



## MÜŞTERİYLE İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

**Doküman Kodu:**

PR 02

**İlk Yayın Tarihi:**

15.02.2018

**Revizyon No:**

05.12.2022-04

**Sayfa**

1/7

### 1- AMAÇ:

Bu prosedürün amacı, Ekonaz Çevre Danışmanlık Mühendislik Proje İş Güvenliği San. Tic. Ltd. Şti Laboratuvarı Kalite Yönetim Sistemi kapsamında verilen hizmete bağlı şartların belirlenmesi, gözden geçirilerek hizmetin uygunluğunun sağlanması müşterilerimizin memnuniyetinin sağlanması ve daha da ileri götürülmesi için müşteri ile iletişimin nasıl gerçekleştiğinin, müşteri memnuniyetinin nasıl ölçüleceğinin açıklanmasıdır.

### 2- KAPSAM

Kalite Yönetim Sistemi dahilindeki tüm faaliyetler bu prosedürün uygulama alanındadır. Bu prosedürün uygulanmasından, tüm çalışanlar sorumludur.

### 3- SORUMLULAR

Kalite Yöneticisi, bu prosedürün yürütülmesinden sorumludur.

Tüm personel, müşteriye ait gizli bilgilerin ve tescilli hakların korunmasından, faaliyetleri ile tüm uygulamaları ve kayıtların tutulmasından sorumludur.

### 4- TANIM ve KISALTMALAR

**ISO 17025:** TS EN ISO/IEC 17025

**Müşteri:** Mal ve hizmet talep eden kişi ya da kuruluş.

### 5- UYGULAMA

Deney hizmetinin verilmesinde temel ilke, seçilen deney metodunun müşteri ihtiyacını karşılamasıdır. Müşterilere sağlanan hizmetler (ölçümler) esnasında laboratuvarımız tarafından yetkili kılınmış personeller dışında herhangi bir kişinin bu hizmetin sunulmasına müdahalesi kesinlikle yasaktır.

**HAZIRLAYAN**

**KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ**

**KONTROL EDEN / ONAYLAYAN**

**ŞİRKET MÜDÜRÜ**

Ekonaz Ölçüm Laboratuvarı Kalite Sistemi'ne ait güncel dokümanlar Ortak Ağ üzerindedir. Basılı ortamda bulunan dokümanlar "KontROLSÜZ KOPYA" niteliğindedir. Basılı ortamda kontrollü kopya talebinizi Kalite Yöneticisine iletmeniz gereklidir. Laboratuvar içi kullanım içindir, çoğaltılamaz ve Laboratuvar dışına çıkartılamaz.



## MÜŞTERİYLE İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu:

İlk Yayın Tarihi:

Revizyon No:

Sayfa

PR 02

15.02.2018

05.12.2022-04

2/7

*Laboratuvarımıza gelen tüm şikayetlerin nasıl ele alınacağıının tanımlandığı proses raporla birlikte ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. Şikayetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır.*

*Şikayetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikayet konusundan bağımsız Kalite Yönetim Temsilcisi veya Laboratuvar Müdürü tarafından hazırlanıp, gözden geçirip, onaylanır. Şikayet eğer Kalite Yönetim Temsilcisi veya Laboratuvar Müdürü ile ilgili ise Şirket Müdürü tarafından değerlendirilir.*

### 5.1. Müşterilere Sağlanan Hizmetler

İş Sağlığı ve Güvenliği Ölçümleri

- Aydınlatma Düzeyi Ölçümleri
- Ortam gürültü ölçümleri
- Kişisel gürültü maruziyeti ölçümleri
- Kişisel toz maruziyeti ölçümleri
- Ortam toz ölçümleri
- El kol ve tüm vücut titreşim ölçümleri
- Gaz ve buhar ölçümleri
- Termal konfor ölçümleri
- Hava akım hızı ölçümleri

