

PROSEDÜR

MÜŞTERİYE HİZMET VE İYİLEŞTİRME



1. AMAÇ VE KAPSAM Bu prosedür, Eurofins İzmir Laboratuvarları'nın müşterilerine sağladığı hizmetlerin ve iyileştirme faaliyetlerinin TS ISO EN/IEC 17025 standardının ilgili 8.6 numaralı maddesinde belirtilen gerekliliklere uygun olarak gerçekleştirilmesini amaçlamaktadır. Bu prosedürde laboratuvar da gerçekleştirilen deney hizmetleri ile ilgili müşteri beklentilerinin karşılanması, müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi ve takibi, sürekli iyileştirilmesi için kullanılacak araçları ile ilgili olarak işleyiş ve sorumluluklar bulunmaktadır.

2. SORUMLULAR

- Genel Müdür
- Kalite Yönetim Birim Sorumlusu
- Laboratuvar Müdürü
- Satış Ekibi
- Laboratuvar Birim Sorumluları

3. PROSEDÜRÜN İŞLEYİŞİ

3.1. Müşteriye Hizmet ve İletişim

Eurofins İzmir Laboratuvarı müşterilerinin firma ile öncelikli olarak iletişime geçtikleri birim Satış Birimidir. Satış Biriminde görev yapan personel, gerekli durumlarda müşterilerin talepleri hakkında Laboratuvar Müdürü veya Laboratuvar Birim Sorumlusu personellerle görüşerek müşteriye bilgi verir. Eurofins İzmir Laboratuvarları ve müşterileri arasında tam mutabakata varılarak hizmet sağlanması esastır. Müşteri ile muhatap olan tüm birim ve personeller, Laboratuvarın müşterilerinin çıkarlarının, gizli bilgilerinin ve tescilli haklarının korunmasından sorumludur. Eurofins İzmir Laboratuvarları'nda yapılan analizler müşterilere telefon, e-mail ya da raporlama yoluyla direkt olarak bildirilir.

Eurofins İzmir Laboratuvarları'nın sağladığı analiz hizmetleri, **L-7.1-001 Analiz Listesi'**nde bulunmaktadır. Müşteri tarafından fiyat listesinde yer almayan; bir matris için farklı analiz metodunun uygulanması ya da laboratuvarca kullanılan metodun farklı bir matriste uygulanması gibi talepler Satış Birimi tarafından kayıt altına alınır. Bu gibi taleplerin reddedilmesi, Yönetim Gözden Geçirmesi toplantılarında toplantıya katılan personel ve yönetim tarafından değerlendirilir. Potansiyel müşteri talepleri ya da potansiyel analiz talepleri değerlendirilerek bir sonraki kapsam genişletme planına alınır.

Eurofins İzmir Laboratuvarları, müşterilerinin kendi numunelerine yapılan işlemi gözlemlemeyi talep etmeleri halinde bu talebi Laboratuvar Müdürü değerlendirir. **İlgili talep, Laboratuvar Müdürünün onaylaması durumunda diğer müşterilerin gizliliğinin sağlanması ile gerçekleştirilir.** Laboratuvarın imkanları bu talebi karşılamaya uygun değilse müşterinin talebi reddedilir ve reddedilme nedeni yazılı olarak müşteriye bildirilir.

Talebin uygun bulunması durumunda müşteri ya da müşteri firmanın temsilcisi laboratuvar personelinin (Birim sorumlusu veya sorumlunun yetki verdiği personel) refakati ile, Eurofins İzmir Laboratuvarları **F-8.6-002 Sorumluluk Taahhünamesi Formu'** nu imzaladıktan sonra laboratuvar kısımlarına girip yalnızca kendi numunesine yapılan işlemi gözlemleyebilir. Müşterinin talep ettiği bilgiler, müşteriye yalnızca **Satış Müdürü, Satış Destek Personeli, Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Müdürü** tarafından verilebilir. Diğer personelin bilgi verme yetkisi bulunmamaktadır.

Müşterinin numunesine yapılan analizin cihaz arızalanması vb. sebeplerle gecikme yaşanacak olması durumunda **Satış Müdürü, Satış Destek Personeli** tarafından müşteri bilgilendirilir.

Eurofins İzmir Laboratuvarları'na resmi yollarla gelen numunelerin analiz raporları yalnızca resmi kurumlara verilmektedir. Özel sektör numuneleri için, müşteri talebi halinde,

PR-8.6	Yayınlama: 03.06.2013	Revizyon Tarihi: 05.07.2023	Rev. No: 09	Sayfa numarası: 2 / 6
Hazırlayan ve Kontrol Eden		Onaylayan		
Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu		Laboratuvar Müdürü		
İrem Uzdoğan		Veysel Umut ÇELENK		

Basıldığında Kontrolsüz Kopyadır.

numunelerin farklı ülkelerin yasal düzenlemeleri, standartları veya teknik şartnamelerine göre değerlendirme yapılır ve rapor hazırlanır.

