



MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ
SPP-03

İlk Yayın Tarihi: 07.12.2015

Revizyon No: 04

Revizyon Tarihi: 26.07.2024

Sayfa Sayfa 1 / 6

SATIŞ PAZARLAMA PROSEDÜRLERİ

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; laboratuvarımızda hizmetin yürütülmesi esnasında oluşan müşteri beklentilerinin alınması, şikâyetlerinin giderilmesi ve müşteri ilişkilerinin yönetilmesi konularında yöntem oluşturmak ve konu ile ilgili sorumlulukları tespit etmektir.

2. SORUMLULUK VE YETKİ

Bu prosedürün işletilmesinden Şirket Müdürü, Kalite Yöneticisi, Tüm Birim Sorumluları sorumludur.

3. TANIMLAMALAR VE KISALTMALAR

Bu prosedürde herhangi bir tanım ve kısaltma kullanılmamıştır.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Müşteri Şikayeti Değerlendirme Formu (SPF-13)
- Müşteri Memnuniyeti Anket Formu (SPF-14)
- Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü (KSP-3)
- Uygun Olmayan Test ve Ölçüm İşinin Kontrolü Prosedürü (LAP-05)

5. UYGULAMALAR

5.1 Müşteriye Hizmet

Laboratuvar çalışmalarında müşteri tarafından talep edilen ölçümler gizlilik ve tarafsızlık prensibine uygun olarak yapılır. Müşteri bilgileri gizli tutulur. Müşteri dosyaları kilitli dolaplarda ve bilgisayar ortamında şifreli olarak saklandığı için diğer müşterilerin görmesi engellenmiş olur. Şifre, laboratuvar sorumlusu ve Kalite Yöneticisi sorumluluğundadır. Müşteri faaliyeti ile ilgili projede kullanılmak üzere vereceği bilgi ve dokümanlar müşterinin izni olmadan başka amaçlar için kullanılamaz ve kurum dışına çıkarılamaz.

Müşteriye ait bilgilerin üçüncü kişiler (kamu kurum ve kuruluşları) tarafından bilgilerin talep edilmesi durumunda, talep eden kurumdan tarafımıza yazılı olmak kaydıyla bildirilmesi sonucu müşteriye bilgi verilmesi kaydıyla üçüncü kişilerle paylaşımı (yasal otorite ve mevzuatlar) kapsamında müşteri bilgisi dahilinde yapılabilecektir. Kamu kurum ve kuruluşları haricinde gerçek kişi tarafından istenilmesi halinde, müşteriye konu ile ilgili yazılı bilgilendirme yapılacak olup, firma bilgileri üçüncü gerçek kişilerle paylaşılmayacaktır. Bununla alakalı bilgilendirme kısımları hizmet sözleşmeleri, teklifte vs. belirtilmiştir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
ADI SOYADI : Sinan KOCAOĞLU GÖREVİ : Laboratuvar Sorumlusu İMZA	ADI SOYADI : Nizamettin KURUÇAY GÖREVİ : Şirket Müdürü İMZA



MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ
SPP-03

İlk Yayın Tarihi: 07.12.2015

Revizyon No: 04

Revizyon Tarihi: 26.07.2024

Sayfa Sayfa 2 / 6

SATIŞ PAZARLAMA PROSEDÜRLERİ

Laboratuvar, müşterileri veya müşteri temsilcileri ile taleplerine açıklık kazandırmaları ve yapılan işle ilgili ölçüm performansını izlemeleri için, diğer müşterilere karşı gizliliği sağlamak koşuluyla, işbirliği yapmaktadır. Müşteri Deney İzleme Talep Formuyla (KS-18) kayıt altına alınır.

Bu işbirliği aşağıdakileri içerir.

- Müşterinin veya temsilcisinin kendisi için yapılan deneylere tanık olmaları için Laboratuvarın, ilgili bölümlerine gerekçeli olarak girebilmesine izin verilmesi;
- Laboratuvar ölçüm parametreleri, ölçüm metodları, standartları ve birim fiyatları laboratuvar ücret tarifesi listesi doğrultusunda, ödeme koşullarıyla beraber müşteriye teklif formuyla bildirilmektedir.
- Müşteri ile iyi iletişimin sürdürülebilmesi. Herhangi bir nedenle gecikme veya deneylerin gerçekleştirilmesi sırasında olan önemli sapmalar hakkında müşteriye bilgi verilir.