### 5.2. Hizmete Bağlı Şartların Belirlenmesi

Hizmete bağlı şartlar, laboratuvarın kendisi, yasal otoriteler (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı tarafından yürütülen mevzuatlar) ve müşteriler tarafından (Deney Hizmetinin İş Sağlığı Güvenliği mevzuatına uygun olarak, insan sağlığı ile iş güvenliği açısından gerekli özenin gösterilerek, eksiksiz ve zamanında yapılması vb.) belirlenen şartları kapsamaktadır. Laboratuvar, gerçekleştireceği deney

HAZIRLAYAN

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

KONTROL EDEN / ONAYLAYAN

ŞİRKET MÜDÜRÜ

Ekonaz Ölçüm Laboratuvarı Kalite Sistemi'ne ait güncel dokümanlar Ortak Ağ üzerindedir. Basılı ortamda bulunan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" niteliğindedir. Basılı ortamda kontrollü kopya talebinizi Kalite Yöneticisine iletmeniz gereklidir. Laboratuvar içi kullanım içindir, çoğaltılamaz ve Laboratuvar dışına çıkartılamaz.



## MÜŞTERİYLE İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu:

PR 02

İlk Yayın Tarihi:

15.02.2018

Revizyon No:

05.12.2022-04

Sayfa

3/7

hizmetinde bu şartların yerine getirilmesi için gerekli tedbirleri alır, kalite yönetim sisteminin gerekliliklerini karşılayarak müşteri memnuniyetini sağlar.

### 5.3. Müşteri Taleplerinin Gözden Geçirilmesi ve Gerçekleştirilmesi

• Müşteri talepleri Müşteri Talepleri Kayıt Formu (FR 34) aracılığıyla müşterinin kendisi veya müşteriyle iletişime geçen personel tarafından kayıt altına alınır. Talep formları ile birlikte gelen bir talep yazısı var ise üst yazı Evrak Kayıt Defterine (FR 39) kaydedilir. Gelen talepler laboratuvarın ve personelin yeterliliği, iş planına göre talep edilen tarihte yapılıp yapılamayacağı konularında Laboratuvar Müdürü veya Yetki ve Sorumluluk Talimatına (TL 01) göre yetkili personel tarafından gözden geçirilir.

• Müşterilerden gelen talep yazılarında deneylerin yapılabilmesi için eksik bilgiler, yanlışlıklar tespit edildiği; veya karşılanamayan / uygun bulunmayan talepler olduğu durumlarda konu ile ilgili müşteri yazılı veya sözlü olarak bilgilendirilir. İlgili talep formuna gerekli açıklama yazılır. Böylece, talep ile sözleşme arasındaki herhangi bir farklılık, işe başlanmadan önce giderilir.

• Ölçüm hizmetinde, gelen ölçüm talepleri ile ilgili Yetki ve Sorumluluk Talimatına (TL 01) uygun olarak bir teklif hazırlanır. Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (PR 01) göre hazırlanan teklifler Müşteriler Listesi Formuna (FR 35) kaydedilir. Müşterinin ilgili teklifi onayından sonra deney hizmetinin gerçekleştirilmesi ile ilgili süreç başlatılır. **Onay mümkün olduğunca yazılı alınmaya veya mail yoluyla alınmaya çalışılır, ancak bunun mümkün olmadığı zamanlarda müşteri ile görüşmeyi yapan personel tarafından teklifin son hali bastırılarak üzeri kaşelenip sipariş teyidinin kimden alındığı ve tarihi yazılır son olarak müşteri dosyasına yerleştirilir. Ekonaz Ölçüm Laboratuvarı tarafından hazırlanan Teklif Formatı Formu (FR 57) müşteri tarafından yazılı onaylandığı takdirde sözleşme yerine geçer.** Teklifler, teslim ve teslim sonrası hizmetler için şartlar da dahil olmak üzere müşteri tarafından belirtilmiş olan şartları, istenen hizmetle ilgili kullanılan metotların bilgisini ve ticari şartları içerir. Müşteri tarafından beyan edilmeyen ancak hizmet için gerekli olan şartlar var ise, örneğin hizmetin sağlanması kapsamında tedarikçi laboratuvar

HAZIRLAYAN

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

KONTROL EDEN / ONAYLAYAN

ŞİRKET MÜDÜRÜ

Ekonaz Ölçüm Laboratuvarı Kalite Sistemi'ne ait güncel dokümanlar Ortak Ağ üzerindedir. Basılı ortamda bulunan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" niteliğindedir. Basılı ortamda kontrollü kopya talebinizi Kalite Yöneticisine iletmeniz gereklidir. Laboratuvar içi kullanım içindir, çoğaltılamaz ve Laboratuvar dışına çıkartılamaz.



