

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ.....	2
2. KAPSAM.....	2
3. UYGULAMA	2
3.1 İÇ VE DIŞ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE HİZMETİN GELİŞTİRİLMESİ	2
3.2 İÇ VE DIŞ MÜŞTERİNİN ANALİZLERE KATILMA İSTEĞİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ	4
3.3 İÇ VE DIŞ MÜŞTERİ ÖNERİ, ŞİKAYET, İTİRAZLAR VE DEĞERLENDİRME	4
3.4 İÇ VE DIŞ MÜŞTERİNİN DENEY SONUÇLARINA YAPILAN İTİRAZIN DEĞERLENDİRİLMESİ	6
4. İLGİLİ DOKÜMANLAR VE REFERANSLAR	7

HAZIRLAYAN

Kalite Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN

Laboratuvar Müdürü

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 Deneylere katılma talebinin karşılanma şartlarını belirlemek,
- Laboratuvarda gerçekleştirilen Deney hizmeti de dahil müşterilerden, personel ve diğer ilgililerden gelebilecek her türlü şikayet, öneri ve itirazları değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi belirlemektir.

2. KAPSAM

Gümüştaş Madencilik ve Ticaret AŞ Deney Laboratuvarı tarafından verilen her türlü hizmetleri, müşterilerden gelen analiz talep isteklerini, müşterilerden gelen geri beslemeleri, şikâyet ve itirazların tümünü ve analizlere katılım taleplerini kapsar.

3. UYGULAMA

3.1 İç ve Dış Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetin Geliştirilmesi

İyileştirme

Laboratuvar, iyileştirme için fırsatları tanımlayıp seçmeli ve gerekli her türlü faaliyeti gerçekleştirmelidir. Laboratuvar, müşterilerinden olumlu ve olumsuz geri bildirimler almak için çaba göstermelidir. Geri bildirimler analiz edilmeli ve yönetim sistemini, laboratuvar faaliyetlerini ve müşteri hizmetini iyileştirmek için kullanılmalıdır. Niğde Deney Laboratuvarlarında, İyileştirme amacıyla kullanılabilecek araçlar aşağıda tanımlanmıştır:

- İşletme prosedürlerinin gözden geçirilmesi
- Politikaların kullanımı
- Genel hedefler
- Denetim sonuçları
- Düzeltici faaliyetler
- Yönetimin gözden geçirmesi
- Personel önerisi
- Risk değerlendirmesi
- Veri analizi ve yeterlilik deneyi sonuçları
- Müşteri memnuniyetinin araştırılması

HAZIRLAYAN

Kalite Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN

Laboratuvar Müdürü

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ
PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO	GMDL-PRS-08
İLK YAYIN TARİHİ	01.01.2018
REVİZYON TARİHİ	24.12.2024
REVİZYON NO	07
SAYFA NO	3 / 8

– İletişim kayıtları

Laboratuvarlar, iç/dış müşterilerinin memnuniyetlerini yılda en az bir kez ölçer. Bu ölçme, verilen hizmetin uygunluğu, yeterliliği ve etkinliğini kapsar. Memnuniyet ölçülmesi için anket, birebir görüşme, toplantı vb. yöntemler kullanılır. İç/dış müşteri ile ilgili memnuniyet verileri, Kalite Yönetim Temsilcisi ve Laboratuvar Müdürü tarafından değerlendirilir. **GMDL-FRM-30 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu** 'ndaki soruları cevaplamaları istenir. Anket sonuçları Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından **GMDL-FRM-31 Müşteri Memnuniyeti Anketi İstatistik Formu**'na işlenir.

.... YILI MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKETİ VE
İSTATİSTİK FORMU

DOKÜMAN NO	GMDL-FRM-31
İLK YAYIN TARİHİ	1.01.2018
REVİZYON TARİHİ	
REVİZYON NO	
SAYFA	1/1

SORULAR	ÇOK KÖTÜ (1)	KÖTÜ (2)	ORTA (3)	İYİ (4)	ÇOK İYİ (5)	
1. Hizmet Kalitemiz						Ankete katılan kişi sayısı
2. Deney Kapsamımız						
3. Deney Hizmetinin Güvenilirliği						Max Puan
4. Deney Süreleri						0
5. Numune Alma ve Kabul Hizmetimiz						Katılımcı Sayısı
6. Deney Raporunun İçeriği						-
7. Deney Raporunun Ulaştırılma Hızı						
8. Sizinle kurdüğümüz iletişim ve yaklaşımımız						
9. Aldığımız hizmet ile ilgili sorun yaşadığımızda, destek hizmetimiz						
10. Tarafsızlık gizlilik ve dürüstlük ilkelerinin uygulanması						
SORULARA GÖRE TOPLAM CEVAPLAR	0	0	0	0	0	Alınan Puan
CEVAPLARIN TOPLAM CEVAPLARA GÖRE % Sİ	#SAYI/0!	#SAYI/0!	#SAYI/0!	#SAYI/0!	#SAYI/0!	#SAYI/0!
GENELE GÖRE % ORAN	MEMNUN DEĞİL		MEMNUN (%)			
			#DEĞER!			
HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN					
Kalite Yönetim Temsilcisi	Laboratuvar Müdürü					

