	ARGETEST CEVHER ZENGİNLEŞTİRME ve ANALİZ LABORATUVARI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ		
	MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ		
Doküman No PRS.10	İlk Yayın Tarihi 02.01.2013	Revizyon Tarih/No 05.11.2018/05	Sayfa No 1 / 3

1.AMAÇ VE KAPSAM

Argetest Laboratuvarı tarafından analiz hizmeti verilmekte olan müşterilerle ilişkilerin düzenlenmesi, geliştirilmesi, olumlu veya olumsuz geri bildirimlerin alınması ve müşterinin talebi halinde analizlerin müşteri gözetiminde yapılması için gerekli organizasyonun etkin olarak yapılmasını sağlamaktır.

2.TANIMLAR VE AÇIKLAMALAR

2.1.Müşteri Memnuniyeti: Gerçekleştirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesi.

2.2.İlgili Taraf: Bir kuruluşun performansından veya başarısından bir fayda sağlayan kişi veya grup.

2.3.KYT: Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

3.SORUMLUK VE YETKİ

3.1.Genel Müdür

3.2.Kalite Yönetim Temsilcisi

3.3. Analiz Laboratuvarı Sorumlusu

3.4. Laboratuvar Personeli

4.UYGULAMA

4.1.Argetest Laboratuvarı müşteri taleplerinin açıklığa kavuşturulması ve yapılan faaliyetle ilgili laboratuvar performansının izlenmesi konularında müşterilerle veya müşterinin temsilcileriyle işbirliği yapmaktadır. Müşteri veya temsilcileri ile yapılan bütün görüşmelerde; sadece kendi talep ettiği analizlerinde ve numune hazırlama esnasında, laboratuvardan önceden randevu almak şartıyla bulunabilecekleri belirtilir.

4.2.Müşteri veya temsilcisinin analizler esnasında gözlemci olarak bulunma talebi, KYT ve Genel Müdür tarafından değerlendirilir ve analizleri yapacak Analiz Laboratuvarı Sorumlusu ile görüşür. İlgili bölümdeki mevcut iş yükü dikkate alınarak, müşteri veya temsilcisine verilecek hizmet için uygun tarih belirlenir. Belirlenen tarih, yazılı olarak müşteriye bildirilir.

4.3. Müşteri veya temsilcisinin ziyaretinden önce, laboratuvarda gizlilik, güvenilirlik ilkesi çerçevesinde gerekli düzenlemelerin yapılması; KYT ve Analiz Laboratuvarı Sorumlusu tarafından sağlanır.


4.4. Müşteri veya temsilcisi, Ziyaretçi ve Müşteri Kabul Talimatı (TLM.06)'na uygun olarak kabul edildikten sonra; laboratuvarda yürütülen faaliyetlerin gizliliği hakkında KYT tarafından bilgilendirilir, ilgisi olmayan kısma girmesine izin verilmez. Laboratuvarda bulunduğu süre içerisinde başka müşterilerin analizlerini veya analiz sonuçlarını görmemesi için Gizlilik, Güvenlik ve Tarafsızlık Talimatı (TLM.04) uygulanır.

4.5. Müşteri veya temsilcisine laboratuvarda bulunduğu süre içerisinde talep etmesi durumunda, analizleriyle ilgili olarak analiz metotları, analiz cihazları vb. konularda gerekli her tür bilgi Analiz Laboratuvarı Sorumlusu tarafından verilir.

4.6. Müşteriden gelen itiraz ve şikâyetler; Şikâyetlerin Çözümlemesi Prosedürü (PRS.11)'ne göre değerlendirilir.

Hazırlayan

Onaylayan

	ARGETEST CEVHER ZENGİNLEŞTİRME ve ANALİZ LABORATUVARI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ		
	MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ		
Doküman No PRS.10	İlk Yayın Tarihi 02.01.2013	Revizyon Tarih/No 05.11.2018/05	Sayfa No 2 / 3

4.7. Müşterinin gizli kalmasını istediği tescilli ve tescilli olmayan hakları müşteri mülkü de dahil laboratuvar personeli tarafından özellikle korunur.

