



MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE İLETİŞİM PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-08
ISO/IEC 17025	7.9/8.6.2/5.7
Yayın Tarihi	03.04.2023
Revizyon No./Tarih	01/20.04.2024
Sayfa No	1 / 7

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı; müşterilerden geri bildirimlerin (memnuniyet- şikâyet) ölçülmesi için yapılacak olan veri toplama ve değerlendirme çalışmalarını açıklamak, müşteri memnuniyetinin sağlanması için yapılacak iyileştirici faaliyetleri tespit ederek, yürütülecek müşteri ilişkilerini tanımlamaktır. Ayrıca, şirket içi veya şirket dışı iletişimin aksamadan gerçekleştirilmesi için gerekli uygulamaları belirlemektir.

Bu prosedür, Kocaeli Lastik Sanayi A.Ş. Deney Laboratuvarı'nın müşteri ile iş birliği yapma ve geri besleme alma ile ilgili tüm uygulamalarını, yazılı ve sözlü iletişim uygulamalarını kapsar.

2. TANIMLAR

Şikâyet: Laboratuvarımızın faaliyetleri/çalışan personeller hakkında, uygun olmayan işlemlerin olduğu iddiasıyla iletilen, değerlendirme yapılması talebi.

İtiraz: Laboratuvar faaliyetleri sırasında alınan olumlu veya olumsuz kararların tekrar değerlendirilmesi yönündeki talep.

Kalite Birimi: Laboratuvarda Kalite Yönetim Temsilcisi ve Laboratuvar Müdürünü tanımlar.

3. SORUMLULUKLAR

İletişim uygulamalarının işletilmesinden ve müşterilerden geri beslemeleri almak tüm laboratuvar personelinin sorumluluğudur. Müşteriden gelen geri beslemeleri değerlendirerek faaliyet başlatmak, müşterilerden gelen geri beslemelerin yıl sonu analizlerini yapmak, şikâyet/ itirazları ve düzeltici faaliyet süreçlerini takip etmek Kalite Yönetim Temsilcisi'nin,

Toplanan memnuniyet anketlerinin yıl sonunda Kalite Yönetim Temsilcisi'ne iletilmesi Deney ve Raporlama Personeli, Müşterilerimizle iyi iletişimin sürdürülmesi, teknik konularda tavsiyelerde bulunulması, gerektiği takdirde sonuçların müşteriye açıklanması, müşterilerin hizmetlere eşlik etme taleplerini değerlendirmek ve uygun ise süreci programlamak Laboratuvar Müdürü'nün sorumluluğundadır.

Müşteri ilişkilerinin ve müşteri ilişkilerinde gizliliğin, tarafsızlığın öneminin personel tarafından anlaşılmasından Laboratuvar Müdürü sorumludur.

4. UYGULAMA

Laboratuvarımız, müşterilerinden gelen her türlü geri bildirimi iyileştirme fırsatı olarak görür ve önemser. Bu nedenle, müşterilerimizin istedikleri anda memnuniyet, şikâyet ve önerilerini sunabilmeleri için, ilgili formları ve prosedürü 'Kocaeli Lastik Sanayi A.Ş.' web sayfasında sürekli ulaşılabilir açık tutar.

4.1 Müşteri İlişkileri Yönetimi

- Müşteriye verilen hizmet kapsamında iç ve dış iletişim Kalite Yönetim Temsilcisi ve Laboratuvar Müdürü tarafından koordine edilir.
- Laboratuvar, müşterileri ile taleplerine açıklık kazandırmaları ve yapılan işle ilgili laboratuvar performansını izlemeleri için, diğer müşterilere karşı gizliliği sağlamak koşuluyla, iş birliği yapabilir.
- Laboratuvarın müşterileri ile yaptığı iş birliği aşağıdakileri içerir.
 - Müşterilerin talepleri doğrultusunda teknik bilgi verilmesi iletişimin sürekliliğinin sağlanması,
 - Müşteri talebi ile projenin akışı hakkında yazılı veya sözlü bilgi alabilir. Laboratuvar herhangi bir gecikme, hizmetin gerçekleştirilmesi sırasında olan önemli sapmalar hakkında müşteriye bilgi verilir.
 - Aynı anda başka kurum ve kuruluşlarla deneye katılım sağlanması.

