

1- AMAÇ:

Bu prosedürün amacı, ÇANKAYA ÇEVRE ÖLÇÜM ANALİZ VE İŞ HİJYENİ LABORATUVARI TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ Kalite Yönetim Sistemi kapsamında verilen hizmete bağlı şartların belirlenmesi, müşterilerle ilişkilerin gözden geçirilerek hizmetin uygunluğunun sağlanması ve müşteri ile iletişimin nasıl gerçekleştiğinin, müşteri memnuniyetinin nasıl ölçüleceğinin açıklanması, müşterilerinden veya diğer taraflardan gelen öneri ve şikayetlerin çözülmesi için politikanın belirlenmesi, şikayetlerin incelenmesi, hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik yapılacak düzeltici faaliyetlerle ilgili uygulanacak yöntemin esaslarının belirlenmesidir.

2- KAPSAM

Laboratuvarın hizmet verdiği tüm alanları kapsamaktadır.

3- SORUMLULAR

Kalite Müdürü, bu prosedürün yürütülmesinden sorumludur.

Tüm personel, müşteriye ait gizli bilgilerin ve tescilli hakların korunmasından, faaliyetleri ile tüm uygulamaların kayıtlarının tutulmasından sorumludur.

4- TANIM ve KISALTMALAR

ISO 17025: 'TS EN ISO/IEC 17025:2017 Deney ve kalibrasyon laboratuvarlarının yetkinliği için genel gereklilikler' standardı.

Müşteri: Ürün ve hizmet talep eden kişi ya da kuruluş.

Şikayet: Herhangi bir kişi veya kuruluşun laboratuvara; laboratuvar faaliyetleri ya da sonuçlarına ilişkin cevap beklenildiği yerlerde, yaptığı memnuniyetsizlik ifadesidir.

İtiraz: Müşteri veya diğer tarafların, Laboratuvar'ın kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. İtiraz için aranılacak tek koşul, Laboratuvar'ın aldığı kararın, itiraz eden tarafın isteklerine karşıt olmasıdır. İtirazlar da şikayetler gibi değerlendirilir.

Geri Bildirim: Ürün veya hizmet kalitesinin geliştirilmesine yönelik olarak, yorumlar ve ilgili beyanlardır. Bu beyanlar olumlu veya olumsuz olabilir.

5- UYGULAMA

Deney hizmetinin verilmesinde temel ilke, seçilen deney metodunun müşteri ihtiyacını karşılamasıdır.

5.1. Müşterilere Sağlanan Hizmetler

• Çevresel Ölçümler

Emisyon ölçümleri (baca gazı, bacada toz), Bacada Uçucu Organik Bileşiklerin Ölçülmesi ve analizi, Hava kalitesi ölçümleri (imisyon), Gürültü Ölçümleri.

• İş Sağlığı ve Güvenliği Ölçümleri ((İş Hijyeni Ölçümleri)

Kişisel Gürültü Ölçümleri, Gaz - Buhar Ölçümleri, Solunabilir Toz ve Toplam Toz Ölçümleri, Solunabilir Kişisel Toz ve Toplam Kişisel Toz Ölçümleri, Kişisel Titreşim Maruziyet Ölçümleri (El, Kol, Tüm Vücut), Aydınlatma Düzeyi Ölçümleri, Termal Konfor Ölçümleri (Sıcaklık, Nem, Hava Akım Hızı), İç Ortam Gürültü Ölçümü, Kişisel VOC Ölçümü.

5.2. Hizmete Bağlı Şartların Belirlenmesi

Hizmete bağlı şartlar, laboratuvarın kendisi, yasal otoriteler (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ile T.C. Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı tarafından yürütülen mevzuatlar) ve müşteriler tarafından (Deney Hizmetinin Çevre ve İş Sağlığı Güvenliği mevzuatına uygun olarak, insan sağlığı ile iş güvenliği açısından gerekli özenin gösterilerek, eksiksiz ve zamanında yapılması vb.) belirlenen şartları kapsamaktadır. Laboratuvar, gerçekleştireceği deney hizmetinde bu şartların yerine getirilmesi için gerekli tedbirleri alır, kalite yönetim sisteminin gerekliliklerini karşılayarak müşteri memnuniyetini sağlar. Laboratuvar verdiği ölçüm hizmetlerinde uygun ve güncel metotları kullanmaktadır. Verdiğimiz ölçüm hizmetlerinde; müşteri tarafından önerilen bir metot olduğu durumlarda müşteri tarafından önerilen metodun uygun veya yürürlükte olup olmadığı kontrol edilir. Uygun bulunmayan metotlar müşteriye yazılı olarak bildirilir.