Müşteri talebi halinde, Türkçe ve İngilizce olarak rapor düzenlenebilir.

3.2. Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi

Müşterilerin aldıkları hizmete dair memnuniyetlerini değerlendirebilmek için en az senede bir kez F-8.6-001 Müşteri Memnuniyeti Anketi gönderimi gerçekleştirilir. İlgili anketler, tüm aktif müşterilere termin süresi verilerek online (<https://mailchimp.com/> web sayfası üzerinden) ortamda gönderilmektedir.

Anket süresinin bitiminde <https://mailchimp.com/> web sayfası üzerinden müşterilerin yanıtladığı anketlere ait verilerin yer aldığı rapor indirilir ve Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından F-8.6-003 Müşteri Memnuniyeti Anket Değerlendirme Formu yardımıyla değerlendirme süreci başlatılır.

F-8.6-001 Müşteri Memnuniyeti Anketinde 10 soru tanımlı olup, müşterilerden 1-10 arası puanlama yapılması talep edilmektedir. Müşterinin ankette yer alan sorulara vermiş olduğu puanlar 6 ve altında ise müşteri ile iletişime geçilerek memnuniyetsizlik nedenleri öğrenilir. Müşterinin **gerekçeli** bir şikayeti söz konusu ise değerlendirmek üzere PR. 7.9 Öneri-Şikayetler Prosedürü uygulanır.

Müşteri ankette herhangi bir soruya cevap vermediyse, ilgili soru değerlendirme dışı bırakılır.

Anketlerde müşterinin iyileştirme talep ettiği hizmetler veya önerileri, iyileştirme fırsatı olarak değerlendirilir.

Anketlerin değerlendirilmesinden elde edilen veriler sistemin iyileştirilmesi ve geliştirilmesi için Yönetimin Gözden Geçirilmesi Toplantısında görüşülür. Müşteri ile iletişim yazışmaları anket ile birlikte Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından muhafaza edilir.

3.3. İyileştirme

Eurofins İzmir’de Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği kalite politikası, kalite hedefleri, iç ve dış tetkik sonuçları, düzeltici faaliyetler, risk değerlendirilmesi, veri analizleri, yönetimin gözden geçirmesi, müşteri memnuniyeti, iç ve dış kalite kontrol faaliyetleri gibi yollarla ölçülür. Elde edilen sonuçlar analiz edilerek sürekli iyileştirme sağlanır.

- Kalite Politikası ve Kalite Hedefleri

Kalite Politikası iyileştirmelerin doğru yönlendirilmesinde kullanılır. Kalite Hedefleri ise Kalite politikasına uygun olan iyileştirme alanlarını belirler. Kalite Hedefleri belirlenirken, müşteri ve çalışan memnuniyetini sağlamaya yönelik hedefler belirlenir.

F-8.9-003 Yıllık Kalite Hedefleri Formu ile hedefler kayıt altına alınır. Kayıt altına alınan hedefler yıl içerisinde değerlendirilmek suretiyle Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı’nda görüşülür.

PR-8.6	Yayınlama: 03.06.2013	Revizyon Tarihi: 05.07.2023	Rev. No: 09	Sayfa numarası: 3 / 6
Hazırlayan ve Kontrol Eden		Onaylayan		
Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu		Laboratuvar Müdürü		
İrem Uzdoğan		Veysel Umut ÇELENK		

Basıldığında Kontrolsüz Kopyadır.

- İç Tetkik Sonuçları

PR-8.8 İç Tetkik Prosedürüne göre yapılan iç tetkikler neticesinde ortaya çıkan uygunsuzluklara göre iyileştirmeler belirlenir.

- Düzeltilici Faaliyetler

PR-8.7 Düzeltilici Faaliyetler Prosedürüne göre; düzeltilici faaliyetler uygunsuzluğun temel nedeninin tespiti ve tekrarlanmaması için gerçekleştirilir.

- Yönetimin Gözden Geçirmesi

PR-8.9 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürüne göre gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği ve iyileştirilmesi değerlendirilir. Değerlendirme sonucu alınan Yönetimin Gözden Geçirmesi kararları iyileştirme sürecinin girdilerini oluşturur.

- İç ve Dış Kalite Kontrol

Eurofins İzmir’de yapılan analizlerin arzu edilen doğruluk ve kesinlikte gerçekleştiğinin kontrolü PR-7.7 Deney Sonuçlarının Kalitesinin Güvencesi Prosedürüne göre yapılır. İç ve dış kalite kontrol faaliyetleri ile değerlendirilir. Bu değerlendirmeler kurum için iyileştirme aracıdır.

- Veri Analizi

Kalite Yönetim Birimi ve ilgili birim sorumluları, **müşteri memnuniyet anketlerini**, çevresel kontroller ve cihaz kontrollerine yönelik kayıtları analiz eder ve iyileştirme aracı olarak kullanırlar.