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onaylayan
Kalite Yönetim Temsilcisi Melda ÇUVACI	Laboratuvar Müdürü Doğan ERCANLI	Laboratuvar Müdürü Doğan ERCANLI

'Elektronik Nüshadır Basımı Halinde Kontrolsüz Kopyadır'



MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE İLETİŞİM PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-08
ISO/IEC 17025	7.9/8.6.2/5.7
Yayın Tarihi	03.04.2023
Revizyon No./Tarih	01/20.04.2024
Sayfa No	2 / 7

➤ Müşteri yerinde ve/veya laboratuvarda gözlemci olarak müşteri katılımlarının sağlanması; Müşterinin deneye gözlemci olarak katılım sağlaması için Kalite Yönetim Temsilcisi' ne yazılı veya sözlü talepte bulunması gerekir. Talep, Laboratuvar Müdürü tarafından değerlendirilir ve talebin kabul edilmesi durumunda laboratuvarın iş yoğunluğu ve diğer müşterilerin gizliliği göz önünde bulundurularak müşteriye verilecek gün ve saat belirlenir.

Ziyaret süresi boyunca yetkili bir personel müşteriye eşlik etmesi sağlanır ve müşteriye **FR-08-01 Ziyaretçi Formu** imzalatılarak belirtilen yükümlülükleri yerine getirmesi beklenir.

4.1.1. Müşteri Memnuniyetinin Ölçümü

- Sunulan hizmetin doğrulanması ve müşteri beklentilerinin ölçülmesi, müşterilerden olumlu veya olumsuz geri besleme elde etmek için hizmet gerçekleştirildikten sonra **FR-08-02 Müşteri Memnuniyeti ve Öneri Formu** elden, kargo ve/veya e-mail yoluyla müşterilere ulaştırılır.
- Ayrıca, anket formunda yer alan sorulardan oluşturulmuş anket linki mail yoluyla müşteri ile paylaşılır. Müşteri tarafından doldurulan form, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir.
- Müşterilerden geri dönüş olmadığı durumlarda veya geri dönüşleri hızlandırmak adına Kalite Yönetim Temsilcisi müşteriye arar ve müşteri onay verir ise formun telefonda soru-cevap yapılarak doldurulmasını sağlar.
- Doldurulan her form Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından ön değerlendirmeden geçirilerek Laboratuvar Müdürüne iletilir.
- Anket, hizmet süreçlerimizin tümünü kapsayacak şekilde hazırlanmış olup her bir sorunun 1- Çok Kötü, 10- Çok İyi arasında puanlanması beklenir.
- Her soru ayrı ayrı değerlendirilir ve 5'in altında puan verilmesi halinde laboratuvarımız ilgili hizmet/konudaki değerlendirmeleri müşteri şikâyeti olarak tanımlar. Böyle durumlar için şikâyete konu laboratuvarın Kalite Birimi tarafından hemen inceleme başlatılır **4.1.2'**de belirtilen süreç takip edilir. Müşteri süreçten haberdar edilir.
- Müşteri tarafından doldurulan her bir **FR-08-02 Müşteri Memnuniyeti ve Öneri Formu** tarafımıza ulaştığı anda Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilmekle birlikte, YGG toplantısından önce tüm formlar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından soru bazlı olarak tekrar değerlendirmeye alınır.
- Yıllık değerlendirmede memnuniyet oranlarında %50 nin altında kalan konular için uygunsuzluk açılarak Düzeltici/İyileştirici faaliyet başlatılır. Daha önce müşteri bazlı yapılan değerlendirme sonucu düzeltici faaliyet başlatılmış konular için düzeltici faaliyetlerin etkinliği gözden geçirilir.