5.2 Teklif ve Sözleşme Şartları

Teklifler, ölçüm parametreleri, ölçüm metodları, standartları ve birim fiyatları laboratuvar ücret tarifesi doğrultusunda, ödeme koşullarıyla beraber müşteriye teklif formuyla bildirmektedir. Teklif formu aynı zamanda sözleşme yerine geçmektedir. Teklif formunda oluşabilecek değişiklikler hakkında müşteri bilgilendirilir. Ortaya çıkan değişiklikler teklif formu üzerinde düzenlenerek müşteriye tekrar gönderilir. Yapılan değişikliklerle ilgili müşterinin onayı alındıktan sonra iş ve işlemlere başlanır.

6. Müşteri Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi

6.1 Müşterilerden gelen talep ve şikâyetler; internet adresimiz (www.altalab.com.tr) üzerinden iletişim bölümünden talep ve şikâyetler bölümüne girerek talep ve şikâyetlerini belirtebilir. Belirtilen internet adresimiz müşteriye gönderilen teklif formumuzda belirtilmektedir.

6.2 İnternet adresimiz üzerinden alınan Şikâyet konusu, Müşteri Şikâyet Formuna (SPF-13) Kalite Yöneticisi tarafından işlenir. Değerlendirmeler; Şirket Müdürü, Kalite Yöneticisi ve / veya Laboratuvar Sorumlusu tarafından yapılır.

6.3 Kalite Yöneticisi yapmış olduğu değerlendirmeye göre şikâyeti ilgisine iletirler. Şikâyetle ilgili ne tür çalışmalar yapılacağı kararı verilir ve şikâyet konusu ile ilgili durum değerlendirmesi ya da yapılacaklar hakkında

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
ADI SOYADI : Sinan KOCAOĞLU GÖREVİ : Laboratuvar Sorumlusu İMZA	ADI SOYADI : Nizamettin KURUÇAY GÖREVİ : Şirket Müdürü İMZA



MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ
SPP-03

İlk Yayın Tarihi: 07.12.2015

Revizyon No: 04

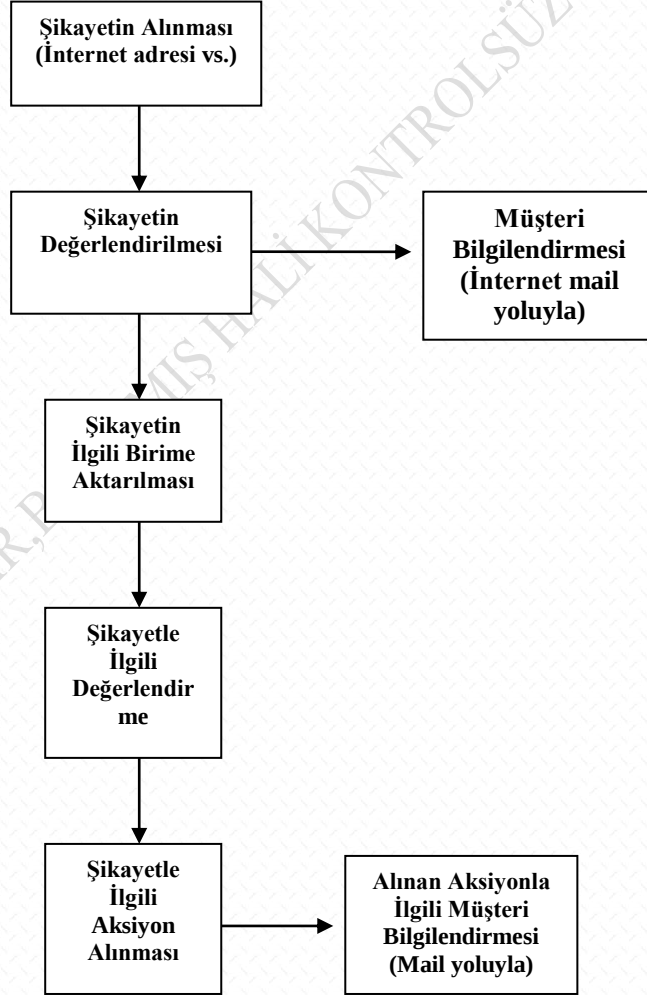
Revizyon Tarihi: 26.07.2024

Sayfa Sayfa 3 / 6

SATIŞ PAZARLAMA PROSEDÜRLERİ

müşteriye mail yoluyla bilgi verilir. Düzeltici Faaliyet başlatılır ve faaliyetlerle ilgili durum müşteriye iletilir.