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi	Laboratuvar Müdürü

Bu formda müşterilerin verdiği “Çok Kötü”, ”Kötü”, “Orta”, “İyi”, “Çok İyi” değerlendirmelerinin adetleri girilir ve **GMDL-FRM-31 Müşteri Memnuniyeti Anketi İstatistik Formu**’na göre müşteri memnuniyeti değerlendirmeleri:

(Max Puan: katılan kişi*soru sayısı*en yüksek puan

Alınan Puan: Cevapların toplam cevaplara göre yüzdesinin toplamı

Genele Göre % Oranı: (soruya göre toplam cevap*puan)*100/ (soru sayısı* en yüksek puan)

şeklinde hesaplanır, anketin başarılı sayılması için müşteri memnuniyetinin %80 i geçmesi beklenir. “Çok Kötü”, “Kötü” işaretlenen şıklarla ilgili konular müşteri şikayeti kabul edilerek, 3.3 Müşteri Şikayetleri başlığı altında açıklanan yöntemler uygulanır. Gerekli durumda ve/veya müşteri memnuniyetini artırmak amacıyla Laboratuvar Müdürünce düzeltici faaliyetler uygulanır. Değerlendirme sonuçları ve buna ilişkin yapılan faaliyetler yıllık olarak, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Yeniden Gözden Geçirme toplantılarında sunulur.

3.2 İç ve Dış Müşterinin Analizlere Katılma İsteğinin Değerlendirilmesi

Laboratuvar, tüm müşterilerin ve analizlerin gizliliklerini sağlamak şartıyla analizlere katılmak isteyen müşteriler ve temsilcileriyle iş birliğine gidebilir. Bu bağlamda laboratuvar dışından ziyarette bulunmak isteyen kişilerin, müşterinin veya temsilcisinin daha önceden sözlü / yazılı olarak Laboratuvar Müdüründen izin almaları gerekmektedir. Laboratuvara gelen kişilere **GMDL-FRM-54 Ziyaretçi Gizlilik Sözleşmesi** imzalatılır. Ziyaret; Laboratuvar Müdürünün yönlendirdiği kişi nezaretinde gerçekleştirilir. Müşteri, laboratuvarda bulunduğu sırada laboratuvar personeline müdahale edemez, tüm itiraz ve görüşlerini Laboratuvar Müdürüne bildirir.

3.3 İç ve Dış Müşteri Öneri, Şikayet, İtirazlar ve Değerlendirme

Müşterilerin öneri şikayet ve itirazları mail, telefon, yazılı veya sözlü olarak laboratuvara iletilir. Gelen geri bildirimler **GMDL-FRM-28 Müşteri istek, Öneri ve Şikâyetleri Formu**'na kaydedilir. Şikâyetlerin ele alınma prosesini anlatan **Müşteri İlişkileri Yönetimi Prosedürü** müşteri isteği ile kendisine iletilmektedir. **GMDL-FRM-51 ANALİZ RAPORU rev.01** Niğde Laboratuvara ait raporlarda “Laboratuvar ile ilgili tüm öneri ve şikayetlerinizi **GMDL-FRM-28 MÜŞTERİ**

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi	Laboratuvar Müdürü

İSTEK-ÖNERİ-İTİRAZ VE ŞİKÂyet FORMU adresinden yapabilirsiniz.” ibaresinden müşteriye anket sunulmaktadır.

Analiz sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikâyetler;

- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi
- Raporlardaki bilgilerin (müşteri ismi, adres, vb.) yanlış olması
- Analiz ve hizmet kalitesi (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb.)
- Yapılan iş için alınan ücret vb.

gibi konularda olabilir. Laboratuvarımızda verilen her türlü (hizmet ile ilgili müşteri itiraz ve şikâyetleri Laboratuvar Müdürü tarafından değerlendirilir. Eğer şikâyet Laboratuvar Müdürü hakkında ise KYT tarafından değerlendirilir. Gerekli görülürse, **GMDL-PRS-06 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü** 'ne göre düzeltici faaliyet başlatılır. Şikâyetlerin incelenmesi gözden geçirilmesi ve onaylanması süreci şikâyete konu kişilerden bağımsız kişiler tarafından yürütülür.

