

	<b>MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ</b>	<b>Doküman No</b>	<b>PR.10</b>
		<b>ISO/IEC 17020</b>	<b>7.1.5</b>
		<b>Yayımlı Tarihi</b>	<b>14.02.2022</b>
		<b>Rev. No/ Tarihi</b>	<b>01/17.06.2023</b>
		<b>Sayfa No</b>	<b>1 / 3</b>

## 1. AMAÇ VE KAPSAM

**1.1.**PENTA tarafından muayene hizmeti verilmekte olan müşterilerle ilişkilerin düzenlenmesi, geliştirilmesi ve müşterinin talebi halinde muayene müşteri gözetiminde yapılması için gerekli organizasyonun etkin olarak yapılmasını sağlamaktır.

## 2. SORUMLULAR

- 2.1.**Genel Müdür
- 2.2.**Kalite Yöneticisi
- 2.3.**Teknik Müdür
- 2.4.**Pazarlama ve Satış Sorumlusu
- 2.5.**Muhasebe Sorumlusu
- 2.6.**Muayene Personeli

## 3. TANIMLAR VE AÇIKLAMALAR

- 3.1.KY:** Kalite Yöneticisi
- 3.2. PENTA:**PENTA ÖLÇÜM EKİPMANLARI SANAYİ VE TİCARET LTD. ŞTİ.
- 3.3.Müşteri:** Muayene faaliyet kapsamında yapmış oldukları analizlerden bir veya birkaçının yapılması amacıyla talepte bulunan gerçek veya tüzel kişilerdir.
- 3.4.Ziyaretçi:** Müşterilerden firmaya istekte bulunarak yapılan işlemleri laboratuvarlarda bizzat görmek isteyen personel haricindeki kişilerdir.
- 3.5.Kalite Yönetim Sistemi:** PENTA'da muayene hizmetlerini TS EN ISO/IEC 17020 standartlarına göre yürütülür. Bu sistemler genel olarak Kalite Yönetim Sistemi olarak adlandırılır.

## 4. UYGULAMA

- 4.1.**Müşteri veya temsilcileri ile muayene işlemlerinin müşteri mahalinde yapılması esnasında, muayene faaliyetine tanıklık edebilir. Muayene faaliyeti Penta bünyesinde gerçekleştiriliyorsa tanıklık için önceden randevu alınması talep edilir.
- 4.2.**Pazarlama ve Satış Sorumlusunun muayene esnasında gözlemci olarak bulunma talebi, Teknik Müdürü tarafından değerlendirilir ve randevu verilir.

	<b>MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ</b>	<b>Doküman No</b>	<b>PR.10</b>
		<b>ISO/IEC 17020</b>	<b>7.1.5</b>
		<b>Yayın Tarihi</b>	<b>14.02.2022</b>
		<b>Rev. No/ Tarihi</b>	<b>01/17.06.2023</b>
		<b>Sayfa No</b>	<b>2 / 3</b>

**4.3.**Pazarlama ve Satış Sorumlusu tarafından gelen talep doğrultusunda Teknik Müdür Muayeneyi yapacak Teknik Personel ile görüşür. İlgili bölümdeki mevcut iş yükü dikkate alınarak, müşteri veya temsilcisine verilecek hizmet için uygun tarih belirlenir. Belirlenen tarih, Teknik Müdür veya tarafından yazılı olarak müşteriye bildirilir.

**4.4.**Müşteri veya temsilcisinin ziyaretinden önce gizlilik, güvenilirlik ilkesi çerçevesinde gerekli düzenlemelerin yapılması; Teknik Müdür tarafından sağlanır.

**4.5.**Müşteri veya temsilcisi, **Ziyaretçi ve Müşteri Kabul Talimatı (TL.02)**'na uygun olarak kabul edildikten sonra; yürütülen faaliyetlerin gizliliği hakkında Teknik Müdür tarafından bilgilendirilir, ilgisi olmayan kısma girmesine izin verilmez. Kuruluş içerisinde bulunduğ süre boyunca başka müşterilerin muayene sonuçlarını görmemesi için **Gizlilik ve Güvenlik Talimatı (TL.03)** uygulanır. Ziyaretçiye laboratuvara girmeden evvel **Ziyaretçi Taahhüt Formu (FR.046)** imzalatılır.

**4.6.**Müşteri veya temsilcisine kuruluş içerisinde ölçüm alanında bulunduğu süre içerisinde talep etmesi durumunda, muayene ile ilgili olarak İşlem metodları, ölçme ve Referans cihazları vb. konularda gerekli her tür bilgi Teknik Müdür tarafından verilir.

**4.8.**Müşteriden gelen itiraz ve şikâyetler; **Şikâyetlerin Çözülmesi Prosedürü (PR.11)** 'ne göre değerlendirilir.

**4.9.**Müşterinin gizli kalmasını istediği tescilli ve tescilli olmayan hakları muayene personeli tarafından özellikle korunur.

**4.10.**Müşterilerden olumlu ya da olumsuz geri besleme bilgilerini elde etmek için **Anket Hazırlama ve Değerlendirme Talimatı (TL.04)**'na göre hazırlanan **Müşteri Memnuniyeti Anket Formlarının (FR.027)**; müşteriye rapor sunumu ile birlikte gönderilmesi sağlanır. Müşteri anketlerinde müşteriden olumsuz geri bildirim alınması durumunda anlık olarak değerlendirilir. Müşteri memnuniyet oranları ise YGG toplantısında hesaplanır.

**4.11.**Müşterilerden gelen olumlu ve/veya olumsuz geri besleme bilgilerinden yararlanarak PENTA Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesi için **Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (PR.07)** ve **Önleyici Faaliyet Prosedürü (PR.08)**'ne göre uygulamalar gerçekleştirilir.

**4.12.** Müşteri memnuniyet ve şikâyetleri ile alakalı her türlü görüşme Kalite Yöneticisi tarafından **Görüşme Kayıt Listesi (LT.09)**'de kaydedilir.

## **5. REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR**

**5.1.**Müşteri Memnuniyeti Anket Formu (FR.027)

**5.4.**Ziyaretçi ve Müşteri Kabul Talimatı (TL.02)

	<b>MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PR.10
		ISO/IEC 17020	7.1.5
		Yayın Tarihi	14.02.2022
		Rev. No/ Tarihi	01/17.06.2023
		Sayfa No	3 / 3

- 5.5.Gizlilik ve Güvenlik Talimatı (TL.03)  
5.6.Anket Hazırlama ve Değerlendirme Talimatı (TL.04)  
5.7.Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (PR.07)  
5.8.Önleyici Faaliyet Prosedürü (PR.08)  
5.9.Şikâyetlerin Çözümlemesi Prosedürü (PR.11)  
5.10.Görüşme Kayıt Listesi (LT.09)  
5.11.Ziyaretçi Taahhüt Formu (FR.046)

## 6.ONAY BÖLÜMÜ

Hazırlayan	Onaylayan

## 7.REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No	Revizyon Açıklaması
01	17.06.2023	1-3	Üst bilgi yeni formata göre düzenlenmiştir