

<b>BAYLAN</b>	<b>MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	LP04.7
		Yayın Tarihi	05.01.2006
		Rev. No/Tarih	04./21.05.2014
		Sayfa No	1/2

### REVİZYON NO ve REVİZYON SEBEPLERİ

REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON SEBEPLERİ
00.	----	Yeni yayım.
01.	26.11.2007	2.3.4. MADDELER EKLENDİ.
02.	03.01.2008	Müşteri veya Tedarikçi tarafsızlık ve gizlilik beyanı formu eklenmiştir.
03.	13.05.2013	Müşteri Deneye Katılmak istiyorsa LF.04.4.01 nolu Deney Teklif Formunda “Deneye Tanık Olarak Katılmak İstiyor musunuz?” sorusunun olduğu bölümdeki Evet yanıtını yuvarlak içine alır ibaresi eklenmiştir.
04.	21.05.2014	Müşteriden gelen olumlu olumsuz bildirimlerin nasıl toplanacağı ile ilgili yöntemler belirlenmiş, Müşteri Formu’ nun nasıl değerlendirildiği açıklanmış, laboratuvar tarafından yaptırılan Mesleki Sorumluluk Sigortası ile ilgili açıklama yapılmıştır.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Laboratuvar Kalite Yöneticisi	Genel Müdür

<b>BAYLAN</b>	<b>MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	LP04.7
		Yayın Tarihi	05.01.2006
		Rev. No/Tarih	04./21.05.2014
		Sayfa No	1/2

## 1. AMAÇ

Deney hizmeti verilen müşterilerle ilişkilerin düzenlenmesi, geliştirilmesi ve müşterinin talebi halinde analizin müşteri gözetiminde yapılması için gerekli organizasyonun etkin olarak yapılmasını sağlamak ve müşteriye memnuniyetini ölçme yöntemini belirlemektir.

## 2. UYGULAMA ALANLARI / KAPSAM

Laboratuvar Kalite Yönetim Sistemi dahilinde hizmet verilen müşterilerimizi kapsar.

## 3. KULLANILAN FORMLAR VE REFERANSLAR

- Deney Teklif Formu .....LF.04.4.01
- Müşteri veya Tedarikçi Tarafsızlık Ve Gizlilik Beyanı Formu.....LF04.7.01
- Müşteri Anket Formu ..... LF04.8.02
- Müşteri Memnuniyeti Anket Analiz Formu .....LF04.8.03

## 4. SORUMLULUKLAR

Laboratuvar Müdürü, müşterilerden olumlu veya olumsuz geri besleme elde edebilmek için yapılan deneyler ile ilgili projeler hakkında bilgi toplar. Geri beslemeden elde edilen bilgilere göre gerekli Düzeltici ve Önleyici faaliyetler başlatılır.

## 5. UYGULAMA

- BAYLAN Laboratuvarı tarafından müşterilerimiz için yapılan deneylere tanıklık etmek üzere müşterilerimize veya müşteri temsilcilerine laboratuvarlarımızın izin verilen alanlarına giriş imkânı sağlanır.
- Müşterilerimize gönderilen Deney Teklif Formları' nda "Deneye tanık olarak katılmak isteniyor mu?" sorusunun müşterilerimiz/müşteri temsilcileri tarafından "Evet" olarak belirtilmesi durumunda müşterilerimiz ya da temsilcileri deneye tanık olarak katılabilmektedirler.
- Müşteri veya müşteri temsilcileri, talepte bulunduğu deneye tanık olmaları için laboratuvarın ilgili bölümlerine Laboratuvar Müdürü'nün rehberliğinde girebilir.
- Müşteri veya müşteri temsilcilerimizin deneye tanık olarak katılması durumunda diğer müşterilerimizin her türlü bilgi ve dokümanın gizli kalma gerekliliğini sağlamak amacı ile deneye gözlemci olarak katılacak olan müşterilerimiz tarafından Müşteri Veya Tedarikçi Tarafsızlık Ve Gizlilik Beyanı Formu doldurulur.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Laboratuvar Kalite Yöneticisi	Genel Müdür

<b>BAYLAN</b>	<b>MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	LP04.7
		Yayın Tarihi	05.01.2006
		Rev. No/Tarih	04./21.05.2014
		Sayfa No	1/2

