	LABORATUVAR MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN İZLENMESİ PROSEDÜRÜ		KOD: PR.LAB.03
YÜRÜRLÜK TARİHİ 1.03.2006	REVİZYON 8	REVİZYON TARİHİ 16.09.2022	SAYFA NO 1/3

1. AMAÇ

İSTON Laboratuvarının müşterilerine sunduğu tüm deney ve hizmetlerinin müşteri şikayetleri ile ilgili yapılacak işlemlerini açıklamaktadır.

2. KAPSAM

Laboratuvarların yaptığı deney ve hizmetleri kapsar.

3. SORUMLULAR

Kalite ve AR-GE Müdürlüğü, Yapı ve Malzeme Laboratuvarı Müdürlüğü, Stratejik Planlama ve Yönetim Sistemleri Şefliği, Satış Pazarlama Müdürlüğü


4. PROSEDÜR DETAYI

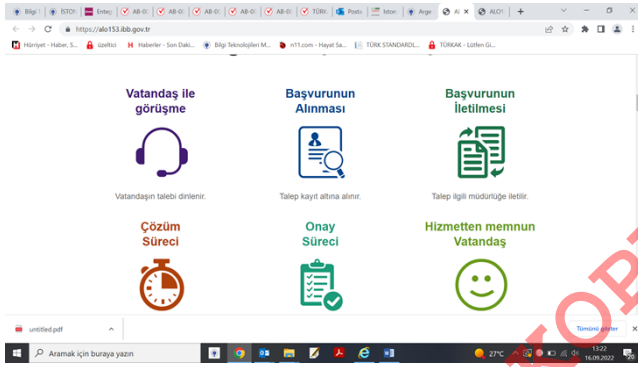
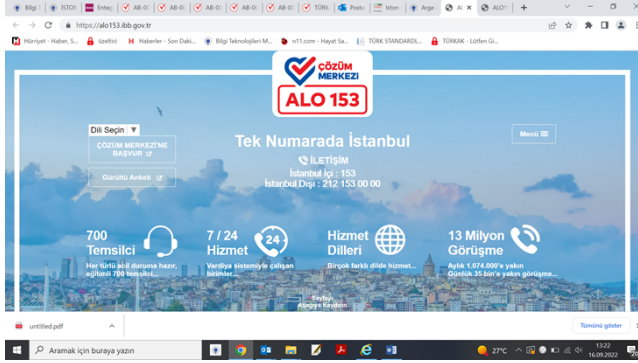
4.1. Laboratuvar ile ilgili müşteri şikayetleri www.iston.istanbul adresinde bulunan Hizmetlerimiz/ Laboratuvar sekmesi altında bulunan Laboratuvar Şikayet linki ile İBB PORTAL' a yönlendirilir. İBB Portal üzerinden kimlik numarası ile üye olan müşteri şikayetini oluşturduğu şifre bildirir. Beyaz masaya gelen şikayet değerlendirildikten sonra İSTON Basın Müşavirliği bölümüne iletilir. Basın Müşavirliği diğer tüm şikayetler arasından laboratuvara ait olanları Laboratuvar Yönetimine aktarır. Müşteri şikayetleri için Kalite Dokümantasyon Yönetim Sistemi'nde (KDYS) kayıt açılır. Sistem üzerinden aşağıdaki işlemler takip edilir.

4.2. Laboratuvar Yönetimi tarafından incelenir. Numunenin Laboratuvar Taşıma, Depolama, Ambalajlama, Muhafaza, Koruma ve Sevkiyat Prosedürü'ne uygunluğuna, deneyin ise Muayene ve Deney Prosedürü'ne (PR.KGM.09) ve ilgili standart ve talimatlara göre yapılıp yapılmadığına, deney yapan personelin deneyi doğru yapıp yapmadığına bakılarak numune ve deneyin uygunluğuna karar verilir. Konuyla ilgili müşteriye acil dönüş yapılarak bilgi verilir.

4.3. Şikayet konusu laboratuvardan kaynaklanıyor ise, deney ücretsiz olarak yeniden yapılır ve gerekli görüldüğü takdirde, Laboratuvar Yönetimi tarafından Laboratuvar Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne (PR.LAB.05) göre faaliyet başlatılır.

4.4. *Alo 153 ile tüm şikayetleri ve şikayetin hangi süreçte olduğunu* Müşteri ilgili linkten kendi oluşturduğu şifre ile takip edebilir. *Ayrıca şikayet sahibi müşteriyi bilgilendirmek* amacıyla; <https://iston.istanbul/yapi-denetim-ve-laboratuvar> *linkinde Laboratuvar Müşteri Memnuniyetinin İzlenmesi Prosedürü tanımlanmıştır.*


	LABORATUVAR MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN İZLENMESİ PROSEDÜRÜ	KOD: PR.LAB.03	
YÜRÜRLÜK TARİHİ 1.03.2006	REVİZYON 8	REVİZYON TARİHİ 16.09.2022	SAYFA NO 2/3



- 4.5. Müşterinin kendisi için yapılan deneylere katılma istekleri müşteri memnuniyetini sağlamak amacı ile değerlendirilir ve gerektiğinde ilgili deneye gözlemci olarak katılması sağlanır. Müşterinin talep etmesi durumunda deney numunelerinden bir miktar ambalajlanarak müşteriye verilir. Deneye katılma ve deney numunesinin istenmesi talepleri Deney Müracaat Formun’ da (FR.KGM.57)müşteri tarafından belirtilir.
- 4.6. Müşteri memnuniyeti laboratuvar dışında İSTON’un diğer birimleri ile ilgili ise (sipariş, para yatırma, faturalama vb. gibi işlemlerden kaynaklanan) Satış Pazarlama Müdürlüğü birimlerin yöneticileri ile görüşerek memnuniyetsizliğin ortadan kaldırılmasını sağlar.
- 4.7. Laboratuvar diğer müşterilere ait bilgilerin gizliliğini sağlamak koşuluyla müşterisiyle işbirliği yapar.

5. KAYITLAR

Bu prosedürün kullanımı ile ilgili dokümanlar KDYS üzerinde referans dosyalar kısmında belirtilir.

	LABORATUVAR MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN İZLENMESİ PROSEDÜRÜ		KOD: PR.LAB.03
YÜRÜRLÜK TARİHİ 1.03.2006	REVİZYON 8	REVİZYON TARİHİ 16.09.2022	SAYFA NO 3/3

Dokümanların doldurulmuş olanları Kayıtların Yönetimi Prosedür 'üne (PR.KKG.02) göre saklanır.

KONTROLSUZ KOPYADIR...