- Öneri ve Şikayetler

Eurofins İzmir Laboratuvarları’nda **müşteri memnuniyet anketleri**, tüm dilek, şikayet ve öneriler değerlendirilerek iyileştirme aracı olarak kullanılır.

- Risklerin Değerlendirilmesi

Riskleri ve fırsatları ele almak, yönetim sisteminin etkililiğini artırmak, daha iyi sonuçlar elde etmek ve olumsuz etkileri önlemek için bir temel oluşturur. Risk analizi ile birlikte fırsatlar ortaya çıkar ve sürekli iyileştirme için kaynak oluştururlar.

3.4 İyileştirmelerin Kayıt Altına Alınması

Eurofins İzmir’de 1 yıl içerisinde yapılması planlanan iyileştirmeler Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısını takiben F-8.9-003 Yıllık Kalite Hedefleri Formuna kaydedilir ve takip edilir. Bir sonraki Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında iyileştirmeye yönelik faaliyetlerin durumu raporda belirtilir.

PR-8.6	Yayınlama: 03.06.2013	Revizyon Tarihi: 05.07.2023	Rev. No: 09	Sayfa numarası: 4 / 6
Hazırlayan ve Kontrol Eden		Onaylayan		
Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu		Laboratuvar Müdürü		
İrem Uzdoğan		Veysel Umut ÇELENK		

4.DÖKÜMANLAR

- L-7.1-001 Analiz Listesi
- PR-7.9-Öneri Şikayetler Prosedürü
- **PR-7.7 Deney Sonuçlarının Kalitesinin Güvencesi Prosedürü**
- **PR-8.7 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü**
- F-8.6-001 Müşteri Memnuniyeti Anketi
- F-8.6-002 Sorumluluk Taahhütname
- **F-8.6-003 Müşteri Memnuniyeti Anket Değerlendirme Formu**
- **F-8.9-003 Yıllık Kalite Hedefleri Formu**

5.REVİZYON

Bölüm No / Adı	Sayfa	Tarih	Rev. No.	Açıklama
3.1.Müşteriye Hizmetve İletişim	2	02.09.2014	01	Genel gözden geçirme
3.1.Müşteriye Hizmetve İletişim	2	02.0.92014	01	F-5.3-007 Sorumluluk Taahhütname Formu' nun döküman kodunun değiştirilmesi.
3.2.Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi	3	02.09.2014	01	Genel gözden geçirme
3.2.Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi	3	01.12.2014	02	Müşterilerden alınan olumsuz değerlendirmeler için izlenecek yol açıklanmıştır.
3.1 Müşteriye Hizmet ve İletişim	2	01.12.2014	02	F-4.4-003 Deney Yapılabilirlik Formu sistemden çıkarılmıştır.
3.2.Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi	3	06.05.2015	03	Müşteri memnuniyet anketindeki kritik sorulara verilen 'pek memnun değilim' ve 'memnun değilim' cevaplarında izlenecek yol tanımlanmıştır.
3.1 Müşteriye Hizmet ve İletişim	3	21.06.2018	04	Müşterinin analizini gözleme talebinin değerlendirmesinin Laboratuvar Müdürü tarafından yapıldığı eklenmiştir.
Tüm Bölümler	2-5	23.08.2019	05	Genel gözden geçirme yapılmış olup yeni sisteme uygun tanımlamalar yapılmıştır.
Tüm Prosedür	1-5	04.11.2020	06	Şirket Logosu ve Laboratuvar adının değişimi nedeniyle doküman gözden

PR-8.6	Yayınlama: 03.06.2013	Revizyon Tarihi: 05.07.2023	Rev. No: 09	Sayfa numarası: 5 / 6
Hazırlayan ve Kontrol Eden		Onaylayan		
Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu		Laboratuvar Müdürü		
İrem Uzdoğan		Veysel Umut ÇELENK		

Basıldığında Kontrolsüz Kopyadır.

				geçirilmiş,Prosedür Numarası ve İlgili Formlar TS EN ISO 17025:2017 revizyonuna göre düzenlenmiştir.
Tüm Prosedür	1-5	16.03.2023	07	Genel gözden geçirme yapılmış olup yeni sisteme uygun tanımlamalar yapılmıştır.
Tüm Prosedür	1-5	08.06.2023	08	Personel değişikliği nedeniyle alt bilgi güncellenmiştir.
Tüm Prosedür	1-5	05.07.2023	09	Personel değişikliği nedeniyle alt bilgi güncellenmiştir. Doküman genel olarak gözden geçirilmiştir.

PR-8.6	Yayınlama: 03.06.2013	Revizyon Tarihi: 05.07.2023	Rev. No: 09	Sayfa numarası: 6 / 6
Hazırlayan ve Kontrol Eden		Onaylayan		
Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu		Laboratuvar Müdürü		
İrem Uzdoğan		Veysel Umut ÇELENK		