

OVA BORU LABORATUVARI



1	30.06.2025	OBL-PRO-LYS-009	AİA	MKP	NA
Rev. No	Rev. Tarih	Açıklama	Hazırlayan	Kontrol	Onaylayan
<u>Uygulayan</u>	Doküman Adı MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ				
	Doküman No:			Yayın tarihi	01.06.2024
	OBL	PRO	LYS	009	
	Org. Kodu	Dök. Tipi	Yön. Kodu	Sıra No	



İÇİNDEKİLER

1. Amaç
2. Kapsam
3. Tanımlar
 - 3.1. Müşteri Şikayeti
4. Referanslar
5. Prosedür
 - 5.1. Laboratuvar Müşteri İşbirliği
 - 5.2. Müşterinin Deneylere Refakati
 - 5.3. Laboratuvarın Açıklığı
 - 5.4. Kontrol Dışı Olabilecek Durumlar
 - 5.5. Deney Faaliyetleri Sırasındaki Zorunluluklar
 - 5.6. Müşteri Bilgilerinin Gizliliği
 - 5.7. Laboratuvara Giriş-Çıkışların Kontrolü
 - 5.8. Deney Personelinin Tarafsızlığı
 - 5.9. Müşteri Şikayetlerinin Kaydı
 - 5.10. Müşteri Şikayetlerinin Forma Dökülmesi
 - 5.11. Ön Değerlendirme Formu
 - 5.12. Şikayetin Değerlendirilmesi
 - 5.13. Değerlendirme
 - 5.14. Resmi Bildirim
 - 5.15. Deney Değişikliği Durumunda Müşteri Onayı
 - 5.16. Düzeltici Faaliyet Çalışmaları
 - 5.17. Değerlendirme Sonuçlarının Kaydı
 - 5.18. Teknik Kılavuzluk
 - 5.19. Geri Besleme
 - 5.20. Müşterinin Deneylere Refakati
 - 5.21. Memnuniyet Anketi
 - 5.22. Müşteri Memnuniyetinin Ölçümü
 - 5.23. Müşteri Memnuniyet Anketinin Müşteriler ile Paylaşılması
 - 5.24. İnternet Üzerinden Bilgilendirme
6. Sorumluluklar
 - 6.1. Laboratuvar Müdürü
 - 6.2. Laboratuvar Müh./Teknikeri, Yönetim Temsilcisi



MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ
Procedure of Service to the customer

7. Kayıtlar
8. Gözden Geçirme
9. Ekler



1. AMAÇ

Bu Prosedürün amacı, OVA BORU LABORATUVARI 'nda verilen hizmetin kalitesini ve güvenilirliği arttırmak için müşterilerden ve diğer ilgililerden gelen şikayetlerin ve memnuniyetlerin araştırılması, değerlendirilmesi ve şikayet konusu durumların tekrarının önlenmesi için bir sistem oluşturmaktır.

2. KAPSAM

OVA BORU LABORATUVARI tarafından gerçekleştirilen laboratuvar deney faaliyetleri ile ilgili tüm müşteri hizmetleri ve müşteri şikâyetlerini kapsar.

3. TANIMLAR

3.1 Müşteri Şikayeti: Firmamızdan hizmet/ürün temin eden tüm müşterilerin, aldıkları hizmet/ürün ile ilgili olarak herhangi bir nedenden dolayı ve herhangi bir yolla uyarı, ikaz veya şikayette bulunması işlemidir.

4. REFERANSLAR

- TS EN ISO/IEC 17025 Madde 4.7
- Kalite El Kitabı

5. PROSEDÜR

5.1 Deney laboratuvarı, diğer müşterilere ait gizli bilgilerin korunması kaydıyla, müşteri ve temsilcilerine yapılan deney faaliyetlerinin performansını izleme ve müşteri taleplerini açıklığa kavuşturma konularında işbirliği içerisinde.

5.2 Müşteri tarafından talep edilmesi durumunda, müşteri veya bir temsilcisi yapılan deney faaliyetlerine refakat eder. Müşteri veya temsilcisinin refakati süresince diğer müşterilere ait gizli bilgilerin saklanması için gerekli tüm tedbirler alınır.

5.3 Deney laboratuvarı, deney yeterlilikleri, laboratuvarın sahip olduğu fiziksel, personel ve bilgi kaynaklarını açık, net ve anlaşılır bir şekilde yazılı hale getirerek laboratuvar tanıtım yazıları, kataloglar ve internet sayfası aracılığı ile hedef kitle müşterilerine iletir.

