



KONYA ABİGEM
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ
PROSEDÜRÜ

ABİGEM
Konya

HAZIRLAYAN
C.Ergin BİÇER
Kalite Yönetim Sistemi Yöneticisi

ONAYLAYAN
Kemal MERAL
Laboratuvar Müdürü

İçindekiler

1. AMAÇ.....	3
2. KAPSAM.....	3
3. TANIMLAR VE KISALTMALAR.....	3
4. SORUMLULUK.....	3
5. PROSEDÜR DETAYI.....	3
5.1. Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetin Geliştirilmesi.....	3
5.2. Müşterinin Muayenelere Katılma İsteğinin Değerlendirilmesi.....	4
5.3. Öneri, Şikayet ve İtirazlar.....	4
5.3.1. Öneri, Şikayet ve İtirazların Alınması.....	4
5.3.2. Öneri, Şikayet ve İtirazların Değerlendirilmesi.....	5
5.4. Muayene Sonuçlarına Yapılan İtirazın Değerlendirilmesi.....	6
5.5. Kalite Yönetim Sistemi Yöneticisi tarafından;.....	7
5.6.....	7
6. İLGİLİ DOKÜMANLAR.....	7
7. KAYITLAR.....	7
REVİZYON TABLOSU.....	7

ABİGEM
Konya

HAZIRLAYAN
C.Ergin BİÇER
Kalite Yönetim Sistemi Yöneticisi

ONAYLAYAN
Kemal MERAL
Laboratuvar Müdürü

Doküman No:	LP-04
Yayın Tarihi:	01.01.2017
Revizyon No:	01
Revizyon Tarihi:	20.12.2018

1. AMAÇ

- Müşteri ilişkilerini düzenlemek, geliştirmek ve sonrasında devam ettirmek,
- Müşteri bilgilerinin diğer kişilere veya müşterilere karşı gizliliğinin ve güvenliğinin sağlanması için karşılıklı işbirliğini tesis etmek,
- Müşterinin Muayenelere katılma talebinin karşılanma şartlarını belirlemek,
- Laboratuvarda gerçekleştirilen Muayene hizmeti de dahil müşterilerden, personel ve diğer ilgililerden gelebilecek her türlü şikâyet, öneri ve itirazları değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi belirlemektir.

2. KAPSAM

Laboratuvar tarafından verilen her türlü hizmete müşteri, personel ve diğer ilgililerden gelen geri beslemeler, şikâyet ve itirazların tümü, Muayenelere katılım talebi.

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

--

4. SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından **Pazarlama ve Müşteri İlişkileri Yöneticisi** sorumludur.

5. PROSEDÜR DETAYI

5.1. Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetin Geliştirilmesi

Tüm Laboratuvar çalışanları; müşteri ile iyi iletişim kurmaktan, Muayeneler ve teknik konularla ilgili talep ettikleri bilgileri sağlamaktan sorumludur. Muayene numunelerinde gözlenebilecek uygunsuzluklardan, olabilecek gecikmelerden ve Muayene sırasında olabilecek önemli sapmalardan müşteri yazışma ile haberdar edilir. Verilen Muayene hizmeti ile ilgili olarak müşterilere, **Müşteri Anket Formu** gönderilir. Cevaplanan anket formları **Pazarlama ve Müşteri İlişkileri Yöneticisi** tarafından hizmet kalitesini değerlendirmede ihtiyaç duyulması halinde istatistik yöntemler kullanılarak değerlendirilir. Gelen cevaplar doğrultusunda kalite sistemi ve müşteri hizmetlerini geliştirici yönde gerekli tedbirler alınır. Genel müşteri memnuniyeti oranı %50'nin altında ise **Kalite Yönetim Sistemi Yöneticisi**, düzeltici önleyici faaliyet başlatır. Geri besleme değerlendirmelerinin sonuçları yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında ele alınır.