5.3. Müşteri Taleplerinin Gözden Geçirilmesi ve Gerçekleştirilmesi

- Müşteri talepleri, FR 88 Emisyon-İmisyon Teklif Formu, FR 88-01 İş Hijyeni Teklif Formu ve FR 36-1 Saha Etüt Formu İş Hijyeni, FR 36-2 Saha Etüt Formu Emisyon aracılığıyla müşterinin kendisi veya müşteriyile iletişime geçen personel tarafından kayıt altına alınır. Talep formları ile birlikte gelen bir talep yazısı var ise üst yazı FR 39 Evrak Kayıt Defterine kaydedilir. Gelen talepler laboratuvarın ve personelin yeterliliği, iş planına göre talep edilen tarihte yapılıp yapılamayacağı konularında Laboratuvar Müdürü veya TL 01 Yetki ve Sorumluluk Talimatına göre yetkili personel tarafından gözden geçirilir.

- Müşterilerden gelen talep yazılarında deneylerin yapılabilmesi için eksik bilgiler, yanlışlıklar tespit edildiği; veya karşılanamayan / uygun bulunmayan talepler olduğu durumlarda konu ile ilgili müşteri yazılı olarak bilgilendirilir. İlgili talep formuna gerekli açıklama yazılır. Böylece, talep ile sözleşme arasındaki herhangi bir farklılık, işe başlanmadan önce giderilir.
- Ölçüm hizmetinde, gelen ölçüm talepleri ile ilgili TL 01 Yetki ve Sorumluluk Talimatına uygun olarak bir teklif hazırlanır. Müşterinin ilgili teklifi onayından sonra deney hizmetinin gerçekleştirilmesi ile ilgili süreç başlatılır. Onay yazılı olarak alınır, müşteri ile görüşmeyi yapan personel tarafından teklifin son hali bastırılarak üzeri kaşelenip sipariş teyidinin kimden alındığı ve tarihi yazılır, son olarak müşteri dosyasına yerleştirilir. Teklifler, teslim ve teslim sonrası hizmetler için şartlar da dahil olmak üzere müşteri tarafından belirtilmiş olan şartları, istenen hizmetle ilgili kullanılan metotların bilgisini ve ticari şartları içerir. Müşteri tarafından beyan edilmeyen ancak hizmet için gerekli olan şartlar var ise, örneğin hizmetin sağlanması kapsamında tedarikçi laboratuvar kullanılacaksa konu ile ilgili bilgiler (tedarikçi ismi, yapılacak çalışma içeriği) müşteriye ayrıca yazılı veya sözlü olarak bildirilir .
- ÇANKAYA ÇEVRE ÖLÇÜM ANALİZ VE İŞ HİJYENİ LABORATUVARI TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'nın Emisyon, İmisyon ve Gürültü ölçümlerini laboratuvarlara dağıtımını sağlayan MELBES sisteminde müşterinin girmiş olduğu parametrelere dayanarak asgari bir fiyat tarifesi oluşturulur ve yetkilendirilmiş laboratuvarı seçer. MELBES tarafından yetkilendirilmiş olduğumuz işe istinaden sistemde oluşan asgari fiyat tarifesine göre teklif hazırlanır. Laboratuvar yönlendirilen işi onaylayarak kabul eder ya da reddeder. Onaylanan ölçümler için karşı taraftan mail yoluyla gereken belgeler istenir. Ölçüm tarihi genelde sözlü olarak kesinleştirilir ve sisteme en az 5 gün öncesinden tesis bilgileri ve ölçüm tarihi girilir. MELBES'ten gelen fiyatlandırmaya göre hazırlanan teklif ölçüm yapılacağı zaman 2 nüsha şeklinde firmaya götürülür ve imzalı ,kaşeli hali firmada ve bizde olacak şekilde muhafaza edilir.
- Müşteriden sipariş teyidi gelmesi ile, gerekli planlamanın yapılabilmesi için ilgili müşteriye ait bilgiler Laboratuvar Müdürü, Kalite Müdürü veya yetkilendirilen kişi tarafından FR 26 Tesis Bilgi Belge Kayıt Formu-Emisyon ve FR 26-1 Tesis Bilgi Belge Kayıt Formu-İş Hijyeni'ne kaydedilir. Tesisten herhangi bir ön bilgi-belge alınması gerekiyor ise, sahaya gidilmeden önce gerekli belgeler mail yolu ile kayıt altına alınır ve ölçüme gidiş tarihi belirlenerek, yetkili kişiye telefon ile bilgi verilir.