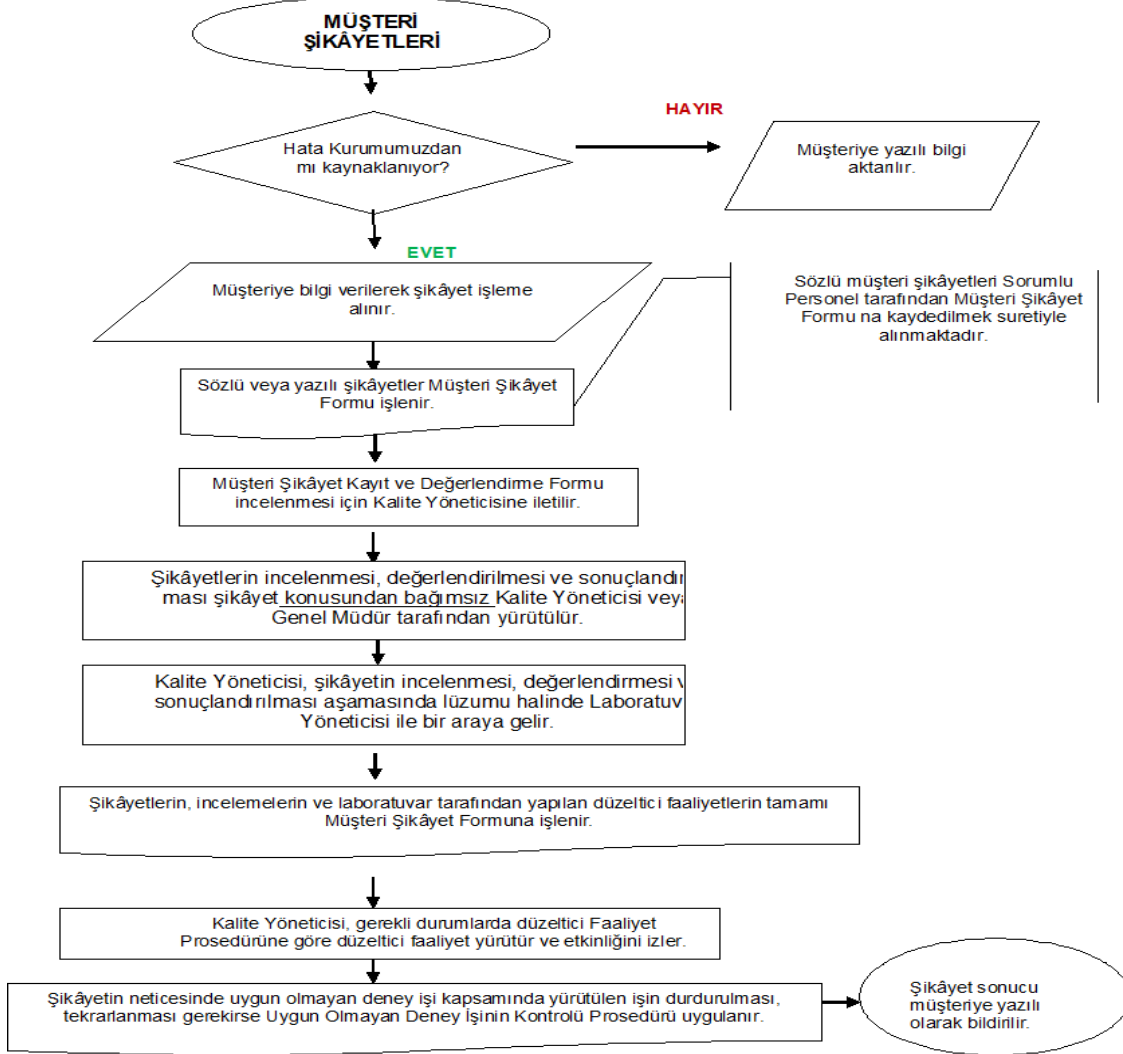
Düzeltici faaliyetin niteliğine göre müşteri yazılı olarak Laboratuvar Müdürü tarafından bilgilendirilir, yazılı bilgilendirmelerin bir nüshası ilgili **GMDL-FRM-28 Müşteri İstek, Öneri ve Şikâyetleri Formu**'nun ilişişinde muhafaza edilir.

Şikâyetlerin değerlendirmesinin uzun sürmesi durumunda müşteri ara değerlendirme raporları ile bilgilendirilir. Şikâyet sonucu Laboratuvar Müdürü veya Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı veya e-posta olarak müşteriye ulaştırılır.