## MÜŞTERİYLE İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

**Doküman Kodu:**

PR 02

**İlk Yayın Tarihi:**

15.02.2018

**Revizyon No:**

05.12.2022-04

**Sayfa**

4/7

kullanılacaksa konu ile ilgili bilgiler (tedarikçi ismi, yapılacak çalışma içeriği) müşteriye ayrıca yazılı olarak bildirilir ve onay alınır.

- Müşteriden sipariş teyidi gelmesi ile, gerekli planlamanın yapılabilmesi için ilgili müşteriye ait bilgiler Laboratuvar Müdürü veya Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından İş Planı Formuna (FR 38) kaydedilir. Tesisten herhangi bir ön bilgi-belge alınması gerekiyor ise, sahaya gidilmeden önce gerekli eksiklikler tamamlanır ve ölçüme gidiliş tarihi İş Planı Formuna (FR 38) kaydedilerek müşteriye de bildirilir.
- Gerçekleştirilen deney hizmetine ilişkin ödeme koşulları Fiyat Listesi (LS 03) baz alınarak belirlenir. Hizmet bedeli, müşteri tarafından belirlenen ödeme koşullarına uygun olarak Laboratuvarın hesap numarasına yatırılır.

Uygun bulunan analiz talepleri ile ilgili aşağıdaki işlemler gerçekleştirilir;

- Verilecek hizmet, Hizmetin Sağlanması Prosedürüne (PR 10) uygun olarak gerçekleştirilir.
- Sözleşme koşullarında yapılan her türlü değişiklik veya sapmalar bundan etkilenecek tüm personele mail ile bildirilir. Sözleşmelerde herhangi bir değişiklik ya da sapma olması durumunda en fazla iki gün içerisinde Laboratuvar Müdürü tarafından müşteri telefon ya da mail ile bilgilendirilir ve yapılan görüşme Müşteri Görüşmeleri Kayıt Formu (FR 37) ile kayıt altına alınır.
- İşe başladıktan sonra sözleşmenin düzeltilmesi gerekiyorsa, gözden geçirme süreci aynen tekrarlanır ve yapılan herhangi bir tadilat bundan etkilenecek bütün kişilere bildirilir.

### 5.4. Müşteri İle İletişim

- Müşteri ile ilgili tüm bilgiler (müşteri adı, adresi, faksı, telefon, e-posta vb) Müşteri Talepleri Kayıt Formu (FR 34) üzerinde kayıt altına alınır.
- Sözleşme veya talebin karşılanma süresi boyunca, şartlar veya çalışmanın sonuçları ile ilgili olarak müşteri ile yapılan görüşmeler, görüşmeyi yapan personel tarafından Müşteri Görüşmeleri Kayıt Formu (FR 37) aracılığıyla görüşmeyi yapan personel tarafından kayıt altına alınır ve sözleşme şartlarını etkileyen bir değişiklik olduğunda bu durum hakkında Şirket Müdürü veya ilgili personele mail ile bilgilendirilir.

**HAZIRLAYAN**

**KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ**

**KONTROL EDEN / ONAYLAYAN**

**ŞİRKET MÜDÜRÜ**

Ekonaz Ölçüm Laboratuvarı Kalite Sistemi'ne ait güncel dokümanlar Ortak Ağ üzerindedir. Basılı ortamda bulunan dokümanlar "KontROLSÜZ KOPYA" niteliğindedir. Basılı ortamda kontrollü kopya talebinizi Kalite Yöneticisine iletmeniz gereklidir. Laboratuvar içi kullanım içindir, çoğaltılamaz ve Laboratuvar dışına çıkartılamaz.



