



TKİ
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİM PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO	LP-04
İLK YAYIN TARİHİ	25.01.2019
REVİZYON NO	4
REV. TARİHİ	20.02.2020
SAYFA NO	1 / 7

1. AMAÇ	2
2. KAPSAM	2
3. TANIMLAR VE KISALTMALAR	2
4. SORUMLULUK	2
5. PROSEDÜR DETAYI	2
5.1 Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetin Geliştirilmesi	2
5.2 Müşterinin Deneylere Katılma İsteğinin Değerlendirilmesi	3
5.3 Öneri, Şikayet, İtirazlar ve Değerlendirme	3
6. İLGİLİ DOKÜMANLAR	7
7. KAYITLAR	7



TKİ
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİM PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO	LP-04
İLK YAYIN TARİHİ	25.01.2019
REVİZYON NO	4
REV. TARİHİ	20.02.2020
SAYFA NO	2 / 7

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 karşılama şartlarını belirlemek,
- Laboratuvarda gerçekleştirilen Deney hizmeti de dahil müşterilerden, personel ve diğer ilgililerden gelebilecek her türlü şikâyet, öneri ve itirazları değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi belirlemektir.

2. KAPSAM

Laboratuvar tarafından verilen her türlü hizmete müşteri, personel ve diğer ilgililerden gelen geri beslemeler, şikâyet ve itirazların tümü, Deneylere katılım talebi.

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Karar Kuralı: Belirlenmiş bir gerekliliğe (şartname/ standard v.b.) uygunluğu belirlerken, ölçüm belirsizliğinin nasıl hesaba katılacağını açıklayan kuraldır.

4. SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından Laboratuvar Deney Sorumlusu ve Kalite ve Laboratuvar Sorumlusu sorumludur.

5. PROSEDÜR DETAYI

5.1 Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetin Geliştirilmesi

Tüm Laboratuvar çalışanları; müşteri ile iyi iletişim kurmaktan, deneyler ve teknik konularla ilgili talep ettikleri bilgileri sağlamaktan sorumludur. Ölçümlerde gözlenebilecek uygunsuzluklardan, olabilecek gecikmelerden ve ölçüm sırasında olabilecek önemli sapmalardan müşteri yazışma ile haberdar edilir. Bu prosedür, müşterilerin sürekli haberdar olması adına TKİ web sitesinde www.tki.gov.tr adresinde, laboratuvar sekmesinin altında bulunan iş hijyeni ölçüm laboratuvarı sekmesinin altında yayınlanmaktadır. Verilen hizmet ile ilgili olarak müşterilere, sonuç raporu teslim edilirken, TKİ web sitesinde (www.tki.gov.tr) Laboratuvar-İş Hijyeni Ölçüm Laboratuvarı sekmesinin altında bulunan LF-10 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu'nun doldurulması istenir. Doldurulan formların isglaboratuvar@tki.gov.tr adresine veya TKİ Genel Müdürlüğü, Hipodrom cad. No:12 06560 Yenimahalle/Ankara adresine göndermeleri istenir. Cevaplanan anket formları Kalite ve Laboratuvar Sorumlusu tarafından değerlendirilir. Doldurulan anket formları bekletilmeden incelenir, "çok kötü ve kötü" seçenekleri işaretlenmiş ise derhal müşteri ile irtibata geçilip detaylı bilgi alınarak, LP-06 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü'ne göre işlem başlatılır. "Orta" seçenekleri için iyileştirme çalışmaları yapılabilir. Gerçekleştirilen faaliyetlerin sonucu müşteri ile yazılı olarak paylaşılır. Yıllonda doldurulan tüm müşteri anketleri "LF-80 Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Formu'nda" tüm seçeneklerin yüzdesel payları hesaplanarak müşteri memnuniyeti başarısı sayısal olarak ifade edilir. Bu veriler Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilir, kalite hedefi olarak kullanılır.