5.4 Deney faaliyetleri sırasında kontrol dışı oluşabilecek tüm durumlarda müşterinin korunması amacı ile OVA BORU LABORATUVARI Laboratuvar faaliyetleri "Mesleki Sorumluluk Sigortası" kapsamında sigortalanmaktadır.

5.5 Deney faaliyetleri sırasında müşteri gerekliliklerinin yanı sıra, standart şartları, yasal yaptırımlar ve benzeri zorunluluklar takip edilmekte ve dikkate alınmaktadır.

5.6 Müşteri gizli bilgileri ve patent haklarının korunması amacı ile müşteri ile ilgili tüm kayıtlar, **OBL-PRO-LYS-014 Kayıtların Kontrolü Prosedürü'**ne uygun olarak gizli bilgi niteliğinde korunur ve saklanır.

5.7 Deney laboratuvarına giriş ve çıkışlar kontrol altına alınmış ve yetkisiz girişler önlenmiştir. Laboratuvarda görev yapan tüm personel müşteri bilgilerinin gizliliği ve önemi konusunda bilgilendirilmiş ve Gizlilik ve Tarafsızlık Beyan Formlarını imzalayarak deney faaliyetleri ve müşteri gizli bilgilerinin korunması güvence altına alınmıştır.



MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ

Procedure of Service to the customer

5.8 Laboratuvar deney personelinin tarafsızlığının temin edilmesi amacı ile Tüm Laboratuvar personeline Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı formu imzalatılmıştır

5.9 Firmaya iletilen müşteri şikâyetlerini kayıt altına almak Laboratuvar Mühendisi/Teknikeri veya Laboratuvar Müdürünün sorumluluğundadır. Şayet müşteri şikâyetleri Laboratuvar Müh./Teknikeri ve/veya Laboratuvar Müdürünün dışında bir firma elemanına gelmişse söz konusu şikâyet kayıt altına alınması için Laboratuvar Müh/Teknikeri ve/veya Laboratuvar Müdürüne iletilir.

5.10 Yazılı ve sözlü olarak Laboratuvar Müh./Teknikeri ve/veya Laboratuvar Müdürüne iletilen müşteri şikâyetleri kayıt altına alınır.

5.11 Sözlü olarak gelen müşteri şikâyetleri yazılı hale dönüştürülür. Şikâyet yazılı olarak gelmişse yazılı metin kaydedilir. Laboratuvar Müh./Teknikeri ve/veya Laboratuvar Müdürü gerekli görürse ürüne ait numune veya şikâyetli ürünü veya deney şahit numunesini incelemek üzere talep edebilir.

5.12-Laboratuvar Müdürü ve/veya Laboratuvar Müdürü tarafından ve varsa müşteriden gelen yazılı şikâyet metni ile birlikte değerlendirilmek üzere laboratuvara gönderilir.

5.13 Müşteri şikâyetleri Laboratuvar Müdürü ya da görevlendireceği kişi tarafından ilgili şikâyet ile ilgili araştırma başlatılır ve sonuçlar sisteme girilir.

5.14 Müşteri şikâyetleri değerlendirme çalışmaları sonucunda hatanın OVA BORU LABORATUVARI'ndan kaynaklandığı belirlenirse, bu durum Laboratuvar Müh/Teknikeri ve/veya Laboratuvar Müdürü tarafından müşteriye resmi bildirim ile bildirilir ve müşteri ile yapılacak karşılıklı görüşmeler doğrultusunda deney hakkında karara varılır.

5.15 Deney talebi ile ilgili olarak oluşabilecek tüm değişiklikler konusunda müşteri bilgilendirilir, onayı alınır ve müşteri ile temasa geçilir.

5.16 Şikâyete neden olan hata kaynağının tespitinden hemen sonra, şikâyetli deneye yapılacak olan uygulama, şikâyetin tekrarlanmaması için yapılması kararlaştırılan düzeltici faaliyet çalışmaları ve bu faaliyetleri yerine getirecek olan bölümler belirlenir.

5.17 Müşteri şikâyetlerinin değerlendirme sonuçları kayıt edilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında görüşülür.

5.18 Yapılan deney faaliyeti süresince, OVA BORU LABORATUVARI Personeli müşteriye her türlü teknik konuda tavsiye ve kavuzluğa gönüllüdür. Deneyin herhangi bir şekilde gecikmesi ve performansında önemli bir sapma olması durumunda müşteri ile direk irtibata geçerek gerekli bilginin paylaşılması sağlanır.