4.8. Müşteriye ait sonuçlar basılı ortamda muhafaza edilmekte olup, müşteriye kapalı zarf içinde iletilir. Müşterilere elektronik olarak analiz raporu PDF formatında ve şifrelenerek verilebilir. Şifrelenerek gönderilen rapor ile ilgili şifre müşteriye telefonla bildirilir. Müşteri raporun anlaşılması ve yorumlanması konusunda bilgi talep ederse, bu bilgi Analiz Laboratuvarı Sorumlusu tarafından müşteriye verilir.

4.9. Eğer müşteri analiz numunesinin bir kısmını geri almak ister ve analizlerini başka bir yerde yaptıracağını yazılı olarak beyan ederse, numune üzerinde başka bir hak olmamak şartıyla ve saklama süresi geçmeyen numunelerin bir kısmı, en az analiz yapılacak kadar numune miktarının laboratuvarında kalması kuralına da uyularak, müşteriye uygun şekilde ambalajlanarak iade edilebilir.

4.10. Müşterilerden olumlu ya da olumsuz geri besleme bilgilerini elde etmek için Veri Analizi Talimatı (TLM.07)'na göre hazırlanan Müşteri Memnuniyet Anketi Formu (FRM.025); müşteriye yılda en az bir defa gönderilmesi sağlanır. Geri dönen anketlerin sonuçları yıllık periyotlarda KYT tarafından değerlendirilir. Değerlendirme sonuçları soru bazlı tutularak yıllık kalite hedefleri kapsamında beklenen değerden düşük çıkması durumunda düzeltici ve önleyici faaliyet kapsamına alınır. Müşteriye gönderilen anketlerde bulunan yorum ve istek kısımlarında bulunan hertürlü bilgi, istek ve negatif görüş şikâyet statüsünde değerlendirilerek düzeltici faaliyet başlatılır. Yapılacak çalışmalar Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PRS.07) kapsamında sürdürülür.

4.11. Müşterilerden gelen olumlu ve/veya olumsuz geri besleme bilgilerinden yararlanarak Argetest Laboratuvarı Kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesi için Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü (PRS.07) ve Risk Analizi ve Fırsatların Ele Alınması Prosedürü (PRS.08)'ne göre uygulamalar gerçekleştirilir.

4.12. Müşteri ile yapılan her türlü görüşme ile ilgili kayıt, analiz talep formlarının arka sayfalarına düşülür..

4.13. İç iletişimin sağlanması konusunda herkesin kendi adına alınan şirket maili ve birimlerin toplu mail adresleri ile entegre laboratuvar sistemi Direkt mesaj sistemi kullanılır. Bunun yanında aciliyet teşkil eden iletişim gerekliliklerinde dahili telefon sistemi de kullanılır.

5.KAYITLAR

5.1.Müşteri Memnuniyet Anketi Formu (FRM.025)

6.REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

6.1.Gizlilik, Güvenlik ve Tarafsızlık Talimatı (TLM.04)

6.2.Ziyaretçi ve Müşteri Kabul Talimatı (TLM.06)

6.3.Verit Analizi Talimatı (TLM.07)

6.4.Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (PRS.07)

6.5.Risk Analizi ve Fırsatların Ele Alınması Prosedürü (PRS.08)

6.6.Şikâyetlerin Çözümlemesi Prosedürü (PRS.11)

Hazırlayan

Onaylayan



ARGETEST CEVHER ZENGİNLEŞTİRME ve ANALİZ LABORATUVARI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ

Doküman No PRS.10	İlk Yayın Tarihi 02.01.2013	Revizyon Tarih/No 05.11.2018/05	Sayfa No 3 / 3
-----------------------------	---------------------------------------	---	--------------------------

6.7.TS EN ISO/IEC 17025:2017 - Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği İçin Genel Gereklilikler (Madde 7.1. ve 8.6.)

7.REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
00	02.01.2013	İlk Yayın
01	06.05.2016	Müşteri memnuniyet anketi değerlendirme kriteri tanımlanmıştır.
02	25.09.2016	Revizyon tarihçesi doğrulama
03	02.03.2017	Müşteri geri beslemeleri ile ilgili kriterler tanımlanmıştır.
04	12.02.2018	İç iletişim yöntemi tanımlanmıştır. Kişi tanımları tekdüzeleştirilmiştir.
05	05.11.2018	TS EN ISO/IEC 17025:2017 revizyonu kapsamında değişen konularda revizyonlar yapılmıştır.

Hazırlayan

Onaylayan