TKİ
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİM PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO	LP-04
İLK YAYIN TARİHİ	25.01.2019
REVİZYON NO	4
REV. TARİHİ	20.02.2020
SAYFA NO	3 / 7

5.2 Müşterinin Deneylere Katılma İsteğinin Değerlendirilmesi

Laboratuvar içine yalnızca Laboratuvar Deney Sorumlusu, Laboratuvar personeli, Kalite ve Laboratuvar Sorumlusu girebilir. Laboratuvarımız, müşterilerinin veya temsilcilerinin taleplerine açıklık kazandırabilmek ve onların laboratuvar performansını izleyebilmeleri için diğer müşterilere karşı gizliliği sağlamak koşuluyla işbirliğine gidebilir. Bu bağlamda laboratuvar dışından ziyarette bulunmak isteyen kişilerin, müşterinin veya temsilcisinin daha önceden sözlü / yazılı olarak Laboratuvar Deney Sorumlusu'ndan izin almaları gerekmektedir. Laboratuvar Deney Sorumlusu; talebi değerlendirerek ilgili Deney personeli ile görüşür ve ziyaretin hangi tarihte gerçekleştirilebileceğini kararlaştırır. Belirlenen tarih, Laboratuvar Deney Sorumlusu tarafından müşteriye yazılı veya sözlü olarak iletilir. Ziyaret; Kalite ve Laboratuvar Sorumlusu veya Laboratuvar Deney Sorumlusu'nun yönlendirdiği kişi nezaretinde gerçekleştirilir. Deneyden önce laboratuvardaki son düzenlemeler, Laboratuvar Deney Sorumlusu gözetiminde Deney Personeli tarafından gerçekleştirilir. Müşterinin talebi olması durumunda Deney metodu, ölçme sistemi, cihazlar vb konularda her türlü bilgiyi Deney personeli cevaplar. Ziyaret sırasında Laboratuvar Deney Sorumlusu ve ilgili Deney Personeli tarafından; laboratuvar ekipmanlarının güvenliği, kontrollü ortam şartlarının bozulmaması, gizlilik prensibine uyulması ve laboratuvardaki diğer müşterilere ait numunelerin ve Deney raporlarının güvenlik / gizliliğini sağlayacak şekilde önlem alınır. Deney işlemine müşterinin katılması durumunda, refakat edecek laboratuvar personeli ve müşteri tarafından LF-12 Laboratuvar Deney İzleme Ziyareti Formu imzalanır. Müşteri, laboratuvarda bulunduğu sırada laboratuvar personeline müdahale edemez, tüm itiraz ve görüşlerini Laboratuvar Deney Sorumlusu'na bildirir.

5.3 Öneri, Şikâyet, İtirazlar ve Değerlendirme

Müşterilerin veya diğer ilgililerin laboratuvarımız ve deneylerimiz ile ilgili tüm soru ve sorunlarını dinlemek ve en kısa sürede çözüme kavuşturmak Kalite ve Laboratuvar Sorumlusu'nun sorumluluğu altındadır. Laboratuvarımızda verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri itiraz ve şikâyetleri Kalite ve Laboratuvar Sorumlusu'nun koordinasyonunda değerlendirilir.

Müşteri öneri, şikâyet ve itirazlarını yazılı olarak yapmalıdır. Sözlü şikâyette bulunan müşteriye yazılı şikâyette nasıl bulunacağı açıklanmaktadır. TKİ web sitesinde (www.tki.gov.tr) ana sayfada laboratuvar sekmesinin altında, iş hijyeni ölçüm laboratuvarı sekmesinde) yayınlanmakta olan, LF-11 Müşteri İstek, Öneri ve Şikâyetleri Formu'nun doldurulması veya öneri ve şikâyetin anket formunda belirtilmesi gereklidir. Şikâyet hakkında inceleme yapılır. Laboratuvar Kalite Sorumlusu tarafından incelenir ve laboratuvarımız ile ilgili olduğuna karar verilirse müşteri şikâyetleri takip formuna kaydedilir. Laboratuvarımızla ilgili olmadığına karar verilirse müşteriye ilgili olmadığı cevabı mail yolu ile iletilir. LF-81 Müşteri Şikâyetleri Takip Formu'nda kayıtları tutulur. Yapılan inceleme sonucunda, şikâyet ile ilgili LP-06 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü'ne göre düzeltici faaliyet başlatılabilir. Gerçekleştirilen faaliyetlerin sonucu müşteri ile yazılı olarak Kalite ve Laboratuvar Sorumlusu tarafından paylaşılır. Yazılı bilgilendirmelerin bir nüshası ilgili LF-11 Müşteri İstek, Öneri ve Şikâyetleri Formu'nun ilişişinde muhafaza edilir.