- Deney sonuçları ile birlikte teknik görüş ve yorumlar tüm ayrıntılarıyla müşteriye sözlü ve yazılı olarak bildirilir. Müşterinin isteği durumunda, analiz raporlarının birlikte gözden geçirme çalışması da yapılır.
- Deney sırasında meydana gelen ve projeyi olumsuz yönde etkileyebilecek her türlü sapma ve gecikmeler hakkında müşterilerimize acil bilgi Laboratuvar Müdürü tarafından verilir.
- Müşteri ile diyalog deney sonuçlarına kadar değil, müşterinin projesi devam ettiği sürece devam ettirilmeye çalışılır.
- Deneyin tamamlanmasının ardından laboratuvar müşterilerden hem olumlu hem de olumsuz geri besleme bilgileri ile deney faaliyetlerimiz hakkındaki önerilerini alarak müşteri memnuniyetini ölçmek için müşterilere Müşteri Anket Formu gönderilerek anket çalışması yapılır. Böylece hizmet kalitesi artırılır.
- Müşteri Anket Formu' nda 10 adet 5'li likert ölçekli ve 2 adet açık uçlu soru olmak üzere toplam 12 adet soru bulunmaktadır. Likert ölçekli sorularda 5 "Çok İyi", 4 "İyi", 3 "Orta" 2 "Kötü" ve 1 ise "Çok Kötü" 'yü ifade etmektedir. Likert tipi sorulara verilen cevapların değeri likert ölçeğin değeri ile aynıdır. ("Çok İyi" olarak değerlendirilen her sorunun değeri "5", "İyi" olarak değerlendirilen her sorunun değeri "4", Kötü" olarak değerlendirilen her sorunun değeri ise "1" dir.)
- BAYLAN Laboratuvar' a bildirilen öneri, istek ve şikâyetler Laboratuvar Müdürü tarafından bir ön incelemeye tabi tutulur. Anket sonucu gelen puan genel toplamı 40 puanın altında olan değerlendirmeler ile şikâyet mahiyetinde gelen geri bildirimler değerlendirmeye alınarak gerekli görüldüğünde düzeltici faaliyet Laboratuvar Müdürü tarafından başlatılır. Yapılan düzeltici faaliyet hakkında müşterimiz ya da müşteri temsilcimiz bilgilendirilir.
- Müşteri anketlerinden elde edilen bilgiler yönetim sistemini, deney faaliyetlerini ve müşteri hizmetlerini iyileştirmek için Müşteri Memnuniyeti Anket Analiz Formu ile istatistiksel olarak analiz edilir. Elde edilen sonuçlar Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısının gündemi olarak ele alınır.
- Laboratuvar faaliyetlerimiz sırasında kusurlu ya da yetersiz işlemlerimiz nedeniyle, üçüncü şahısların uğrayabilecekleri maddi veya bedeni zararlar sonucunda ödemekle yükümlü oldukları yasal tazminatlar bakımından koruma sağlamak amacı ile BAYLAN Laboratuvar tarafından her yıl mesleki sorumluluk sigortası yaptırılmaktadır.
- Sigorta süresince meydana gelecek bir olay neticesinde, üçüncü şahısların ölmesi, yaralanması veya sağlığının bozulması, üçünü şahıslara ait mallarda maddi zarar ve ziyanlar oluşması sebebi ile, sigorta kapsamında gösterilen sıfat, faaliyet ve hukuki münasebetlerinden dolayı, kendisine karşı, üçüncü şahıslar tarafından ileri sürülecek zarar ve ziyan taleplerinin neticelerine karşı sigortada belirtilen miktar kapsamında 3. Şahısların zararları karşılanır.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Laboratuvar Kalite Yöneticisi	Genel Müdür

<b>BAYLAN</b>	<b>MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	LP04.7
		Yayın Tarihi	05.01.2006
		Rev. No/Tarih	04./21.05.2014
		Sayfa No	1/2

- Yapılan deney faaliyetleri sırasında müşterilerimize ait mallarda ve can güvenliklerinde herhangi bir zarar veya ziyan olması durumunda taleplerinin neticelerine karşı sorumluluk sigortasında belirtilen meblalar temin edilir.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
Laboratuvar Kalite Yöneticisi	Genel Müdür