## MÜŞTERİYLE İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

**Doküman Kodu:**

PR 02

**İlk Yayın Tarihi:**

15.02.2018

**Revizyon No:**

05.12.2022-04

**Sayfa**

5/7

• Müşteri ile; taleplerine açıklık kazandırmaları ve yapılan işle ilgili hizmet performansını izlemeleri için, diğer müşterilere karşı gizliliği sağlamak ve Müşteri ve Ziyaretçi Beyan Formu'nu doldurmak koşulu ile işbirliği yapılır. İşbirliği kapsamında, arzu ettiğinde müşteri veya temsilcisi ilgili personelin gözetiminde ölçüm çalışmalarına tanık olabilmesine izin verilir. Müşteri veya temsilcilerinin talepte bulunduğu ölçüme tanık olabilecekleri teklif veya sözleşmelerin sonunda açıklamalar kısmında yer alır.

• Hazırlanan deney raporları Rapor Yönetim Talimatında (TL 02) belirtildiği şekilde müşteriye iletilir.

• Deney sonuçları hakkında bilgi isteyen müşteriye gerektiğinde telefon, faks veya e-posta yolu ile ön bilgi verilebilir. Ancak bu uygulama, deney sonuçlarının müşteriye iletilmesi bakımından geçerlilik taşımaz. Bu husus müşteriye bildirilir.

• Deney raporları ölçümler ile ilgili bilgi ve belge tamamlandıktan sonra en fazla iki hafta içinde müşteriye teslim edilir. Değişiklik olması durumunda Laboratuvar Müdürü tarafından müşteri bilgilendirilir ve yapılan görüşme Müşteri Görüşmeleri Kayıt Formu(FR 37) ile kayıt altına alınır.

• Deney raporları, müşterilere imzalı ve mühürlü olarak kâğıda basılı ve pdf uzantılı cd'de iletilir.

• Müşterilerle yapılan görüşmeler Müşteri Görüşmeleri Kayıt Formunda (FR 37) kayıt altında tutulur.

Müşteriden herhangi bir şikayet/öneri gelmesi durumunda; şikayeti alan personel tarafından Müşteri Şikayet/ Öneri Kayıt Formu (FR 40) doldurulur ve Kalite Yönetim Temsilcisi bilgilendirilir. Şikayet doğrultusunda, Kalite Yönetim Temsilcisi ve Şirket Müdürü konuyu inceleyerek değerlendirir ve şikayetin kaynağı için 5 Neden Metodolojisi kullanılarak kök sebep analizi yapılır. Amaç; müşterinin şikayetine sebebiyet veren en az 5 nedeni bulup son nedenden başlayıp ilk nedene kadar tüm nedenler hakkında iyileştirmeler planlayabilmektir.

• Yapılan şikayet ile ilgili alınan kararlar 3 gün içinde ilgili personele ve müşteriye bildirilir. Alınan kararlar hakkında gerekli görülenler üzerinde düzeltici faaliyet işlemleri başlatılır. Müşteri şikayetleri arasında gerekli görülenler üzerine derhal başlatılan düzeltici faaliyet işlemleri Sürekli

**HAZIRLAYAN**

**KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ**

**KONTROL EDEN / ONAYLAYAN**

**ŞİRKET MÜDÜRÜ**

Ekonaz Ölçüm Laboratuvarı Kalite Sistemi'ne ait güncel dokümanlar Ortak Ağ üzerindedir. Basılı ortamda bulunan dokümanlar "KontROLSÜZ KOPYA" niteliğindedir. Basılı ortamda kontrollü kopya talebinizi Kalite Yöneticisine iletmeniz gereklidir. Laboratuvar içi kullanım içindir, çoğaltılamaz ve Laboratuvar dışına çıkartılamaz.



## MÜŞTERİYLE İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

**Doküman Kodu:**

PR 02

**İlk Yayın Tarihi:**

15.02.2018

**Revizyon No:**

05.12.2022-04

**Sayfa**

6/7

İyileştirme Prosedürüne (PR 05) göre yürütülür. Müşteri Şikayet/ Öneri Kayıt Formu (FR 40) ile kayıt altına alınan tüm müşteri şikayetleri Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından İç Denetim Prosedürüne (PR 06) göre değerlendirmeye alınır.