HAZIRLAYAN
KALİTE MÜDÜRÜ

KONTROL EDEN & ONAYLAYAN
LABORATUVAR MÜDÜRÜ

- Hizmet bedeli, müşteri tarafından belirlenen ödeme koşullarına uygun olarak Laboratuvarın hesap numarasına yatırılır.

Uygun bulunan analiz talepleri ile ilgili aşağıdaki işlemler gerçekleştirilir;

- Verilecek hizmet, PR 10 Hizmetin Sağlanması Prosedürüne uygun olarak gerçekleştirilir.
- Sözleşme koşullarında yapılan her türlü değişiklik veya sapmalar bundan etkilenecek tüm personele ve müşteriye bildirilir.
- Ölçümler sırasında, verilen teklif de mevcut olan parametreler ve noktalar dışında analiz/ölçüm yapılması durumunda firmalar arasında yapılacak olan yazılı anlaşma ile mutabık olunacaktır.
- Ölçüm için gerekli şartların sağlanması müşterinin yükümlülüğünde olup sözleşmede ayrıca belirtilir.
- Ölçüm sonuçlarının limitler dışında çıkması durumunda da raporlama yapılacaktır. İşletme yetkilisi tarafından proste iyileştirmeler yapıldığı takdirde bir sonraki ölçüm programına dahil edilerek, yeni bir sözleşme ile ölçüm için birim fiyatlar üzerinden yol ve konaklama masrafları dahil edilerek ölçümler tekrar yapılacaktır.

5.4. Müşteri İle İletişim

- Müşteri ile ilgili tüm bilgiler (müşteri adı, adresi, faksı, telefon, e-posta vb.) FR 26 Tesis Bilgi Belge Kayıt Formu-Emisyon ve FR 26-1 Tesis Bilgi Belge Kayıt Formu-İş Hijyeni' ne üzerinde kayıt altına alınır.
- Hazırlanan deney raporları TL 02 Rapor Yönetim Talimatında belirtildiği şekilde müşteriye iletilir.
- Deney sonuçları hakkında bilgi isteyen müşteriye gerektiğinde telefon, faks veya e-posta yolu ile ön bilgi verilebilir. Ancak bu uygulama, deney sonuçlarının müşteriye iletilmesi bakımından geçerlilik taşımaz. Bu husus müşteriye bildirilir. İş Sağlığı ve Güvenliği ile ilgili Deney raporları, müşterilere kâğıda basılı ve pdf, Çevresel Gürültü ve Emisyon-İmisyon Deney Raporları ise müşterilere Kağıda basılı ve pdf olarak cdlere yazılarak, imzalı ve mühürlü halde iletilir.
- FR 88-01 İş Hijyeni Teklif Formunun 8. Maddesinde; herhangi bir şikâyet konusunda mail veya telefon ile laboratuvarımıza bildirilmesi gerektiği ve Karar Kuralımıza <http://www.cankayacevre.com.tr/iletisim/> adresinden ulaşılabileceği belirtilmiştir. Yasal mevzuatlarda belirtildiği üzere İş hijyeni , Emisyon- İmisyon ölçüm, test ve analiz sonuçlarının

değerlendirilerek uygunluk veya uygunsuzluk kararının verilmesi iş hijyeni ölçüm test ve analizi laboratuvarlarının sorumluluğunda olmayıp, T.C. Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı ve T.C. Çalışma Ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Sağlığı Ve Güvenliği Araştırma Ve Geliştirme Enstitüsü'nün yayınlamış olduğu karar ile İş hijyeni laboratuvarları, karar kuralını uygulamayacak, uygunluk veya uygunsuzluk beyanı vermeyeceklerdir.

