



**TÜRKİYE KÖMÜR İŞLETMELERİ
EGE LİNYİTLERİ İŞLETMESİ
MÜDÜRLÜĞÜ
LABORATUVAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ**

Kod	PR.7.9
Yürürlük Tarihi	17.01.2020
Rev. No/Tarihi	00/---
Sayfa	1/4

DOKÜMAN ADI

MÜŞTERİYE HİZMET VE MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ

<u>İçindekiler</u>	<u>Sayfa</u>
1.Amaç	1
2.Kapsam	1
3.Tanımlar ve Kısaltmalar	1
4.Uygulamalar	2
4.1. Müşteriye Verilen Asli Hizmetler	2
4.2. Müşteriye Verilen Destekleyici Hizmetler	2
4.2.1. Deney Faaliyetlerine Refakat	2
4.2.2. Şahit Numune	2
4.2.3. Görüş, Tavsiye ve Yorumlar	2
4.3. Sürekli Pozitif İletişim	2
4.4. Müşteri Geri Bildirimleri	3
4.4.1. Müşteri Şikâyetleri	3
4.4.2. Deney Sonuçlarına İtiraz	3
5.Faaliyet Sorumluları ve Kayıt Dokümanları	3
6.İlgili Dokümanlar	4
6.1. Referans Dokümanlar	4
6.2. Destek Dokümanlar	4

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, müşteri ve temsilcileri ile müşteri taleplerini açıklığa kavuşturma, müşteri hakları ve sunulan hizmet kalitesini iyileştirme, hizmet performansının ölçülmesi ve müşteri şikâyetlerinin çözülmesi için bir sistem oluşturmaktır.

2. KAPSAM


Bu prosedür, müşteri başvurusu ile başlayan, hizmet verilmeden önce, hizmet verilirken ve hizmet verildikten sonra müşteriye sunulan tüm asli ve yardımcı uygulamaları kapsamaktadır.

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Müşteri Şikâyeti :Laboratuvarda verilen hizmetler ile ilgili müşterinin memnuniyetsizlik ifadesi, olumsuz geribildirimleridir.

İç Müşteri : TKİ Genel Müdürlüğü, Ege Linyitleri İşletmesi Müdürlüğü ve bünyesinde faaliyet gösteren, Şube Müdürlükleri, Uzmanlıklar, Yetkili

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Melike CAN Kalite Yönetim Temsilcisi Yard.	R. Mert AKŞAR Kalite Yönetim Temsilcisi

	TÜRKİYE KÖMÜR İŞLETMELERİ EGE LİNYİTLERİ İŞLETMESİ MÜDÜRLÜĞÜ LABORATUVAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	Kod	PR.7.9
		Yürürlük Tarihi	17.01.2020
		Rev. No/Tarihi	00/---
		Sayfa	2/ 4
DOKÜMAN ADI	MÜŞTERİYE HİZMET VE MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ		

Komisyonlardır. İç müşterilerden verilen hizmet karşılığında ücret alınmaz.

Dış Müşteri : Hizmet talebinde bulunan resmi kurum/kuruluş, özel şirketler veya şahıslar

KYT : Kalite Yönetim Temsilcisi

4. UYGULAMALAR

4.1. Müşteriye Verilen Asli Hizmetler

Laboratuvar Şube Müdürlüğünün müşterilerine asli verdiği hizmet kömürden numune alma ve hazırlama ile deney faaliyetleridir. Verilen hizmet sonucunda üretilen ürün fiziksel olmayan deney sonuçlarıdır. Bu ürün müşteriye fiziki formda “Deney Raporu” olarak sunulmaktadır.

4.2. Müşteriye Verilen Destekleyici Hizmetler

Asli hizmetler dışında müşterilerin aldığı hizmet hakkında bilgi sahibi olması, müşteri güveni ve memnuniyetinin sağlanması amaçlı destekleyici hizmetler verilmektedir.

4.2.1. Deney Faaliyetlerine Refakat

Müşteri, kendi kişisel güvenliği ve diğer müşterilerin gizliliğinin korunması için uygulanan ziyaretçi bilgilendirme kurallarına uymaları şartıyla numunelerine ait deney faaliyetlerinin her aşamasına refakat edebilmektedir.

4.2.2. Şahit Numune

Müşterilere ait deney numunelerinden hazırlanan şahit numuneler 1 ay ya da farklı sözleşmelerin gereği belirtilen süre boyunca kilit altında muhafaza edilmektedir.

Bu süreç içerisinde müşteri şahit numunesinin gönderilmesini yazılı olarak istemesi durumunda şahit numune müşterinin vereceği adrese gönderilmektedir.

4.2.3. Görüş, Tavsiye ve Yorumlar

Müşteri aldığı hizmet hakkında talep ettiği teknik bilgiye ve tavsiyelere sorunsuz ulaşabilmektedir. Bu süreç müşteri tercihinin göre sözlü veya yazılı yürütülmektedir.

Müşteri deney sonuçları hakkında görüş ve yorum talep etmesi durumunda “Deney Raporu” içindeki Görüş/Yorum/Açıklamalar kısmında talebi yerine getirilmektedir.


4.3. Sürekli Pozitif İletişim

Müşteri, taleplerin doğru ve eksiksiz anlaşılması için etkin olarak dinlenmektedir. Yazılı taleplerde eksiklik ya da belirsizlik olması durumunda müşteri ile telefon, e-posta, resmi yazışma kanallarıyla irtibata geçilip talep netleştirilmektedir.

Müşteri ile kurulan diyaloglarda nezaket kurallarına uyulmakta, iletişimin taraflar için kolay, anlaşılır ve açıklayıcı olmasına özen gösterilmektedir.