4.1.2. Müşteri Şikâyetleri/İtirazları

- Hizmet sunumunun her aşamasında müşteri tarafından kuruluşumuza yazılı veya sözlü (mail, telefon, laboratuvar veya müşteri lokasyonu) olarak şikâyet/itiraz/öneri iletilir. Şikâyetlerin kayıt altına alınması ve izlenmesi **FR-08-03 Müşteri Şikâyeti Kayıt ve Değerlendirme Formu** ile yapılır. Müşteri memnuniyet anketlerinde belirtilen olumsuzluklar da şikâyet olarak değerlendirilir.
- Müşteriye sunulan hizmetlere yapılan itirazlar her zaman değerlendirilir.
- Bir şikâyetin alınması üzerine laboratuvar; şikâyetin, sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığının doğrulanması için şikâyete konu olmayan laboratuvar personelleri tarafından şikâyetin gerçekliği, müşteri faaliyetini etkilemesi, şahsi düşüncelerden uzak olma gibi konular tecrübeli personeller tarafından değerlendirilerek şikâyetin gerçekliğine karar verilir.
- Kalite Yönetim Temsilcisi ve/veya Laboratuvar Müdürü şikâyet/itiraz ilgili olarak müşteriyle görüşme yapar ve detaylı bilgi alır.

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onaylayan
Kalite Yönetim Temsilcisi Melda ÇUVATCI	Laboratuvar Müdürü Doğan ERCANLI	Laboratuvar Müdürü Doğan ERCANLI



MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE İLETİŞİM PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-08
ISO/IEC 17025	7.9/8.6.2/5.7
Yayın Tarihi	03.04.2023
Revizyon No./Tarih	01/20.04.2024
Sayfa No	3 / 7

- Müşteriden gelen bilgiler tarafsızlık ilkesine bağlı kalınarak gerçekçi/objektif veriler toplanarak, veriler değerlendirilir. Kök nedeni araştırılır. Alınan bilgiler kaynağı kim olursa olsun titizlikle değerlendirilir.
- Müşteriden gelen şikâyetin laboratuvarımız faaliyetleriyle ilgili olmadığına karar verilirse; durum müşteriye bildirilir. Müşteri kabul ederse süreç sonlandırılır. Müşteri durumu kabul etmez ise müşteri ile anlaşana kadar süreç baştan işletilir.
- Müşteriden gelen bildirimin laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olduğuna kanaat getirildiğinde; şikâyetin tarafımıza ulaşması itibari ile iki hafta içinde uygulanacak faaliyet ve tahmini tamamlanma süresi hakkında müşteri bilgilendirilir. Ve uygunsuzluğun giderilmesi için çalışmalara başlanacağı bilgisi verilir. Uygunsuzluğun giderilmesi için yapılan çalışmalar;
 - Laboratuvar, şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.
 - Şikâyetin kök nedenine göre işlem gerçekleştirilir.
 - FR-15-01 Uygunsuzluk Formu**' na şikâyet kaydedilerek faaliyetlerin izlemesine başlanılır. Yapılan her bir faaliyet/değerlendirme bu forma kaydedilir.
 - Değerlendirmeden sonra müşteri şikâyeti ile ilgili gerekirse, müşteri ziyareti, şikâyetin yerinde incelenmesine veya şikâyeti, ilgili personelle görüşülerek değerlendirilmesine karar verilir.
 - Şikâyetin deney sonucunu etkilemediği durumlarda uygunsuzluk olarak değerlendirilir ve **FR-15-01 Uygunsuzluk Formu** ile kayıtlar izlenir. **PR-15 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü** 'ne göre işlem yapılır.
 - Şikâyetin deney işi ile alakalı olması durumunda; **PR-18 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü** 'ne göre işlem başlatılır. Faaliyet kararları, süreçleri ve sonuçları şikâyete konu hizmete katılmamış kişi(ler) tarafından değerlendirilir, gözden geçirilir ve onaylanır. Laboratuvarımız, şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.
 - İtiraz/şikâyetler için alınan aksiyon planları, **FR-18-02 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Takip Formu** ile izlenir.
 - Şikâyetin deney sonucunu etkilediğine karar verilmesi durumunda hizmetin tekrarlanmasına karar verilir.
 - Şikâyet sonucu hizmet tekrarlanırsa, hizmetin tüm aşamalarında **FR-08-01 Ziyaretçi Formu** imzalatılarak, müşterinin gözlemci olarak bulunmasına izin verilir ve müşteri teknik olarak bilgilendirilir.
 - Hizmet tekrarı sonucunda şikâyetin/itirazın devam etmesi durumunda, müşterinin bilgisi dâhilinde standarda göre yeterliliği olan bir başka kuruluş/laboratuvar ile aynı hizmet gerçekleştirilir. Hizmet sonucunda iki kuruluş/laboratuvarın sonuçlarının birbirine uygun çıkması halinde şikâyet sonuçlandırılır ve diğer kuruluş/laboratuvarın masrafları müşteri tarafından karşılanır.
 - Ancak sonuçların birbirinden farklı çıkması durumunda, aynı işlemin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek **PR-15 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürüne** göre işlem başlatılır. Uygunsuzluk giderildikten sonra, hizmet tekrarlanır ve müşteri yeni hizmet sonuçlarına göre hazırlanan raporla bilgilendirilerek şikâyet/itiraz sonuçlandırılır. Bu durumda verilen hizmete ait masraflar tarafımızdan karşılanır.
 - Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.
 - Şikâyetçi, şikâyet ile ilgili süreç tamamlandığında resmi olarak **FR-08-03 Müşteri Şikâyeti Kayıt ve Değerlendirme Formu** ile Kalite Birimi tarafından bilgilendirilir.
 - Müşteri ile anlaşılması durumunda uygunsuzluk/DİF kapatılır.
- Gerekli durumlarda teknik konular için Laboratuvar Müdürü müşteri ile iletişime geçer.