Şikâyet Prosesi

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi	Laboratuvar Müdürü

Ek-1 Şikâyet Proses Akışı



3.4 İç ve Dış müşterinin Deney Sonuçlarına Yapılan İtirazın Değerlendirilmesi

Analiz Raporunun müşteriye iletilmesinden sonra üç ay (şahit numune saklama süresi doluncaya kadar) içerisinde müşterinin bir defaya mahsus olmak üzere rapora itiraz etme hakkı vardır. Bu süre sonunda yapılan itirazlar değerlendirmeye alınmaz. Analiz sonuçlarına yapılan itirazlarda, Analiz tekrarlama süreci başlatılır. Aynı zamanda müşteriye yazılı olarak analize eşlik etmek isteyip istemediği sorulur Müşteri, tekrar analizi sırasında hazır bulunma isteğini de yazılı olarak

HAZIRLAYAN

Kalite Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN

Laboratuvar Müdürü

bildirir. Tekrar Analizine, müşteriyle birlikte Laboratuvar Müdürü ya da görevlendirdiği personel katılır. Aynı şartlar ve personel ile analiz tekrarlanır.

Müşterinin belirtilen tarihte Laboratuvarlarımıza gelmemesi halinde, Laboratuvar Müdürü eşliğinde analiz tekrarlanır, sonucu tekrar analizi olduğu belirtilecek şekilde Niğde Deney Laboratuvarında deney sonuçlarına itiraz edildiyse, **GMDL-FRM-51 Analiz Raporu**'yla önceden oluşturulan Analiz raporu ile müşteriye iletilir. Analiz neticesinde sonuçların değişmemesi durumunda müşteriden tekrar Analiz bedeli alınır. Aksi durumda ücret talep edilmez. Tekrarlanan analiz sonucunda, rapor sonucunun değişmediği durumlarda bir önceki analiz sonucu geçerlidir. Müşterinin tekrar analiz sonuçlarına da itiraz etmesi durumunda ise TÜRKAK'a başvuruda bulunur. TÜRKAK akredite edilmiş bir başka laboratuvarı hakem olarak tayin eder ve aynı analiz 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.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR VE REFERANSLAR

- GMDL-FRM-30 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu
- GMDL-FRM-31 Müşteri Memnuniyeti Anketi İstatistik Formu
- GMDL-FRM-54 Ziyaretçi Gizlilik Sözleşmesi
- GMDL-FRM-28 Müşteri istek, Öneri ve Şikâyetleri Formu
- GMDL-FRM-50 Analiz Raporu
- GMDL-FRM-51 Analiz Raporu
- GMDL-PRS-06 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

Revizyon Takip Tablosu

Revizyon	Revizyon Yapılan	Revizyon Konusu	Revizyon Yapan
----------	------------------	-----------------	----------------

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi	Laboratuvar Müdürü

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ
PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO	GMDL-PRS-08
İLK YAYIN TARİHİ	01.01.2018
REVİZYON TARİHİ	24.12.2024
REVİZYON NO	07
SAYFA NO	8 / 8

No	Tarih	Madde		
1	15.01.2019	3. ve 4. Madde	3. Madde olan tanımlar ve 4. Madde olan sorumluluklar kısmı prosedürden çıkarılmıştır.	Sevinç Karakaya
2	15.01.2019	3.1 Madde	İç ve Dış Müşteri detaylandırılması yapılmıştır.	Sevinç Karakaya
3	20.01.2020	3.1,3.2, 3.4	İç ve Dış Müşteri ve çalışan Memnuniyeti, Hizmetin Geliştirilmesi ve şikayetler hakkında revizyonlar yapılmıştır.	Sevinç Karakaya
4	01.08.2021	2. 3.4	Kapsama Niğde Lab. eklenmiştir. Çalışan Memnuniyeti çıkarılmıştır.	Sevinç Karakaya
5	27.05.2023	3.3 Madde	3.3 İç ve Dış Müşteri Öneri, Şikayet,İtirazlar ve Değerlendirme içerisine GMDL-FRM-50 ANALİZ RAPORU rev.02 ve GMDL-FRM-51 ANALİZ RAPORU rev.01 Gümüşhane ve Niğde Şubelerine ait raporlarda "Laboratuvar ile ilgili tüm öneri ve şikayetlerinizi GMDL-FRM-28 MÜŞTERİ İSTEK-ÖNERİ-İTİRAZ VE ŞİKÂYET FORMU adresinden yapabilirsiniz."bilgisi eklenmiştir.	Selda CELEPCİ
6	23.08.2024	2. 3.4	Kapsamdan Gümüşhane Laboratuvar çıkarılmıştır.	Fatma Özdemir
7	24.12.2024	3.Madde 3.1	3.1 İyileştirme başlıkları eklenmiş ve anketlerin ne şekilde değerlendirildiği tanımlanmıştır.	Fatma Özdemir

HAZIRLAYAN

Kalite Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN

Laboratuvar Müdürü