



MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO.	AKPG110
YAYIN TARİHİ.	10.10.2010
REVİZYON NO.	07
REVİZYON TAR.	20.11.2024
SAYFA NO	1 / 4

1.0 AMAÇ

Bu prosedür, kalibrasyon hizmetleri konusunda müşteriyi bilgilendirmek, müşteri şikayetlerini değerlendirerek hizmet kalitesini arttırmak, müşteriye ait her türlü bilginin korunması ve gizliliğinin temini esaslarını açıklar.

2.0 KAPSAM

Bu prosedür, AYER'den hizmet alan tüm müşterileri kapsar.

3.0 SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasından KK sorumludur.

4.0 TANIMLAR VE KISALTMALAR

Genel Müdür : GM
Kalite Koordinatörü : KK
Kalite El Kitabı : AKEK

5.0 REFERANS DOKÜMANLAR

6.0 UYGULAMA

6.1. Müşteriye Hizmet

- Kalibrasyon hizmetleriyle ilgili olarak, Müşterinin talep etmesi durumunda, talep eden Müşterimize diğer müşterilere karşı gizlilik koşulları sağlanarak, laboratuvara girmesine ve faaliyetlerini izlemesine teknik personelin nezareti ile izin verilir.
- Ayer Kalibrasyon Laboratuvarı, müşteriyle tam bir koordinasyon ve iletişim sağlayarak müşteri taleplerine mümkün olan en kısa sürede cevap verir.
- Ayer Kalibrasyon Laboratuvarı, ölçümlerde sapma olduğunda hemen ilgili Müşteriyi bilgilendirir.
- Müşterinin cihazında; Kalibrasyon Laboratuvarına kabul edildikten sonra bir problem oluşursa, durum KK'ne iletilir. KK'nün bilgisi dahilinde sorun derhal müşteriye raporlanır. Konuyla ilgili Düzeltici/Önleyici Faaliyet İstek Formu(AKFG418)düzenlenir.
- KK, Müşteri Memnuniyeti Anketi hazırlar ve Müşterilere yollar. Anket AYER web sayfasında yayınlandığı gibi, her kalibrasyon sonrası, cihazlarının sertifikaları ile birlikte verilir. Müşteri bir memnuniyetsizlik bildirdiğinde, bu anket müşteri şikayeti olarak işleme alınır.

Hazırlayan Ramazan TÜRKAY Kalite Koordinatörü	Onaylayan Ayla ÇELİK Genel Müdür
--	---



MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO.	AKPG110
YAYIN TARİHİ.	10.10.2010
REVİZYON NO.	07
REVİZYON TAR.	20.11.2024
SAYFA NO	2 / 4

6.2. Müşteri şikayetleri

6.2.1. Şikayetlerin Kaydı ve Değerlendirilmesi

- Şikayetler sözlü veya yazılı olarak yapılabilir, ancak sözlü olarak yapılan şikayetler mutlaka yazılı hale getirilir. Sözlü olarak yapılan şikayetler (Telefon gibi) şikayeti alan AYER personeli tarafından kaydedilir. Müşteriye bu şikayetin yazılı olarak yapılması tavsiye edilir.
- Gelen şikayetler KK'ne iletilir. KK, kendisine iletilen şikayeti değerlendirmek ve takip etmek amacıyla AKFG415 Müşteri Şikayet Kayıt ve Değerlendirme Formunu kullanır. AKFG415'teki veriler dikkate alınarak, KK ve laboratuvar yönetimi tarafından şikayet değerlendirilir. Kalite Yönetim Sisteminin belirlenen şartlara uygunluğunda, etkinliğinde ve yasal düzenlemeler gibi harici koşullara uyumluluğunda ortaya çıkan ve çıkması muhtemel risklerin tespit edilmesi durumunda Düzeltici/Önleyici Faaliyet İstek Formu (AKFG418) doldurulur ve uygunsuzluğun giderilmesi süreci başlatılır. Düzeltici/Önleyici faaliyetin durumu, Düzeltici/Önleyici Faaliyet İzleme Formu (AKFG419) kullanılarak KK tarafından takip edilir.
- Kalibrasyon sonuçlarına itiraz olması durumunda, gelen şikayetler KK'ne iletilir. KK iletilen şikayeti değerlendirmek ve takip etmek amacıyla AKFG415 Müşteri Şikayet Kayıt ve Değerlendirme Formunu kullanır. İtirazın içeriği ile ilgili KK, Teknik Koordinatör ve/veya kalibrasyonu yapan personel ile gerekli değerlendirmeleri gerçekleştirir. Gerekliğinde cihaz laboratuvara tekrar çağrılarak kalibrasyon tekrarlanır. Sonuçların değişmemesi ve/veya müşterinin sonuçlara itirazının devam etmesi halinde, müşteriye cihazın eğer istenirse her iki taraf bakımından mutabakat sağlanan hakim bir laboratuvara gönderilerek kontrol ettirilmesi önerilir.
- Müşteri şikayetleri, her Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında ele alınır ve değerlendirilir.
- Şikayete konu olan kişiler tarafsızlığın sağlanması adına süreçte yer alamazlar.
- Müşteri şikayetleri durumu hakkında (Şikayetin alındığı, ilerleme raporları ve sonucu gibi tüm aşamalarda) müşteriye bilgilendirme yapılacaktır.
- Talep edilmesi durumunda Şikayetlerin ele alınması prosesini açıklaması adına "AKPG110 Müşteriye Hizmet Prosedürü" ilgili kişiler ile paylaşılır.

