



<u>İçindekiler</u>	<u>Sayfa</u>
1.Amaç	1
2.Kapsam	2
3.Tanımlar ve Kısaltmalar	2
4.Uygulama	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	3
4.3. Sürekli Pozitif İletişim	3
4.4. Müşteri Geri Bildirimleri	3
4.4.1. Müşteri Memnuniyet Anketi	3
4.4.1.1. Anketlerin Gönderim Şekli	3
4.4.1.2. Anket İçeriği	4
4.4.1.3. Anketlerin Değerlendirilmesi	4
4.4.2. Müşteri Şikâyetleri	4
4.4.3. Deney Sonuçlarına İtiraz	4
5.Faaliyet Sorumluları ve Kayıt Dokümanları	5
6.İlgili Dokümanlar	5
6.1. Referans Dokümanlar	5
6.2. Destek Dokümanlar	6

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, (Rev. 08/01) müşteri ve temsilcileri ile müşteri taleplerini açıklığa kavuşturma, müşteri hakları ve sunulan hizmet kalitesini iyileştirme, hizmet performansının ölçülmesi ve müşteri şikâyetlerinin çözümlenmesi için bir sistem oluşturmaktır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN

	TKİ SINIRLI SORUMLU EGE LİNYİTLERİ İŞLETMESİ MÜESSESE MÜDÜRLÜĞÜ LABORATUVAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	Kod	PR.06
		Yürürlük Tarihi	30.06.2006
		Rev. No/Tarihi	09/010316
		Sayfa	2/ 6
DOKÜMAN ADI	MÜŞTERİYE HİZMET VE MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ PROSEDÜRÜ		

2. KAPSAM (Rev.08/02)

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.(Rev.08/03)

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

4.1. Müşteriye Verilen Asli Hizmetler

Laboratuvar Şube Müdürlüğü'nün 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.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN

	TKİ SINIRLI SORUMLU EGE LİNYİTLERİ İŞLETMESİ MÜESSESE MÜDÜRLÜĞÜ LABORATUVAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	Kod	PR.06
		Yürürlük Tarihi	30.06.2006
		Rev. No/Tarihi	09/010316
		Sayfa	3/ 6
DOKÜMAN ADI	MÜŞTERİYE HİZMET VE MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ PROSEDÜRÜ		

Bu süreç içerisinde müşteri şahit numunesinin gönderilmesini yazılı olarak istemesi durumunda nakliye masrafları müşteriye ait olmak şartıyla 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 tercihine 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 web sayfasında ve kurum evraklarında paylaşılmaktadır.

4.4. Müşteri Geri Bildirimleri

Müşteriden alınan olumlu/olumsuz geri bildirimler verilen hizmetlerin aksamaması hizmet kalitesinin düşmemesi, artırılması için çok kıymetli veriler olarak değerlendirilmektedir. Bu konuda müşteri memnuniyet anketi ve müşteri şikâyet uygulama mekanizmaları işletilmektedir.

4.4.1. Müşteri Memnuniyet Anketi


4.4.1.1. Anketlerin Gönderim Şekli

İç müşterilere anket formu, her yılın 11-12. aylarında resmi yazı ekinde gönderilmektedir.

Dış müşterilere anket formu, verilen hizmet sonrasında resmi yazı ekinde deney raporu ile birlikte posta yoluyla gönderilmektedir.

Söz konusu rutin yollar dışında, müşterilerimiz resmi web sitemiz üzerinden ya da tercih edecekleri bir iletişim kanalıyla (e-posta, faks, elden) anket formlarına ulaşabilmektedirler.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN

	TKİ SINIRLI SORUMLU EGE LİNYİTLERİ İŞLETMESİ MÜESSESE MÜDÜRLÜĞÜ LABORATUVAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	Kod	PR.06
		Yürürlük Tarihi	30.06.2006
		Rev. No/Tarihi	09/010316
		Sayfa	4/ 6
DOKÜMAN ADI	MÜŞTERİYE HİZMET VE MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ PROSEDÜRÜ		

4.4.1.2. Anket İçeriği

Anket, hizmet kalitesi, hizmet süresi, hizmet kapsamı, iletişim kalitesi, güvenilirlik ve gizlilik konuları hakkında müşterilerin “çok kötü, kötü, orta, iyi, çok iyi” olmak üzere 5 kademedede değerlendirmelerini içermektedir. Bunun dışında müşteri görüş ve önerileri için bir bölüm vardır.