HAZIRLAYAN
C.Ergin BİÇER
Kalite Yönetim Sistemi Yöneticisi

ONAYLAYAN
Kemal MERAL
Laboratuvar Müdürü

5.2. Müşterinin Muayenelere Katılma İsteğinin Değerlendirilmesi

Laboratuvar içine yalnızca **Laboratuvar Muayene Yöneticisi**, Laboratuvar personeli, **Kalite Yönetim Sistemi Yöneticisi** girebilir. Laboratuvarımız, müşterilerinin veya temsilcilerinin taleplerine açıklık kazandırabilmek ve onların laboratuvar performansını izleyebilmeleri için diğer müşterilere karşı gizliliği sağlamak koşuluyla işbirliğine gidebilir. Bu bağlamda laboratuvar dışından ziyarette bulunmak isteyen kişilerin, müşterinin veya temsilcisinin daha önceden sözlü / yazılı olarak **Laboratuvar Muayene Yöneticisi**'nden izin almaları gerekmektedir. **Laboratuvar Muayene Yöneticisi**; talebi değerlendirerek ilgili Muayene personeli ile görüşür ve ziyaretin hangi tarihte gerçekleştirilebileceğini kararlaştırır. Belirlenen tarih, **Laboratuvar Muayene Yöneticisi** tarafından müşteriye yazılı veya sözlü olarak iletilir. Ziyaret; **Kalite Yönetim Sistemi Yöneticisi** veya **Laboratuvar Muayene Yöneticisi**'nün yönlendirdiği kişi nezaretinde gerçekleştirilir. Muayeneden önce laboratuvardaki son düzenlemeler, **Laboratuvar Muayene Yöneticisi** gözetiminde Muayene personeli tarafından gerçekleştirilir. Müşterinin talebi olması durumunda Muayene metodu, ölçme sistemi, cihazlar v.b. konularda her türlü bilgiyi Muayene personeli cevaplar. Ziyaret sırasında **Laboratuvar Muayene Yöneticisi** ve ilgili Muayene personeli tarafından; laboratuvar ekipmanlarının güvenliği, kontrollü ortam şartlarının bozulmaması, gizlilik prensibine uyulması ve laboratuvardaki diğer müşterilere ait numunelerin ve Muayene raporlarının güvenlik / gizliliğini sağlayacak şekilde önlem alınır. Muayene işlemine müşterinin katılması durumunda, refakat edecek laboratuvar personeli ve müşteri tarafından **Laboratuvar Ziyaretçi Formu** imzalanır. Müşteri, laboratuvarında bulunduğu sırada laboratuvar personeline müdahale edemez, tüm itiraz ve görüşlerini **Laboratuvar Muayene Yöneticisi**'ne bildirir.

5.3. Öneri, Şikayet ve İtirazlar

5.3.1. Öneri, Şikayet ve İtirazların Alınması

Müşterilerin veya diğer ilgililerin laboratuvarımız ve Muayenelerimiz ile ilgili tüm soru ve sorunlarını dinlemek ve en kısa sürede çözüme kavuşturmak **Kalite Yönetim Sistemi Yöneticisi**'nün sorumluluğu altındadır. Telefon, faks, internet veya şahsen başvuru yoluyla gelen istek ve müracaatlar anında cevaplandırılabilir, konu hakkında gerekli bilgilendirme yapılır. Müracaatlar anında cevaplandırılmıyor ise ve/veya web sitesine şikâyet/itiraz başvurusu yapıldığında şikayeti yapan müşteriye/kişiyeye Şikâyet ve/veya itirazının kayıt altına alındığına dair bir bilgi verilir **F1-027 ŞİKAYET, İTİRAZ VE ÖNERİ FORM** na kaydedilir.

HAZIRLAYAN
C.Ergin BİÇER
Kalite Yönetim Sistemi Yöneticisi

ONAYLAYAN
Kemal MERAL
Laboratuvar Müdürü

5.3.2. Öneri, Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi

Şikâyetin/itirazın alınması ile, bu şikâyetin Konya ABİGEM Tahribatsız Muayene Laboratuvarı'nın sorumlu olduğu muayene faaliyetleri ile ilgili olup olmadığının teyit etmedilmesi ve eğer ilgili ise bu şikâyetin/itirazın değerlendirmeye alma konusu **Kalite Yönetim Sistemi Yöneticisi** veya **Pazarlama ve Müşteri İlişkileri Yöneticisi**'nin sorumluluğundadır.