Ölçüm sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikâyetler;

- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi
- Raporlardaki bilgilerin (müşteri ismi, adres, vb) yanlış olması



TKİ
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİM PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO	LP-04
İLK YAYIN TARİHİ	25.01.2019
REVİZYON NO	4
REV. TARİHİ	20.02.2020
SAYFA NO	4 / 7

- Deney ve hizmet kalitesi (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb...)
 - Müşteriye verilen yetersiz bilgi
 - Gelen malzemelerin deneylere uygunluğu
 - Yapılan iş için alınan ücret v.b...
- gibi konularda olabilir.

Deney Sonuçlarına Yapılan İtirazın Değerlendirilmesi

Deney sonuçlarına yönelik itirazlarda Kalite ve Laboratuvar Sorumlusu; Laboratuvar Deney Sorumlusu ve deneyi yapan personel ile temasa geçer.

Deney sonuçlarına yapılan itirazlarda, tekrarlama Deneyinin yapılabilmesi için gereken tüm şartlar, Laboratuvar Deney Sorumlusu ile görüşerek Kalite ve Laboratuvar Sorumlusu tarafından müşteriye yazılı olarak iletilir.

Müşterinin itiraz yazısı / talebi Kalite ve Laboratuvar Sorumlusu tarafından kabul edilir.

Müşteri, tekrar Deney sırasında hazır bulunma isteğini de yazılı olarak bildirir. Tekrar Deneyine, müşteriyle birlikte mümkün olduğunca daha önce katılmamış Laboratuvar Deney Sorumlusu ya da görevlendirdikleri personel katılır. Uygulanan Deney metodu, kullanılan cihazlar konusunda müşteri bilgilendirilir. Müşterinin laboratuvarında bulunduğu süre içinde laboratuvarın gizliliğinin sağlanması Laboratuvar Deney İzleme Ziyareti Formu ile garanti altına alınır.

İtiraz sonucu tekrarlanan Deney sonuçları, Deneyi gerçekleştiren kişi tarafından kaydedilir, tekrar Deneyi olduğu belirtilecek şekilde Deney Raporu yazılır ve daha önce oluşturulan Deney raporu ile ilişkilendirilir.

Müşterinin belirtilen tarihte Laboratuvarımıza gelmemesi halinde, Kalite ve Laboratuvar Sorumlusu ve Laboratuvar Deney Sorumlusu eşliğinde Deney tekrarlanır, sonucu müşteriye iletilir.

Deney neticesinde sonuçların değişmemesi durumunda müşteriden tekrar Deney bedeli alınır. Aksi durumda ücret talep edilmez.

Tekrarlanan Deney sonucunda, rapor sonucunun değişmediği durumlarda bir önceki Deney sonucu geçerlidir.

Yukarıda anlatılan öneri ve şikayet prosesi aşağıdaki şekilde yürütülür.

Şikayetin veya itirazın yazılı olarak laboratuvara iletilmesi (tki.gov.tr web sitesinde ana sayfa da bulunan laboratuvar sekmesinin altında bulunan form veya anket yolu ile)

Müşteriye şikayetin kabul edildiğinin bildirilmesi



TKİ
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİM PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO	LP-04
İLK YAYIN TARİHİ	25.01.2019
REVİZYON NO	4
REV. TARİHİ	20.02.2020
SAYFA NO	5 / 7

Laboratuvar Kalite Sorumlusu tarafından incelenir ve laboratuvarımız ile ilgili olduğuna karar verilirse müşteri şikayetleri takip formuna kaydedilir. Laboratuvarımızla ilgili olmadığına karar verilirse müşteriye ilgili olmadığı cevabı mail yolu ile iletir.

Düzeltilici faaliyet başlatılır. Düzeltilici faaliyeti yapacak sorumlu kişi atanır. Faaliyet gerçekleştirilir.

Laboratuvar Kalite Sorumlusu sonucu müşteriye yazılı olarak bildirilir.

Eğer; Kalite Lab. Sorumlusu, deney sorumlusu ve laboratuvar müdürü tarafından yapılan değerlendirme sonucunda deneyin tekrarlanması kararı alınırsa, müşteriye bilgi verilerek ölçüm tekrarlanır. Mümkünse ölçümü daha önce yapmamış personel görevlendirilir.

Müşteri, toz ölçümü tartımı için laboratuvarında bulunmak isterse, Laboratuvar Deney İzleme Ziyareti Formu doldurarak katılabilir.