6.3. Müşterinin Gizliliği

6.3.1. AYER Kalibrasyon Laboratuvarı, müşteriye ait her türlü bilgi, belge, test ve özel çalışmaları, sözleşmeleri ve ilgili hizmetlerini üçüncü şahıslara karşı korur.

6.3.2. Müşteri tarafından Kalibrasyon Laboratuvarına kalibrasyon işlerinde kullanılmak üzere verilen dökümanlar, kullanıldıktan sonra orjinal haliyle geri teslim edilir.

Hazırlayan Ramazan TÜRKAY Kalite Koordinatörü	Onaylayan Ayla ÇELİK Genel Müdür
--	---



MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO.	AKPG110
YAYIN TARİHİ.	10.10.2010
REVİZYON NO.	07
REVİZYON TAR.	20.11.2024
SAYFA NO	3 / 4

6.3.3. Elektronik ortamda bulunan müşteri bilgileri, şifre korumalı olarak ana bilgisayar üzerinde depolanır.

6.3.4. Laboratuvarı ziyarete gelen ziyaretçilere karşı, müşterinin kalibrasyon metotları, cihazları ve dökümanları gizliliğin esaslarına uygun olarak korunur. Ziyaretlerde laboratuvarı ziyaret eden kişi veya müşterilere sözlü olarak da hiçbir açıklayıcı bilgi verilmez.

6.4. Müşteri Anketleri

6.4.1. Kalite Yönetim Sisteminin uygunluğunu, etkinliğini göstermek, sürekli iyileştirilmesini ve geriye dönük olarak izlenebilirliği sağlamak amacıyla, uygun verilerin belirlenmesi, toplanması ve analiz edilmesi için müşteri anketleri Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Anketi (AKFG425) formu doldurularak yapılır ve değerlendirilir.

6.4.2. Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Anketi (AKFG425) formunda yer alan konular Çok İyi (4 puan), İyi (3 puan), Orta (2 puan), Zayıf (1 puan) olarak puanlanır.Öncelikle her soru ayrı ayrı değerlendirilir ve sonrasında tüm soruların ortalama puanı hesaplanır.Hesaplan ortalama puanlar KK tarafından Ayercrm programı üzerinden değerlendirilir. Müşteri anketi sonucunun başarılı sayılabilmesi için ortalama puan en az 2,5 olmalıdır. Değerlendirme sonucunda geleceğe yönelik planlamalar ve iyileştirme çalışmaları yapılmasında yararlanılacak istatistiksel veriler oluşturulur. Müşteri anketleri sonucu elde edilen bilgilerle sürekli iyileştirmeye yardımcı bilgiler sağlanır ve gerekiyorsa yeni kalite hedefleri belirlenir.

6.4.3. Müşteri memnuniyeti anketleri sürekli olarak yapılır. KK tarafından hazırlanan anketlerin, analiz sonuçları ilk olarak sonuçlar hesaplandığında hem ortalama hem de konu bazında değerlendirilir.SonrasındaYönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında tekrardan görüşülür.

7.0 KAYITLAR

Bu prosedüre ait aşağıdaki kayıtlar Kayıtların Kontrolü Prosedürü'nde belirtilen şekilde ve sürede saklanır.

7.1. REVİZYON KAYITLARI:

Rev. No	Tarih	Bölüm No	Revizyon Tanımı
01	10.06.2012	Parg.6.2.1	"Gelen şikayetler GMY'ne iletilir. GMY, kendisine iletilen şikayeti değerlendirmek ve takip etmek amacıyla AKFG415 Müşteri Şikayet Kayıt ve Değerlendirme Formunu kullanır. AKFG415'teki veriler dikkate alınarak AKFG433 Uygunsuzluk Tespit raporu ile uygunsuzluğun giderilmesi süreci başlatılır." Olarak revize edildi.
02	17.07.2013	3.0. SORUMLULAR, 6.1. Müşteriye Hizmet, 6.2.1 Şikayetlerin Kaydı ve Değerlendirilmesi, 6.4. Müşteri Anketleri	"GMY" ifadesi "KK" olarak değiştirildi.
02	17.07.2013	4.0. TANIMLAR VE KISALTMALAR	"Genel Müdür Yardımcısı: GMY" ifadesi "Kalite Koordinatörü: KK" ifadesi olarak değiştirildi.