Şikâyet/İtiraz alındıktan sonra muayene faaliyeti ile ilgili olduğuna karar verilir ise Şikâyet/İtiraz **Kalite Yönetim Sistemi Yöneticisi** onayı ile ele alınır. Değerlendirme yapılmadan önce Şikâyet/İtirazla ilişkin her türlü bilgi/belge toplanır ve doğrulanması sağlanır. Bu bilgi ve belgelerin toplanmasının sorumluluğunu **Laboratuvar Muayene Yöneticisi** üstlenir.

Muayene sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikâyetler;

- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi
- Raporlardaki bilgilerin (müşteri ismi, adres, v.b.) yanlış olması
- Muayene ve hizmet kalitesi (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb...)
- Müşteriye verilen yetersiz bilgi
- Gelen malzemelerin Muayenelere uygunluğu
- Yapılan iş için alınan ücret v.b...

gibi konularda olabilir.

Laboratuvarımızda verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri itiraz ve şikâyetleri **Kalite Yönetim Sistemi Yöneticisi ve Pazarlama ve Müşteri İlişkileri Yöneticisi**'nün koordinasyonunda değerlendirilir. İnceleme sonucunda geçerli kılınan şikâyete/itiraza sebep olan durumun ortadan kaldırılması için gereken faaliyet(ler)i belirler. Şikâyetin konusuna göre boyutu belirlenir. Şikâyetin boyutu küçük ise **Kalite Yönetim Sistemi Yöneticisi** tarafından çözümlenir. Şikâyetin boyutu büyük ise şikâyetin konusu **Kalite Yönetim Sistemi Yöneticisi** tarafından değerlendirilir.

Şikâyet/İtirazın değerlendirmesinde ve aksiyonlarda görev alacak olan personel, itiraz veya şikâyete konu olan faaliyetlerin hiçbir aşamasında görev alamaz. Şikâyet veya itiraz edene bildirilecek olan karar, şikâyet/itiraz konusu muayene faaliyetlerinde yer almamış olan kişi/kişiler tarafından verilir veya gözden geçirilir ve onaylanır. Şikâyet ve itirazın değerlendirilmesi sırasında şikâyetin oluşmasına sebep olan kişi ya da kişilerin görüşleri alınmalı ve bütün sebepler açıkça belirlenmelidir.

Değerlendirme sonucunda uygunsuzluk görülürse, **Düzeltilici Önleyici Faaliyetler Prosedürü**'ne göre düzeltilici önleyici faaliyet başlatılır.

Düzeltilici önleyici faaliyetin niteliğine göre müşteri yazılı olarak **Kalite Yönetim Sistemi Yöneticisi** tarafından bilgilendirilir, yazılı bilgilendirmelerin bir nüshası ilgili **Müşteri İstek, Öneri ve Şikâyetleri Formu**'nun iliştiğinde muhafaza edilir.

HAZIRLAYAN
C.Ergin BİÇER
Kalite Yönetim Sistemi Yöneticisi

ONAYLAYAN
Kemal MERAL
Laboratuvar Müdürü

5.4. Muayene Sonuçlarına Yapılan İtirazın Değerlendirilmesi

Muayene sonuçlarına yönelik itirazlarda **Kalite Yönetim Sistemi Yöneticisi**; **Laboratuvar Muayene Yöneticisi** ve Muayenei yapan personel ile temasa geçer.

Muayene sonuçlarına yapılan itirazlarda, tekrarlama Muayeneinin yapılabilmesi için gereken tüm şartlar, **Laboratuvar Muayene Yöneticisi** ile görüşerek **Kalite Yönetim Sistemi Yöneticisi** tarafından müşteriye yazılı olarak iletilir.

Müşterinin itiraz yazısı / talebi **Kalite Yönetim Sistemi Yöneticisi** tarafından kabul edilir.

Müşteri, tekrar Muayene sırasında hazır bulunma isteğini de yazılı olarak bildirir. Tekrar Muayeneine, müşteriyle birlikte **Laboratuvar Muayene Yöneticisi** ya da görevlendirdikleri personel katılır. Uygulanan Muayene metodu, kullanılan cihazlar konusunda müşteri bilgilendirilir. İtiraz edilen numuneye; aynı laboratuvar şartlarında, aynı metot, aynı kişi, aynı Muayene cihazlarıyla tekrar Muayene yapılır.

İtiraz sonucu tekrarlanan Muayene sonuçları, Muayenei gerçekleştiren kişi tarafından kaydedilir, tekrar Muayenei olduğu belirtilecek şekilde **Muayene Raporu** yazılır ve daha önce oluşturulan Muayene raporu ile ilişkilendirilir.

Müşterinin belirtilen tarihte Laboratuvarımıza gelmemesi halinde, **Kalite Yönetim Sistemi Yöneticisi** ve **Laboratuvar Muayene Yöneticisi** eşliğinde Muayene tekrarlanır, sonucu müşteriye iletilir.

Muayene neticesinde sonuçların değişmemesi durumunda müşteriden tekrar Muayene bedeli alınır. Aksi durumda ücret talep edilmez.

Tekrarlanan Muayene sonucunda, rapor sonucunun değişmediği durumlarda bir önceki Muayene sonucu geçerlidir.

Konya ABİGEM, yapılan itirazlar hakkındaki araştırmaların ve kararların, herhangi bir ayrımcı faaliyetlere sebebiyet verecek sonuçlar oluşturmayacağını taahhüt eder.

Müşterinin tekrar Muayeneyi sonuçlarına da itiraz etmesi durumunda ise TÜRKAK'a başvuruda bulunur. TÜRKAK akredite edilmiş bir başka laboratuvarı hakem olarak tayin eder ve aynı Muayene burada tekrarlanır. Sonucun değişmemesi durumunda, yapılan tüm masraflar müşteri tarafından karşılanır.

Müşterinin haklı olması ve talepte bulunması durumunda, müşterinin bu olaydan kaynaklanan tüm mağduriyeti Laboratuvarımız tarafından karşılanır.

HAZIRLAYAN
C.Ergin BİÇER
Kalite Yönetim Sistemi Yöneticisi

ONAYLAYAN
Kemal MERAL
Laboratuvar Müdürü

5.5. Kalite Yönetim Sistemi Yöneticisi tarafından;

- Bu durumun ortaya çıkmasına neden olan uygunsuzlukları belirlemek ve ortadan kaldırmak için **Düzeltilici Önleyici Faaliyetler Prosedürü**,
- Ortaya çıkan olumsuzluğun, diğer Muayene işlemlerine olan etkisi konusunda ise **Ygun Olmayan Muayene ve Ölçüm İşinin Kontrolü Prosedürü**, uygulanır.

5.6.

Bu prosedürün uygulanmasıyla ortaya çıkan kayıtlar, **Kayıtların Kontrolü Prosedürü**'ne göre muhafaza edilir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Düzeltilici Önleyici Faaliyetler Prosedürü (LP-06)
- Uygun Olmayan Muayene ve Ölçüm İşinin Kontrolü Prosedürü (LP-05)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (LP-07)

7. KAYITLAR

- Müşteri Memnuniyeti Anketi (F1-026)
- Şikayet, İtiraz ve Öneri Formu (F1-027)
- Muayene Raporu

REVİZYON TABLOSU

Rev. No:	Revizyon Tarihi	Revizyonu İsteyen(ler)	Revizyon Açıklamaları
00			İlk Yazım
01	20.12.2018	KYS Yöneticisi	17020 gereklilikleri eklenmiştir.

HAZIRLAYAN
C.Ergin BİÇER
Kalite Yönetim Sistemi Yöneticisi

ONAYLAYAN
Kemal MERAL
Laboratuvar Müdürü