İtiraz sonucu tekrarlanan Deney sonuçları, Deneyi gerçekleştiren kişi tarafından kaydedilir, tekrar Deneyi olduğu belirtilecek şekilde Deney Raporu yazılır ve daha önce oluşturulan Deney raporu ile ilişkilendirilir.

Tekrarlanan Deney sonucunda, rapor sonucunun değişmediği durumlarda bir önceki Deney sonucu geçerlidir.

Deney neticesinde sonuçların değişmemesi durumunda müşteriden tekrar deney bedeli alınır. Aksi durumda ücret talep edilmez.



TKİ
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİM PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO	LP-04
İLK YAYIN TARİHİ	25.01.2019
REVİZYON NO	4
REV. TARİHİ	20.02.2020
SAYFA NO	6 / 7



Laboratuvar Kalite Sorumlusu sonucu müşteriye yazılı olarak bildirilir.

Kalite ve Laboratuvar Sorumlusu tarafından;

- Deney sonucunun farklı çıkması durumunda LP-13 Deney Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü,
- Bu durumun ortaya çıkmasına neden olan uygunsuzlukları belirlemek ve ortadan kaldırmak için LP-06 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü,
- Ortaya çıkan olumsuzluğun, diğer Deney işlemlerine olan etkisi konusunda ise LP-05 Uygun Olmayan Test ve Ölçüm İşinin Kontrolü Prosedürü, uygulanır.

5.4 Bu prosedürün uygulanmasıyla ortaya çıkan kayıtlar, LP-07 Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne göre muhafaza edilir.

Sonuçlara Ölçüm Belirsizliğinin Yansıtılması

TKİ Genel Müdürlüğü İş Hijyeni Ölçüm Laboratuvarı ölçüm belirsizliği hesaplarında %95 güvenilirlik seviyesi olarak $k=2$ katsayısını kullanılır. Gürültü maruziyet ölçümünde kullanılan TS EN ISO 9612 gereği %95 güvenilirlik seviyesi olarak $k=1,65$ katsayısı kullanılır. *Ölçüm belirsizlikleri; aydınlatma ölçümlerinde sonuçtan çıkartılarak diğer parametrelerde sonuca eklenerek rapora yansıtılır.* Deney personeli, mevcut ortam şartlarını ölçüme uygun bulmadığında, fakat müşteri ölçümün yapılmasını talep ettiğinde ise; LF-44 Feragat Beyan Formu doldurarak firma ve kendi imzasıyla sunmakla yükümlüdür.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Uygun Olmayan Test ve Ölçüm İşinin Kontrolü Prosedürü (LP-05)
- Düzeltici Faaliyetler Prosedürü (LP-06)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (LP-07)
- Deney Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü (LP-13)

7. KAYITLAR

- Müşteri Memnuniyeti Anket Formu (LF-10)
- Müşteri İstek, Öneri ve Şikâyet Formu (LF-11)
- Laboratuvar Deney İzleme Ziyareti Formu (LF-12)



TKİ
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİM PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO	LP-04
İLK YAYIN TARİHİ	25.01.2019
REVİZYON NO	4
REV. TARİHİ	20.02.2020
SAYFA NO	7 / 7

- Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Formu (LF-80)
- Müşteri Şikayetleri Takip Formu (LF-81)

REVİZYON KAYIT TABLOSU

<i>Bölüm No</i>	<i>Sayfa No</i>	<i>Revizyon Tarihi</i>	<i>Revizyon No</i>	<i>Yapılan Revizyonlar</i>
5.7	5	16.09.2019	1	Karar Kuralı eklendi.
5.7	5	14.11.2019	2	Karar kuralında değişiklik yapıldı.
5.1,5.2, 5.3, 7	2, 3, 4, 5, 6, 7	14.11.2019	2	Şema eklendi.
5.1, 5.3	2, 3, 6	20.12.2019	3	Web adresi açıkça yazıldı. Şemada son paragraf çıkarıldı. Karar kuralı çıkarıldı. Sonuçlara ölçüm belirsizliğinin yansıtılması eklendi.
5.4	6	20.02.2020	4	Sonuçlara ölçüm belirsizliğinin yansıtılacağı eklendi.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onay
Laboratuvar Deney Sorumlusu	Kalite ve Laboratuvar Sorumlusu	İş Güvenliği ve Sağlık Daire Başkanı