Hazırlayan Ramazan TÜRKAY Kalite Koordinatörü	Onaylayan Ayla ÇELİK Genel Müdür
--	---



MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO.	AKPG110
YAYIN TARİHİ.	10.10.2010
REVİZYON NO.	07
REVİZYON TAR.	20.11.2024
SAYFA NO	4 / 4

Rev. No	Tarih	Bölüm No	Revizyon Tanımı
02	17.07.2013	6.1. Müşteriye Hizmet	"GMY ve/veya GM" ifadesi "Ayer Kalibrasyon Laboratuvarı" ifadesi olarak değiştirildi.
03	02.09.2016	6.2.1	"AKFG415' teki veriler dikkate alınarak, AKFG433 Uygunluk Tespit raporu doldurulur ve uygunluğun giderilmesi süreci başlatılır" ifadesi "AKFG415' teki veriler dikkate alınarak, KK ve laboratuvar yönetimi tarafından şikayet değerlendirilir. Kalite Yönetim Sisteminin belirlenen şartlara uygunluğunda, etkinliğinde ve yasal düzenlemeler gibi harici koşullara uyumluluğunda ortaya çıkan ve çıkması muhtemel risklerin tespit edilmesi durumunda Düzeltici/Önleyici Faaliyet İstek Formu (AKFG418) doldurulur ve uygunluğun giderilmesi süreci başlatılır. Düzeltici/Önleyici faaliyetin durumu, Düzeltici/Önleyici Faaliyet İzleme Formu (AKFG419) kullanılarak KK tarafından takip edilir" şeklinde değiştirildi.
03	02.09.2016	6.4.1	"Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Anketi (AKFG425) formu" eklendi.
03	02.09.2016	6.4.2	"Müşteri anketlerinden elde edilen veriler KK tarafından AKFG491 Formu kullanılarak değerlendirilir" ifadesi "Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Anketi (AKFG425) formunda yer alan konular Çok İyi (4 puan), İyi (3 puan), Orta (2 puan), Zayıf (1 puan) olarak puanlanır ve anket ortalama puanı hesaplanır. Hesaplanan ortalama puanlar KK tarafından AKFG491 Müşteri Anketleri Değerlendirme Formu kullanılarak değerlendirilir. Müşteri anketi sonucunun başarılı sayılabilmesi için ortalama puan en az 2,5 olmalıdır" şeklinde düzenlendi.
03	02.09.2016	6.4.3	"Müşteri memnuniyeti anketleri yılda bir kez yapılır" ifadesi "Müşteri memnuniyeti anketleri sürekli olarak yapılır" şeklinde değiştirildi.
04	21.12.2017	6.2.1	"Kalibrasyon sonuçlarına itiraz olması durumunda, gelen şikayetler KK'ne iletilir. KK iletilen şikayeti değerlendirmek ve takip etmek amacıyla AKFG415 Müşteri Şikayet Kayıt ve Değerlendirme Formunu kullanır. İtirazın içeriği ile ilgili KK, Teknik Koordinatör ve/veya kalibrasyonu yapan personel ile gerekli değerlendirmeleri gerçekleştirir. Gerektiğinde cihaz laboratuvara tekrar çağrılarak kalibrasyon tekrarlanır. Sonuçların değişmemesi ve/veya müşterinin sonuçlara itirazının devam etmesi halinde, müşteriye cihazın eğri istenirse her iki taraf bakımından mutabakat sağlanan hakim bir laboratuvara gönderilerek kontrol ettirilmesi önerilir." ifadesi eklendi.
05	01.03.2021	6.2.1	"Müşteri şikayetleri durumu hakkında(Şikayetin alındığı, ilerleme raporları ve sonucu gibi tüm aşamalarda) müşteriye bilgilendirme yapılacaktır." Paragrafı eklenmiştir.
05	01.03.2021	6.4.3	Müşteri memnuniyeti anketleri sürekli olarak yapılır. KK tarafından hazırlanan anketlerin, analiz sonuçları ilk olarak sonuçlar hesaplandığında hem ortalama hem de konu bazında değerlendirilir. Sonrasında Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında tekrardan görüşülür.
05	01.03.2021	6.4.2	Soru bazında değerlendirme ile ilgili açıklamalar eklendi.
06	12.04.2021	6.2.1	"Talep edilmesi durumunda Şikayetlerin ele alınması prosesini açıklaması adına "AKPG110 Müşteriye Hizmet Prosedürü" ilgili kişiler ile paylaşılır." Paragrafı eklenmiştir.
07	20.11.2024	6.4.2	"AKFG491 Müşteri Anketleri Değerlendirme Formu kullanılarak değerlendirilir" cümlesi yerine Ayercrm programı üzerinden değerlendirilir." ifadesi eklendi.
07	20.11.2024	6.2.1	• Müşteri şikayetleri, her Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında ele alınır ve değerlendirilir. Maddesi eklenmiştir.

Hazırlayan Ramazan TÜRKAY Kalite Koordinatörü	Onaylayan Ayla ÇELİK Genel Müdür
--	---