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onaylayan
Kalite Yönetim Temsilcisi Melda ÇUYALCI	Laboratuvar Müdürü Doğan ERCANLI	Laboratuvar Müdürü Doğan ERCANLI

'Elektronik Nüshadır Basım Halinde Kontrolsüz Kopyadır'



MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE İLETİŞİM PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-08
ISO/IEC 17025	7.9/8.6.2/5.7
Yayın Tarihi	03.04.2023
Revizyon No./Tarih	01/20.04.2024
Sayfa No	4 / 7

- Şikâyet, kuruluşumuz hizmet faaliyetleri ve hizmet süreçleri ile ilgili değil ise değerlendirmeye alınmaz işlem başlatılmaz ve sebebi müşteriye açıklanır. Aynı şekilde, şikâyet konusu olan hizmetin incelenmesi sonucunda hizmet tekrarı ve/veya düzeltme gerektirmeyen hususlar, hizmet bulgularının doğruluğunu ve güvenilirliğini içeren bir yazı ile müşteriye bildirilir.
- Şikâyetler sonucu yapılan işlemlerde, kuruluşumuz politikalarına uymayan sadece şikâyeti olan müşteriye özel uygulamalarda bulunulmaz.
- Şikâyetlerle ilgili tüm kayıtlar Kalite Birimi tarafından kaydedilir ve muhafaza edilir.
- Şikâyete konu olan faaliyetten etkilenebilecek/talep eden her türlü ilgili taraf için şikâyetler ve faaliyetleri sunulabilir. Şikâyetlerin sunulması için talep eden tarafın yazılı olarak (mail) talebini bildirmesi istenilir. Yazılı olarak gelen talepler kişisel verilerin korunmasına dikkat edilerek yazılı olarak (mail/evrak) sunulur.
- Şikâyetler ve yapılan faaliyetler yönetim gözden geçirme toplantılarında görüşülür

4.1.3. Müşteri Şikâyet ve Memnuniyet Değerlendirme Sonuçları

- Müşteriye hizmet sunum aşamasında düzenlenmiş olan tutanak, anket ve şikâyet formları veya başlatılan düzeltici faaliyetler, müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesinde birer veri olarak kullanılır.
- Müşteri tarafından doldurulan her bir **FR-08-02 Müşteri Memnuniyeti ve Öneri Formu** ayrı ayrı değerlendirilmekle birlikte, yıl sonunda tüm formlar soru bazlı olarak tekrar değerlendirmeye alınır. Toplanan veriler Kalite Yönetim Temsilcisi, tarafından analiz edilir ve rapor haline getirilir. Rapor, verilerin bir önceki dönem verileri ile karşılaştırmasını kapsar.
- Değerlendirme sonuçları, yönetimin gözden geçirme toplantısı gündemine sunulur. Toplantıda ulaşılamayan hedef konularıyla ilgili iyileştirme faaliyetleri planlanır. Yapılan iyileştirmeler ve gerçekleştirilemeyen müşteri talepleri tartışılır. Ayrıca, daha önce müşteri bazlı yapılan değerlendirme sonucu düzeltici faaliyet başlatılmış konular için düzeltici faaliyetlerin etkinliği gözden geçirilir.

4.2 İletişim

4.2.1. İç Yazışmalar

- Kocaeli Lastik Sanayi A.Ş. Deney Laboratuvarı personelleri arasında yapılan duyurularda ve iç yazışmalarda şirket mailleri kullanılır. Gerekli hallerde iletişim için **FR-08-04 İç İletişim Formu** kullanılabilir. Form, içeriğinde belirtilen faaliyet tamamlanana kadar duyuru panosunda kalır ve faaliyet tamamlandıktan sonra Kalite Birimi tarafından arşivlenir.

4.2.2. Dış Yazışmalar

- Resmî kurumlar, İşveren veya şahıslardan kuruluşumuza gönderilen her türlü evrak, resmî belge, fatura, mektup ve dış kaynaklı dokümanlar muhafaza edilir.
- Tarafımızdan gönderilen tüm yazışmalarda Antetli Kâğıt kullanılır.
- Gönderilecek tüm dokümanlar tarih/sayı verilerek gönderilir. Evrakların kaydedilmelerinde kullanılan evrak numarası ve tarih,

PR-02 Dokümanların Kontrolü Prosedürüne göre verilir.

4.2.3. Personelin Bilgilendirilmesi

Personelin müşteri ile ilişkilerinde laboratuvarımız doğrudan sorumlu olduğu için, personelin eğitimi, bilgilendirilmesi, müşteri gerekliliklerinin karşılanmasından üst yönetim sorumludur.

Personel işe alımında müşteri gizliliği ve tarafsızlığının personel bildirilmesi **FR-03-04 Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı Formu** imzalatılarak yapılır.

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onaylayan
Kalite Yönetim Temsilcisi Melda ÇİVAALCI	Laboratuvar Müdürü Doğan ERCANLI	Laboratuvar Müdürü Doğan ERCANLI



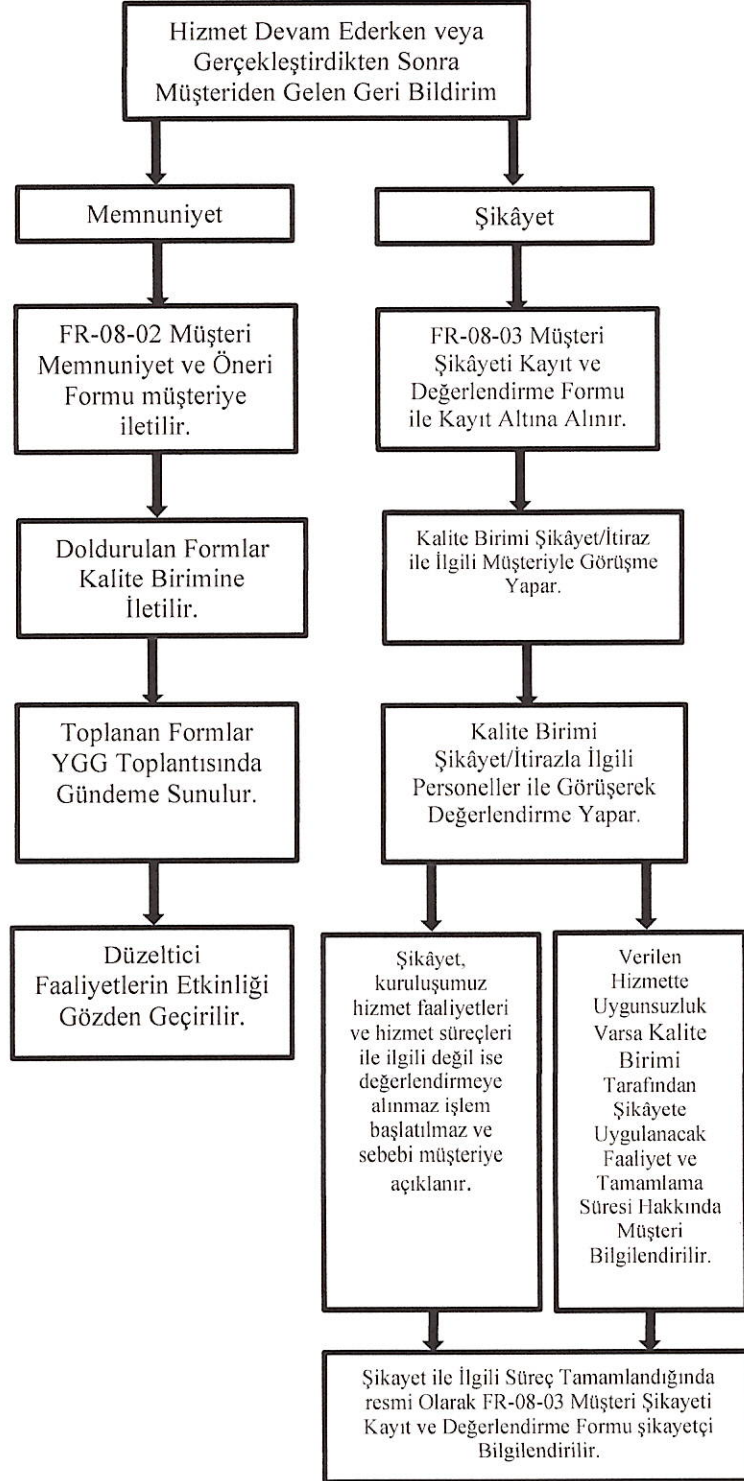
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE İLETİŞİM PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-08
ISO/IEC 17025	7.9/8.6.2/5.7
Yayın Tarihi	03.04.2023
Revizyon No./Tarih	01/20.04.2024
Sayfa No	5 / 7

Personel oryantasyon sürecinde müşteri ilişkileri/gerekliliği hakkında **PR-08 Müşteri ve İletişim Prosedürü'** nde belirtilen konular Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından anlatılır.

Hazırlayan	Gözden Geçiren	Onaylayan
Kalite Yönetim Temsilcisi Melda GÜNALCI	Laboratuvar Müdürü Doğan ERCANLI	Laboratuvar Müdürü Doğan ERCANLI

'Elektronik Nüshadır Basımı Halinde Kontrolsüz Kopyadır'

**Hazırlayan**Kalite Yönetim Temsilcisi
Melda OLIVALCI**Gözden Geçiren**Laboratuvar Müdürü
Doğan ERCANLI**Onaylayan**Laboratuvar Müdürü
Doğan ERCANLI



MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE İLETİŞİM PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR-08
ISO/IEC 17025	7.9/8.6.2/5.7
Yayın Tarihi	03.04.2023
Revizyon No./Tarih	01/20.04.2024
Sayfa No	7 / 7

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PR-02 Dokümanların Kontrolü Prosedürü
- PR-15 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürüne
- PR-18 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü
- FR-03-04 Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı Formu
- FR-08-01 Ziyaretçi Formu
- FR-08-02 Müşteri Memnuniyeti ve Öneri Formu
- FR-08-03 Müşteri Şikâyeti Kayıt ve Değerlendirme Formu
- FR-08-04 İç İletişim Formu
- FR-15-01 Uygunsuzluk Formu
- FR-18-02 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Takip Formu

6. REFERANS DOKÜMANLAR

- TS EN ISO/IEC 17025

REVİZYON TARİHÇESİ

Rev. No	Rev. Tarihi	Sayfa No	Revizyon Nedeni
00	03.04.2023	Tümü	İlk Yayın
01	20.04.2024	7	"5.İLGİLİ DOKÜMANLAR" başlığı altına FR-03-04 Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı Formu eklendi.

Hazırlayan Kalite Yönetim Temsilcisi Melda ÇUVALCI	Gözden Geçiren Laboratuvar Müdürü Doğan ERCANLI	Onaylayan Laboratuvar Müdürü Doğan ERCANLI
---	--	---

'Elektronik Nüshadır Basım Halinde Kontrolsüz Kopyadır'