- Müşteriye, verilen hizmetin değerlendirilmesi amacıyla, hizmet sonrasında hazırlanan ölçüm raporu ile birlikte Müşteri Anket Formu (FR 41) iletilir. Müşteri Anket Formunda (FR 41) müşteri memnuniyetinin üç ve altı olan maddeler için memnuniyetsizlik bildirilen sorularda konu ile ilgili Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından müşteri ile görüşülür. Müşterinin memnuniyetsizliği Müşteri Şikayet Öneri Kayıt Formu (FR 40) ve Müşteri Görüşmeleri Kayıt Formu (FR 37) ile kayıt altına alınır. Müşterinin memnuniyetsizliği ile ilgili düzeltici faaliyet işlemleri başlatılır. Düzeltici faaliyet işlemleri Sürekli İyileştirme Prosedürüne (PR 05) göre yürütülür. İlgili analiz sonuçları Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından rapor haline getirilir ve Yönetimin Gözden Geçirme toplantısı gündemine sunulur. Bu toplantıda müşteri memnuniyetini arttırmak için yapılan işlemler de anlatılır.

### 6. PROSEDÜR İŞ AKIŞI

Bu dokümanın iş akışı yoktur.

### 7. REFERANSLAR

TS EN ISO/IEC 17025 Deney&Kalibrasyon Laboratuvarı için Genel Şartlar

### 8. İLGİLİ DOKÜMAN

Fiyat Listesi (LS 03)

Müşteri Talepleri Kayıt Formu (FR 34)

Müşteriler Listesi Formu (FR 35)

Müşteri Görüşmeleri Kayıt Formu (FR 37)

İş Planı Formu (FR 38)

**HAZIRLAYAN**

**KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ**

**KONTROL EDEN / ONAYLAYAN**

**ŞİRKET MÜDÜRÜ**

Ekonaz Ölçüm Laboratuvarı Kalite Sistemi'ne ait güncel dokümanlar Ortak Ağ üzerindedir. Basılı ortamda bulunan dokümanlar "KontROLSÜZ KOPYA" niteliğindedir. Basılı ortamda kontrollü kopya talebinizi Kalite Yöneticisine iletmeniz gereklidir. Laboratuvar içi kullanım içindir, çoğaltılamaz ve Laboratuvar dışına çıkartılamaz.



## MÜŞTERİYLE İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

**Doküman Kodu:**

PR 02

**İlk Yayın Tarihi:**

15.02.2018

**Revizyon No:**

05.12.2022-04

**Sayfa**

7/7

Evrak Kayıt Defteri (FR 39)

Müşteri Şikayet/ Öneri Kayıt Formu (FR 40)

Müşteri Anket Formu (FR 41)

### 9.REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Nedeni
00	15.02.2018	-	İlk Yayın
01	28.11.2018		TÜRKAK Denetimi
02	05.03.2020	Alt bilgiye kontrolsüz kopya ifadesi eklendi.	TSEN ISO 17025:2017 Standardı Uyum Çalışması
03	05.10.2020		TSEN ISO 17025:2017 Standardı Uyum Çalışması
04	05.12.2022	Madde 5.3 teklif sözleşme ibaresi açıklaması eklendi	TÜRKAK Denetimi

**HAZIRLAYAN**

**KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ**

**KONTROL EDEN / ONAYLAYAN**

**ŞİRKET MÜDÜRÜ**

Ekonaz Ölçüm Laboratuvarı Kalite Sistemi'ne ait güncel dokümanlar Ortak Ağ üzerindedir. Basılı ortamda bulunan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" niteliğindedir. Basılı ortamda kontrollü kopya talebinizi Kalite Yöneticisine iletmeniz gereklidir. Laboratuvar içi kullanım içindir, çoğaltılamaz ve Laboratuvar dışına çıkartılamaz.