesi maddesine.Şikayet Prosesi ile ilgili detaylar ve Şikayet Prosesi Şeması eklenmiştir. | | | |

7. İlgili Dokümanlar

- Taleplerin, Tekliflerin ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü
- Kalibrasyon Numunelerine Uygulanacak İşlemler Prosedürü
- Merkezi Laboratuvar İş Listesi
- Saha Kalibrasyonları İş Listesi
- Mobil Laboratuvar İş Listesi
- Müşteri Cihazları İade Tutanağı
- Şikayet Formu
- Müşteri İletileri Takip Formu
- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü
- Anket Formu
- Anket Sonuçları Değerlendirme Formu
- Laboratuvar Ziyaretçi Bilgilendirme Formu

| | | | |
|-------------------------------|-------------------------------|---------------------|------------------------|
| Onaylar | | | |
| Laboratuvar Kalite Yöneticisi | Laboratuvar Teknik Yöneticisi | Operasyon Direktörü | Genel Müdür Yardımcısı |