5.19 Deneyin ardından gerekli geri besleme olumlu veya olumsuz bilgileri alabilmek için müşteri ile birebir görüşme sağlanır.

5.20 Diğer müşteri bilgilerinin gizliliğinin korunması koşulu ile, Müşteri OVA BORU LABORATUVARI tarafından yapılan deneylere refakat eder ve Laboratuvar ilgili test alanına giriş yapabilir.

5.21 Müşteriler ile düzenli aralıklarla memnuniyet anketleri yapılarak sonuçları, iyileştirme fırsatı olarak analiz edilir.

5.22 Laboratuvar faaliyetleri müşteri memnuniyet ölçümleri en az yılda bir kez olmak üzere, mümkün olduğunca çok firma ile görüşülerek gerçekleştirilir. Laboratuvar Faaliyetleri müşteri memnuniyetlerini ölçmek amacı ile **OBL-FRM-LYS-017 Laboratuvar Müşteri Memnuniyet Anketi** kullanılır.



Memnuniyet anket değerlendirmesi anket üzerindeki puanlama sistemi ile yapılır. 30 puanın üstü başarı kabul edilir. Maddelerden herhangi birinden 3 puan ve üzerini geçememek başarısız olarak kabul edilir bununla ilgili Df açılır ve takibi sağlanır.

5.23 Müşteri memnuniyet anketleri ilgili müşterilere e-mail veya faks aracılığı ile gönderilebileceği gibi, telefonla, yüz yüze veya internet sayfası aracılığı ile de gerçekleştirilebilir.

5.24 Ayrıca internet sayfamız aracılığı ile müşterilerimizi, laboratuvar sistemimiz konusunda bilgilendirilir. Müşteri memnuniyet anketleri internet sayfamız aracılığı ile tüm müşterilerimize ulaşması sağlanır.

6. SORUMLULUKLAR

6.1 Laboratuvar Müdürü

- Müşteri şikâyetleri ile ilgili çalışmaları takip eder, yapılan düzeltici ve önleyici faaliyetlere onay verir.

6.2 Laboratuvar Müh/Teknikeri, Yönetim Temsilcisi

- Laboratuvar deney faaliyetleri ile ilgili müşteri şikâyet ve önerilerini alır, laboratuvar hizmetinde firma müşteri koordinasyonunu sağlar ve aksiyon planı belirleyerek, Laboratuvar Müdürü'nün onayı ile uygulamaya alır.
- Firmamıza gelen müşteri şikâyetlerini ve bunların sonuçlarını Laboratuvar yönetim sistemi açısından istatistiksel teknikler kullanarak değerlendirir.
- Değerlendirilen müşteri şikâyetlerinin sonuçlarını takip eder, varsa düzeltici faaliyet çalışmalarını izler ve ilgili kayıtların tutulmasını sağlar.
- Değerlendirme sonuçlarını rapor haline getirerek, Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında sunar.

7. KAYITLAR

Yönetim sistemi kapsamında uygunsuzluklar ve düzeltici-önleyici faaliyetler Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altında tutulur. Bu prosedür ile ilgili güncelleme ise sadece Yönetim Temsilcisi aracılığı ile yapılabilir.

8. GÖZDEN GEÇİRME

Bu prosedürü gözden geçirme ve güncelleştirme sorumluluğu Yönetim Temsilcisi'ne aittir. Gözden geçirme otomatik olarak **server** üzerinden her yıl periyodik olarak gerçekleştirilir.

9. EKLER

OBL-PRO-LYS-014	Kayıtların Kontrolü
OBL-FRM-LYS-017	Laboratuvar Müşteri Memnuniyet Anketi



MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ

Procedure of Service to the customer

Değişiklik Kaydı / Amendment Record

Bu prosüdür, ilgili sistemlerin ve tanımlanan proseslerin devamlılığını sağlamak için gözden geçirilmiştir. Bağlamsal eklemeler ya da eksikliklerin kaydı aşağıda verilmiştir:

This procedure has been reviewed to ensure continuity of the relevant systems and defined processes. Contextual additions or omissions are recorded below::

Sayfa No Page No	İçerik Content	Revizyon Revision	Tarih Date
6	5.22 maddesindeki başarı ölçüleri değiştirilmiştir	1	30.06.2025
6	QDMS sistemi veya master liste yerine server yazılmıştır	1	30.06.2025