4.4.1.3. Anketlerin Değerlendirilmesi

Doldurulan anket formları bekletilmeden incelenmekte, “çok kötü ve kötü” seçenekleri işaretlenmiş ise derhal müşteri ile irtibata geçilip detaylı bilgi alınarak, “PR.07 Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü ’ne” göre işlem başlatılmaktadır. “Orta” seçenekleri için iyileştirme çalışmaları yapılabilir. Gerçekleştirilen faaliyetlerin sonucu müşteri ile yazılı olarak paylaşılmaktadır.

Yılsonunda doldurulan tüm müşteri anketleri “FR.06-05 Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Formu’ nda” tüm seçeneklerin yüzdesel payları hesaplanarak müşteri memnuniyeti başarıları sayısal olarak ifade edilmektedir.

Bu veriler Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilmekte, kalite hedefi olarak kullanılmaktadır.

4.4.2. Müşteri Şikâyetleri

Müşteri şikâyetini yazılı olarak yapmalıdır. Sözlü şikâyette bulunan müşteriye yazılı şikâyette nasıl bulunacağı açıklanmaktadır. Müşteri şikâyetini, anket formunda, ya da dilekçe ile yapabilir.

Şikâyet hakkında inceleme yapılmakta “FR.06-01 Müşteri Şikâyetleri Takip Formu’ nda” kayıtları tutulmaktadır. Yapılan inceleme sonucunda, şikâyet ile ilgili “PR.07 Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü ’ne” göre işlem başlatılabilir.

Gerçekleştirilen faaliyetlerin sonucu müşteri ile yazılı olarak paylaşılmaktadır.

4.4.3. Deney Sonuçlarına İtiraz

Müşteri rapor edilen deney sonuçlarına dilekçe ile itiraz edebilir. Bu durumda müşteri ile irtibata geçilmekte, “PR.07 Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü ’ne” 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.23 Sonuçların Raporlanması Prosedürü 4.7.maddesi ” uyarınca işlem uygulanır. Müşteriden ücret talep edilmez.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN

	TKİ SINIRLI SORUMLU EGE LİNYİTLERİ İŞLETMESİ MÜESSESE MÜDÜRLÜĞÜ LABORATUVAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	Kod	PR.06
		Yürürlük Tarihi	30.06.2006
		Rev. No/Tarihi	09/010316
		Sayfa	5/ 6
DOKÜMAN ADI		MÜŞTERİYE HİZMET VE MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ PROSEDÜRÜ	

Ayrıca Laboratuvar Şube Müdürlüğü'nün 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 Başmühendis KYT Yard. KYT	Müşteri talebi doğrultusunda, • Görüş ve Yorum Yapılması • Tavsiyede Bulunulması	Sözlü, Resmi Yazı, RP.23-(01-02-03-04)
Tüm Çalışan Personel	Müşteri ile Pozitif İletişim Kurulması	---
Raporu Hazırlayan Personel, KYT'nin Görevlendirdiği Personel	Müşteriye Anket Gönderilmesi	Deney Raporu ekinde, Resmi Yazı ekinde
KYT Yard. KYT	Anketlerin Değerlendirilmesi	FR.06-02 FR.06-05
KYT Yard. KYT	Müşteri Şikayetleri	FR.06-01
KYT Yard. KYT	Anket Sonuçları ve Şikayet Üzerine İşlem Başlatılması	PR.07 ve Destek Dokümanları
KYT Yard. KYT	Sonuçlara İtiraz durumunda Süreç Sorumlusu	Resmi Yazı, RP.23-(01-02-03-04)

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

6.1.Referans Dokümanlar

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

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN

	TKİ SINIRLI SORUMLU EGE LİNYİTLERİ İŞLETMESİ MÜESSESE MÜDÜRLÜĞÜ LABORATUVAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ	Kod	PR.06
		Yürürlük Tarihi	30.06.2006
		Rev. No/Tarihi	09/010316
		Sayfa	6/ 6
DOKÜMAN ADI	MÜŞTERİYE HİZMET VE MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ PROSEDÜRÜ		

6.2. Destek Dokümanlar

PR.07 Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü

PR.23 Sonuçların Raporlanması Prosedürü

FR.06-01 Müşteri Şikâyetleri Takip Formu

FR.06-02 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu

FR.06-05 Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Formu

KONTROLLÜ KOPYA

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN