

## 1.0 AMAÇ

Bu prosedür, USB Certification müşterilerine sağladığı hizmetlerin ve iyileştirme faaliyetlerinin TS ISO EN/IEC 17025 standardının ilgili 8.6 numaralı maddesinde belirtilen gerekliliklere uygun olarak gerçekleştirilmesini amaçlamaktadır.

## 2.0 KAPSAM

Bu prosedürde, laboratuvarda gerçekleştirilen analiz hizmetleri ile ilgili müşteri beklentilerinin karşılanması, müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi ve takibi, sürekli iyileştirilmesi için kullanılacak araçları ile ilgili olarak işleyiş ve sorumlulukları kapsamaktadır.

## 3.0 SORUMLULUK

Bu prosedürün hazırlanmasından ve yönetilmesinden Genel Müdür, Laboratuvar Müdürü, Kalite Müdürü, uygulanmasından Kalite Yöneticisi, Müşteri İlişkileri Birimi ve Laboratuvar Birim Sorumlusu sorumludur.

## 4.0 PROSEDÜR

### 4.1 Müşteriye Hizmet ve İletişim

USB Certification müşterilerinin firma ile öncelikli olarak iletişime geçtikleri birim Müşteri İlişkileri Birimi'dir. Müşteri İlişkileri Biriminde görev yapan personel, gerekli durumlarda müşterilerin talepleri hakkında Laboratuvar Müdürü veya Laboratuvar Birim Sorumlusu personellerle görüşerek müşteriye bilgi verir. USB Certification ve müşterileri arasında tam mutabakata varılarak hizmet sağlanması esastır. Müşteri ile ilişki kuran tüm birim ve personeller, Laboratuvar'ın müşterilerinin çıkarlarının, gizli bilgilerinin ve tescilli haklarının korunmasından sorumludur. USB Certification'da yapılan analizler müşterilere telefon, e posta ya da raporlama yoluyla direkt olarak bildirilir.

USB Certification'ın sağladığı analiz hizmetleri, "Analiz Listesi"nde bulunmaktadır. Müşteri tarafından fiyat listesinde yer almayan; bir matriks için farklı analiz metodunun uygulanması ya da laboratuvarca kullanılan metodun farklı bir matrikste uygulanması gibi talepler Müşteri İlişkileri Birimi tarafından kayıt altına alınır. Bu gibi taleplerin reddedilmesi, Yönetim Gözden Geçirmesi toplantılarında toplantıya katılan personel ve yönetim tarafından değerlendirilir. Potansiyel müşteri talepleri ya da potansiyel analiz talepleri değerlendirilerek bir sonraki kapsam genişletme planına alınır.

USB Certification, müşterilerinin kendi numunelerine yapılan işlemi gözlemlemeyi talep etmeleri halinde bu talebi Laboratuvar Müdürü değerlendirir. Laboratuvarın imkanları bu talebi karşılamaya uygun değilse müşterinin talebi reddedilir ve reddedilme nedeni yazılı olarak müşteriye bildirilir.

Talebin uygun bulunması durumunda müşteri ya da müşteri firmanın temsilcisi laboratuvar personelinin (Birim sorumlusu veya sorumlunun yetki verdiği personel) refakati ile, USB Certification "Sorumluluk Taahhütnamesi Formu" nu imzaladıktan sonra laboratuvar kısımlarına girip yalnızca kendi numunesine yapılan işlemi gözlemleyebilir.

Müşterinin talep ettiği bilgiler, müşteriye yalnızca Genel Müdür, Müşteri İlişkileri Birimi, Kalite Müdürü ve Laboratuvar Müdürü tarafından verilebilir. Diğer personelin bilgi verme yetkisi bulunmamaktadır.

Müşterinin numunesine yapılan analizin cihaz arızalanması vb. sebeplerle gecikme yaşanacak olması durumunda Müşteri İlişkileri Birimi tarafından müşteri bilgilendirilir.

USB Certification resmi yollarla gelen numunelerin analiz raporları yalnızca resmî kurumlara verilmektedir. Özel sektör numuneleri için, müşteri talebi halinde, numunelerin varsa farklı ülkelerin yasal düzenlemeleri, standartları veya teknik şartnamelerine göre değerlendirme yapılır ve rapor hazırlanır.

Müşteri talebi halinde, Türkçe, İngilizce, Çince, Fransızca, İspanyolca olarak rapor düzenlenebilir. Bunun dışında bir dilde talep edilmesi halinde ek ücret talep edilir.

## 4.2 Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi

USB Certification, müşterilerinin aldıkları hizmetler konusunda değerlendirmelerini “*Müşteri Memnuniyeti Anket Formu*” ile edinmektedir. Verilen hizmetin değerlendirilmesi ve hizmet kalitemizin iyileştirilmesi amacıyla müşterilerimize yılda en az 1 defa anket yapılır. Müşteri anket formuna web sitesinden ulaşabilir. Ayrıca Müşteri İlişkileri Birimi ve/veya Kalite Müdürü tarafından 3 ayda bir kez müşterilere USB Prova üzerinden form gönderilir.

Anketlerden elde edilen sonuçlar analiz edilir. 10 soru üzerinden değerlendirme yapılır.

Çok iyi ve iyi cevaplar olan soru başına 10 puan, kötü ve çok kötü cevaplananlar 0 puandır.

60-100 puan arasında değerlendirme puanına sahip müşteriler ‘Memnun’ kabul edilir.

30-50 puan arasında değerlendirme puanına sahip müşteriler ‘Pek Memnun Değil’ olarak kabul edilir. Öncelikle Kalite Müdürü, Müşteri İlişkileri Birimi ve Laboratuvar Müdürü konuyla ilgili değerlendirme yapar. Daha sonra mümkün olması durumunda Laboratuvar Müdürü ve Müşteri İlişkileri Birimi tarafından müşteri ziyareti planlanır. Müşteri ziyareti sonucunda gerekiyorsa “*Düzeltilme ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü*” ne göre işlem yapılır.

20 ve altında değerlendirme puanına sahip müşteriler ile iletişime geçilerek “*Düzeltilme ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü*” ne göre işlem yapılır.

Müşteri memnuniyet anketlerinde genel değerlendirmede müşteri ‘Memnun’ olarak gözükse bile ankette yer alan kritik sorulardan (8. ve 10. Sorular) herhangi birine ‘kötü ya da çok kötü’ işaretlenmişse bu durum müşteri şikâyeti olarak kabul edilir ve “*Şikâyet ve İtiraz Prosedürü*” uygulanır.

Müşteriler tarafından yapılan geri bildirimler Yönetimin Gözden Geçirme toplantısında değerlendirilir. Müşterilerce doldurulan anket formları Kalite Birimi tarafından saklanır.

Müşteri Memnuniyeti Anketi sonuçları baz alınarak Kalite Müdürü tarafından Yönetim Gözden Geçirmesi toplantısı öncesinde bu konuda rapor hazırlanır ve toplantıda üst yönetime sunulur.

## 4.3 İyileştirme

Müşteriler hizmet ihtiyaçlarını talep etmek için USB Certification’a ile yazılı veya sözlü olarak iletişime geçebilirler. USB Certification’da 1 yıl içerisinde yapılması planlanan iyileştirmeler Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısını takiben “*Yıllık Kalite Hedefleri Formu*” na kaydedilir ve takip edilir. Bir sonraki Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında iyileştirmeye yönelik faaliyetlerin durumu raporda belirtilir. USB Certification’da Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği kalite politikası, kalite hedefleri, iç ve dış tetkik sonuçları, düzeltici faaliyetler, risk değerlendirilmesi, veri analizleri, yönetimin gözden geçirmesi, müşteri memnuniyeti, iç ve dış kalite kontrol faaliyetleri gibi yollarla ölçülür. Elde edilen sonuçlar analiz edilerek sürekli iyileştirme sağlanır.

### 4.3.1 Kalite Politikası ve Kalite Hedefleri

Kalite Politikası iyileştirmelerin doğru yönlendirilmesinde kullanılır. Kalite Hedefleri ise Kalite politikasına uygun olan iyileştirme alanlarını belirler. Kalite Hedefleri belirlenirken, müşteri ve çalışan memnuniyetini sağlamaya yönelik hedefler belirlenir.

“*Yıllık Kalite Hedefleri Formu*” ile hedefler kayıt altına alınır. Kayıt altına alınan hedefler yıl içerisinde değerlendirilmek suretiyle Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı’nda görüşülür.

### 4.3.2 İç Tetkik Sonuçları

“*İç Tetkik Prosedürü*” ne göre yapılan iç tetkikler neticesinde ortaya çıkan uygunsuzluklara göre iyileştirmeler belirlenir.

#### 4.3.3 Düzeltme ve Düzeltici Faaliyetler

“Düzeltme ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü” ne göre; düzeltici faaliyetler uygunsuzluğun temel nedeninin tespiti ve tekrarlanmaması için gerçekleştirilir.

#### 4.3.4 Yönetimin Gözden Geçirmesi

“Yönetim Gözden Geçirmesi Prosedürü” ne göre gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında Kalite Yönetim Sisteminin etkinliği ve iyileştirilmesi değerlendirilir. Değerlendirme sonucu alınan Yönetimin Gözden Geçirmesi kararları iyileştirme sürecinin girdilerini oluşturur.

#### 4.3.5 İç ve Dış Kalite Kontrol

USB Certification’da yapılan analizlerin arzu edilen doğruluk ve kesinlikte gerçekleştiğinin kontrolü “Deney Sonuçlarının Kalitesinin Güvencesi Prosedürü” ne göre yapılır.

İç ve dış kalite kontrol faaliyetleri ile değerlendirilir. Bu değerlendirmeler kurum için iyileştirme aracıdır.

#### 4.3.6 Veri Analizi

Kalite Yönetim Birimi ve ilgili birim sorumluları, Müşteri Memnuniyet Anket Formları, çevresel kontroller ve cihaz kontrollerine yönelik kayıtları analiz eder ve iyileştirme aracı olarak kullanırlar.

#### 4.3.7 Şikâyet ve İtirazlar

USB Certification’da “Müşteri Memnuniyet Anket Formu” ve “Şikâyet ve İtiraz Başvuru Formu” ile iletilen tüm dilek, şikâyet ve öneriler değerlendirilerek iyileştirme aracı olarak kullanılır.

#### 4.3.8 Risklerin Değerlendirilmesi

Riskleri ve fırsatları ele almak, yönetim sisteminin etkililiğini artırmak, daha iyi sonuçlar elde etmek ve olumsuz etkileri önlemek için bir temel oluşturur. Risk analizi ile birlikte fırsatlar ortaya çıkar ve sürekli iyileştirme için kaynak oluştururlar.

### 5.0 İLGİLİ DOKÜMANLAR VE KAYITLAR

Doküman Numarası	Başlık veya Açıklama
UQMS-P-TR-2100	Yönetim Gözden Geçirmesi Prosedürü
UOP-LAB-TR-4090	Sonuçların geçerliliğinin güvence altına alınması Prosedürü
UQMS-F-TR-2070	Şikâyet ve İtiraz Başvuru Formu
UOF-LAB-TR-4310	Müşteri Memnuniyeti Anket Formu
UQMS-P-TR-2050	Şikâyet ve İtiraz Prosedürü
UQMS-P-TR-2060	İç tetkik Prosedürü
UQMS-P-TR-2030	Düzeltme ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
UMNG-HR-F-TR-3360	Yıllık Kalite Hedefleri Formu
UOF-LAB-TR-4300	Sorumluluk Taahhünamesi Formu