Müşterinin ilgili personele ulaşımının kolay ve hızlı olması için güncel iletişim bilgileri kurum internet sayfasında ve kurum evraklarında paylaşılmaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Melike CAN Kalite Yönetim Temsilcisi Yard.	R. Mert AKŞAR Kalite Yönetim Temsilcisi

	TÜRKİYE KÖMÜR İŞLETMELERİ EGE LİNYİTLERİ İŞLETMESİ MÜDÜRLÜĞÜ LABORATUVAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	Kod	PR.7.9
		Yürürlük Tarihi	17.01.2020
		Rev. No/Tarihi	00/---
		Sayfa	3/ 4
DOKÜMAN ADI	MÜŞTERİYE HİZMET VE MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ		

4.4. Müşteri Geri Bildirimleri

4.4.1. Müşteri Şikâyetleri

Müşteri şikâyetini yazılı olarak yapmalıdır. Sözlü şikâyette bulunan müşteriye yazılı şikâyette nasıl bulunacağı açıklanmaktadır. Müşteri şikâyetini, anket formu, ya da FR.7.9-01 Müşteri Şikâyet Formu ile paylaşabilir. Şikâyet her durumda kabul edilir.

Şikâyet hakkında laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı ile ilgili ön inceleme ve geçerli kılma faaliyeti yapılmakta olup FR.7.9-01 Müşteri Şikâyet Formu kayıtları tutulur.

Yapılan inceleme sonucunda, şikâyetin doğru olduğunun tespiti durumunda PR.7.10 Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü ya da PR.8.7 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü göre işlem başlatılır. Bu faaliyetlerin kaydı ilgili prosedür formunda tutulmakla beraber Şikâyet formu üzerinden refere edilir.

Şikâyet konusu ile ilgili yapılan tüm inceleme, düzeltme vb. faaliyetlerde şikâyete sebebiyet veren faaliyette görev almış çalışanlara görev verilmez.

Gerçekleştirilen faaliyetlerin sonucu müşteri ile resmi kanallar üzerinden yazılı olarak paylaşılır.

4.4.2. Deney Sonuçlarına İtiraz

Müşteri rapor edilen deney sonuçlarına dilekçe ile itiraz edebilir. Bu durumda müşteri ile irtibata geçilmekte, PR.7.10 Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürüne göre işlem başlatılarak belirlenen tarihte şahit numune üzerinden aynı metotlar üzerinden deney tekrarı yapılmaktadır. Müşteri deney faaliyetlerine refakat edebilir.

Şahit numune üzerinden bulunan deney sonucu ile ilk sonuç arasındaki fark metot uyarlılık limitleri içerisinde ise deney raporunda değişiklik yapılmaz. Şahit numune deney masrafı müşteriden tahsil edilmektedir. Bulunan deney sonucu ile ilk sonuç arasındaki fark metot uyarlılık limitleri dışında ise "PR.7.8 Sonuçların Raporlanması Prosedürü 4.7.maddesi " uyarınca işlem uygulanır. Müşteriden ücret talep edilmez.

Ayrıca Laboratuvar Şube Müdürlüğünün bağlı olduğu Kurum ile taşeron firmalar arasında yapılan sözleşmeler kapsamında Kontrol Şube Müdürlüklerinin yazılı itirazı doğrultusunda ilgili sözleşmelerde geçen hükümler uygulanır.

5. FAALİYET SORUMLULARI VE KAYIT DOKÜMANLARI

Sorumlu	Faaliyet	Doküman
Şube Müdürü veya KYT' nin Görevlendirdiği Personel	Şahit Numunenin Müşteriye Gönderilmesi	Resmi yazı ekinde
Tekniker Mühendis	Müşteri talebi doğrultusunda,	Sözlü, Resmi Yazı, RP.7.8-(01-

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Melike CAN Kalite Yönetim Temsilcisi Yard.	R. Mert AKŞAR Kalite Yönetim Temsilcisi



**TÜRKİYE KÖMÜR İŞLETMELERİ
EGE LİNYİTLERİ İŞLETMESİ
MÜDÜRLÜĞÜ
LABORATUVAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ**

Kod	PR.7.9
Yürürlük Tarihi	17.01.2020
Rev. No/Tarihi	00/---
Sayfa	4/ 4

DOKÜMAN ADI MÜŞTERİYE HİZMET VE MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ

Başmühendis KYT Yard. KYT	<ul style="list-style-type: none">Görüş ve Yorum YapılmasıTavsiyede Bulunulması	02-03-04)
Tüm Çalışan Personel	Müşteri ile Pozitif İletişim Kurulması	---
KYT Yard. KYT	Müşteri Şikayetleri	FR.7.9-01
KYT Yard. KYT	Şikayet Üzerine İşlem Başlatılması	PR.7.10 ve Destek Dokümanları
KYT Yard. KYT	Sonuçlara İtiraz durumunda Süreç Sorumlusu	Resmi Yazı, RP.7.8-(01-02-03- 04)

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

6.1.Referans Dokümanlar

TS EN ISO/IEC 17025:2017 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği için Genel Şartlar

PR.7.8 Sonuçların Raporlanması Prosedürü

PR.7.10 Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü

PR.8.7 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

6.2.Destek Dokümanlar

FR.7.9-01 Müşteri Şikâyet Formu

FR.7.10-01 Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Formu

FR.8.7-01 Düzeltici Faaliyet İsteği ve İzleme Formu

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Melike CAN Kalite Yönetim Temsilcisi Yard.	R. Mert AKŞAR Kalite Yönetim Temsilcisi