- 6.4** Laboratuvar, şikâyetleri birer iyileşeme fırsatı olarak kabul eder. Şikâyetin laboratuvardan kaynaklandığına kanaat getirilirse, laboratuvar içinde derhal Düzeltici Faaliyet Prosedürü uygulanarak, şikâyetin tekrarı önlenir.
- 6.5** Ayrıca, uygun olmayan deney işi kapsamında müşteriyi bilgilendirerek yapılan iş durdurulur, geri çekilir ve/veya tekrarlanır.



HAZIRLAYAN

ADI SOYADI : Sinan KOCAOĞLU
GÖREVİ : Laboratuvar Sorumlusu
İMZA

ONAYLAYAN

ADI SOYADI : Nizamettin KURUÇAY
GÖREVİ : Şirket Müdürü
İMZA



MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ
SPP-03

İlk Yayın Tarihi:07.12.2015

Revizyon No:04

Revizyon Tarihi: 26.07.2024

Sayfa Sayfa 4 / 6

SATIŞ PAZARLAMA PROSEDÜRLERİ

6.6 Bu prosedürde müşteri ilişkilerini düzenlemek ve müşterilerin laboratuvarımızın talep/şikayet süreciden haberdar olmaları için internet adresimiz üzerinden oluşturduğu talep/şikayetlerle alakalı, geri dönüşler mail ortamı üzerinden paylaşılır.Müşteri talep/şikayetin n asıl yapılacağına dair bilgilendirmesi gönderilen teklif formatında belirtilir.

7. Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi

- 7.1 Sunulan hizmetin doğrulanması ve müşteri beklentilerinin ölçülmesi, müşterilerinden olumlu veya olumsuz geri besleme elde etmek için Müşteri Memnuniyet Anketleri kullanılır.
- 7.2 Müşteriler tarafından doldurulan Memnuniyet Anketi, laboratuara ulaşmasından sonra Kalite Yöneticisi tarafından derhal incelemeye alınır cevaplandırılan anket formunu inceler müşteri memnuniyeti % 70'in altındaysa müşterinin beklentisine uygun KSP-03 DÜZELTİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYETLER PROSEDÜRÜ'ne göre düzeltici faaliyet başlatılır.
- 7.3 Müşterilerden alınan Müşteri Memnuniyet Anketleri Kalite Sistemimizi iyileştirmek adına en önemli ölçütlerden biridir. Bundan dolayı alınan her anket sonucunun ilgili birim tarafından değerlendirilmesi gerekmektedir.
- 7.4 Müşteri Memnuniyet Anketimiz 5- çok iyi, 4- iyi, 3- orta, 2- kötü, 1-çok kötü olmak üzere değerlendirme kriterlerinden oluşmaktadır. Değerlendirme sonucu verilen puanların toplamının soru bazında oranlanarak değerlendirilmesiyle oluşan yüzdelik değer oluşturulması sonucu sonuç elde edilerek değerlendirilmesi yapılır. Ayrıca SPF-14'de Müşteri Memnuniyet Anketinde belirtilen maddeler içinde uygunsuzluk tesbit edilmesi halinde ayrı ayrı olarak maddeler için Düzeltici Önleyici Faaliyet uygulanır.

SPF-14 Müşteri Memnuniyet Anketinde belirtilen 5- çok iyi, 4- iyi, 3- orta, 2- kötü, 1-çok kötü kriterlerinden, müşteri memnuniyeti soru bazında değerlendirilebilmesi için her bir kutucuk %20 oranında puanlama yapılarak değerlendirmeye alınır ve her kutucuğun karşılığında bulunan (%) kısmına aldığı yüzdelik puanı yazılır. Ve SPF-14 Müşteri Memnuniyet Anketinde belirtilen (%)'lik kutucuğunun altındaki puanlar toplanarak soru sayısına bölünür ve ortalama değer alınarak müşteri beklentisi belirlenmiş olur. Müşteri memnuniyet anketindeki soruların işaretlenmediği durumda puan verilmez ve sıfır (0) olarak kabul edilir ve değerlendirmeye katılır.Değerlendirme sonucu sıfır (0) verilen anket sonucuda toplam soru sayısına dahil edilerek bölünür ve sonuç elde edilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
ADI SOYADI : Sinan KOCAOĞLU GÖREVİ : Laboratuvar Sorumlusu İMZA	ADI SOYADI : Nizamettin KURUÇAY GÖREVİ : Şirket Müdürü İMZA



MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ
SPP-03

İlk Yayın Tarihi: 07.12.2015

Revizyon No: 04

Revizyon Tarihi: 26.07.2024

Sayfa Sayfa 5 / 6

SATIŞ PAZARLAMA PROSEDÜRLERİ

- 7.5 Elimize ulaşan her anket değerlendirmeye alınmak üzere kayıt altında tutulmalıdır.
- 7.6 Olumsuz geri dönen her anket derhal değerlendirilmelidir (Telefon veya mail yolu ile iletişime geçilir ve sebep araştırılır.)
- 7.7 Memnuniyetsizliğe yol açan faktör araştırılır.
- 7.8 İlgili faktöre derhal düzeltici faaliyet başlatılır.
- 7.9 Sonuç ilgili müşteri veya müşterilere bildirilir.
- 7.10 Olumsuz anket oranı %30 un altında kalırsa bile ölçülen sorulardan düşük değerlendirme puanı alan içeriğin nedeni de sorgulanmalıdır.

Anketler Laboratuvara ulaşmasından itibaren anketler masaya yatırılır ve değerlendirilir. Olumsuz kriterlerin oranı % 30 u bulursa sebepsel faktörler araştırılır. Müşterilerle iletişime geçilir (telefon, mail ve/veya faks gibi),uygunsuzluğun kaynağına ulaşılmca da hangi birimi ilgilendiriyorsa derhal düzeltici faaliyet başlatılır.

8. Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü

- 8.1 Laboratuvar, uygun olmayan deney işlerinin ortaya çıkmamasına gayret eder.
- 8.2 Uygun olmayan deney işleri; fonksiyonlarını tam yerine getirmeyen deney cihazlarından, prosedürlere veya müşteri ile yapılan sözleşmelere uymayan deney raporlarından, bunların yanı sıra personel gözlemlerine dayanarak veya iç tetkik ve yönetimin gözden geçirmesi sırasında da uygun olmayan deney işinin tanımına imkân vardır.
- 8.3 Laboratuvar Sorumlusu uygun olmayan deney işleri ortaya çıktığında, bunları değerlendirir, kabul edilebilir bulması halinde gerekiyorsa müşteriye bilgilendirir, işi durdurur, geri çeker ve tekrarlatır.

Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Sorumlusu, yapılan değerlendirmelerde söz konusu uygunsuzluğun laboratuvarın kendi politika ve prosedürlerinde kaynaklandığına kanaat getirirse tekrarını önlemek için derhal düzeltici faaliyet uygular.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
ADI SOYADI : Sinan KOCAOĞLU GÖREVİ : Laboratuvar Sorumlusu İMZA	ADI SOYADI : Nizamettin KURUÇAY GÖREVİ : Şirket Müdürü İMZA



MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ
SPP-03

İlk Yayın Tarihi: 07.12.2015

Revizyon No: 04

Revizyon Tarihi: 26.07.2024

Sayfa Sayfa 6 / 6

SATIŞ PAZARLAMA PROSEDÜRLERİ

Revizyon İşleme Çizelgesi

Madde	Konu	Sayfa No	Revizyon No	Yürürlük Tarihi
7.4	Anket değerlendirmede puan ekleme	3	01	24.10.2016
7.4	Anket Değerlendirilmesinde toplam puanlama sonucu değerlendirme yapılması	3	02	05.01.2018
5.1	Verilerin üçüncü kişilerle paylaşılması ile ilgili	1	03	16.07.2022
6.1,6.2,6.3	Müşteri Şikayetinin Değerlendirmesi Süreci	2-3	03	16.07.2022
6.5 ve 6.6	Müşteri Şikayetinin Değerlendirmesi Süreci	4	04	26.07.2024

HAZIRLAYAN

ADI SOYADI : Sinan KOCAOĞLU
GÖREVİ : Laboratuvar Sorumlusu
İMZA

ONAYLAYAN

ADI SOYADI : Nizamettin KURUÇAY
GÖREVİ : Şirket Müdürü
İMZA