- Müşteriden herhangi bir şikayet/öneri gelmesi durumunda; Kalite Müdürü tarafından FR 40 Müşteri Şikayet/ Öneri Kayıt Formu doldurulur ve Kalite Müdürü bilgilendirilir. Müşteriye FR 41 Müşteri Anket Formu gönderildikten sonra ortalama puanın 4.5 altında kalması durumunda FR 40 Müşteri Şikayet/ Öneri Kayıt Formu e-posta veya posta ile gönderilir. Şikayet doğrultusunda, Kalite Müdürü ve Şirket Müdürü konuyu inceleyerek değerlendirir, yapılan şikayet ile ilgili alınan kararlar ilgili personele ve müşteriye bildirilir. Müşteri şikayetleri arasında gerekli görülenler üzerine derhal başlatılan düzeltici faaliyet işlemleri PR 05 Sürekli İyileştirme/DF Prosedürüne göre yürütülür. FR 40 Müşteri Şikayet/Öneri Kayıt Formu ile kayıt altına alınan tüm müşteri şikayetleri Kalite Müdürü tarafından PR 13 Ölçüm Sonuçları Kalite Kontrol ve Raporlama Prosedürüne göre değerlendirmeye alınmaktadır. Müşteriye, verilen hizmetin değerlendirilmesi amacıyla, hizmet sonrasında hazırlanan ölçüm raporu ile birlikte FR 41 Müşteri Anket Formu iletilir. Bu anket formları Kalite Müdürü tarafından PR 13 Ölçüm Sonuçları Kalite Kontrol ve Raporlama Prosedüründe belirtilen veri analizi esaslarına göre değerlendirmeye alınır.

Dışarıdan laboratuvar faaliyeti hizmeti alınması durumunda "Teklif formunda dışarıdan temin edilecek olan parametreler (*) ile işaretlenip açıklama kısmında" (*) ile işaretli parametreler Laboratuvarından temin edilecektir." İbaresini Teklif aşamasında teklife eklenerek müşteriye belirtilecektir.

6- ŞİKAYET POLİTİKASI:

- Müşteri kendisine verilen hizmetlerle ilgili bir memnuniyetsizlik duyar ve/veya bir şikayette bulunmak isterse; şikayet durumunda yapılması gerekenleri, tüm şikayet sürecini özetleyen FR 104 Şikayetlerin Değerlendirilmesi Prosesinden faydalanılabilir. Bu proses web sitemizde yer almaktadır.
- Laboratuvara ulaşan her türlü şikayet ve itiraz firmamız tarafından değerlendirilip, sonuçlandırılıp ilgili tarafa sonuçları iletilecektir.

- Laboratuvara iletilen şikayet ve itirazlar (laboratuvar personeline veya kalite birimine) Kalite Müdürüne ulaştırılır.
- Şikayeti Kalite Müdürü değerlendirir. Gerekliyse Laboratuvar Müdürü ve Şirket Müdürü'nün de değerlendirmeye katılmasını ister. İtirazlar için ise Kalite Müdürü Laboratuvar Müdürüne bilgi verir. Laboratuvar Müdürü itirazı değerlendirir.
- Şikayetler ve itirazlar ile ilgili her türlü kayıt Kalite Müdürü sorumluluğunda muhafaza edilir. Yönetimi Gözden Geçirme toplantısında veri olarak değerlendirilir.
- Kalite Müdürü müşteri memnuniyetini anketlerle ölçer. Değerlendirme 5 puan üzerinden yapılır. 2 ve 1 puan verilen başlıklar için gerekli düzeltici faaliyet başlatılır. Sonucu Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında değerlendirilir.
- "Müşteriyle İlişkiler ve Şikayetler Prosedürü" ile ilgili kayıtlar, "Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü" ne uygun olarak saklanır.

7-Müşteri Anket Formu

Müşteri anketleri, Laboratuvarımız müşteri memnuniyetini ölçebilmeleri, beklentilerini anlayabilmeleri ve pazar araştırması yapabilmeleri için müşteri geri bildirim isteme yöntemi olarak kullanılır. Varsayımlardan kurtulmak yerine müşterilerden gerçek ve somut bilgiler toplamaya yardımcı olması beklenmektedir. Müşterimizden gelen doğrudan geri bildirim, ürün veya hizmetin gerçek performansını, sahip olabileceği eksiklikleri veya yapılabilecek iyileştirmeleri bilmemizi sağlar. Anket, müşteri memnuniyetini ve müşteri beklentilerini anlamanın doğru bir yoludur.

7.1 Müşteri Anket Formu Değerlendirme Skalası

Değerlendirme ölçekleri, müşterileri yanıtlarının görüş ve davranışlarını nicel olarak ölçme fırsatı tanır. Sayılı değerlendirme ölçeği(5=Çok iyi, 4=İyi, 3=Orta, 2=Kötü, 1=Çok kötü) olarak belirlenmiştir.

Müşteri Anket Formu değerlendirme ortalaması;

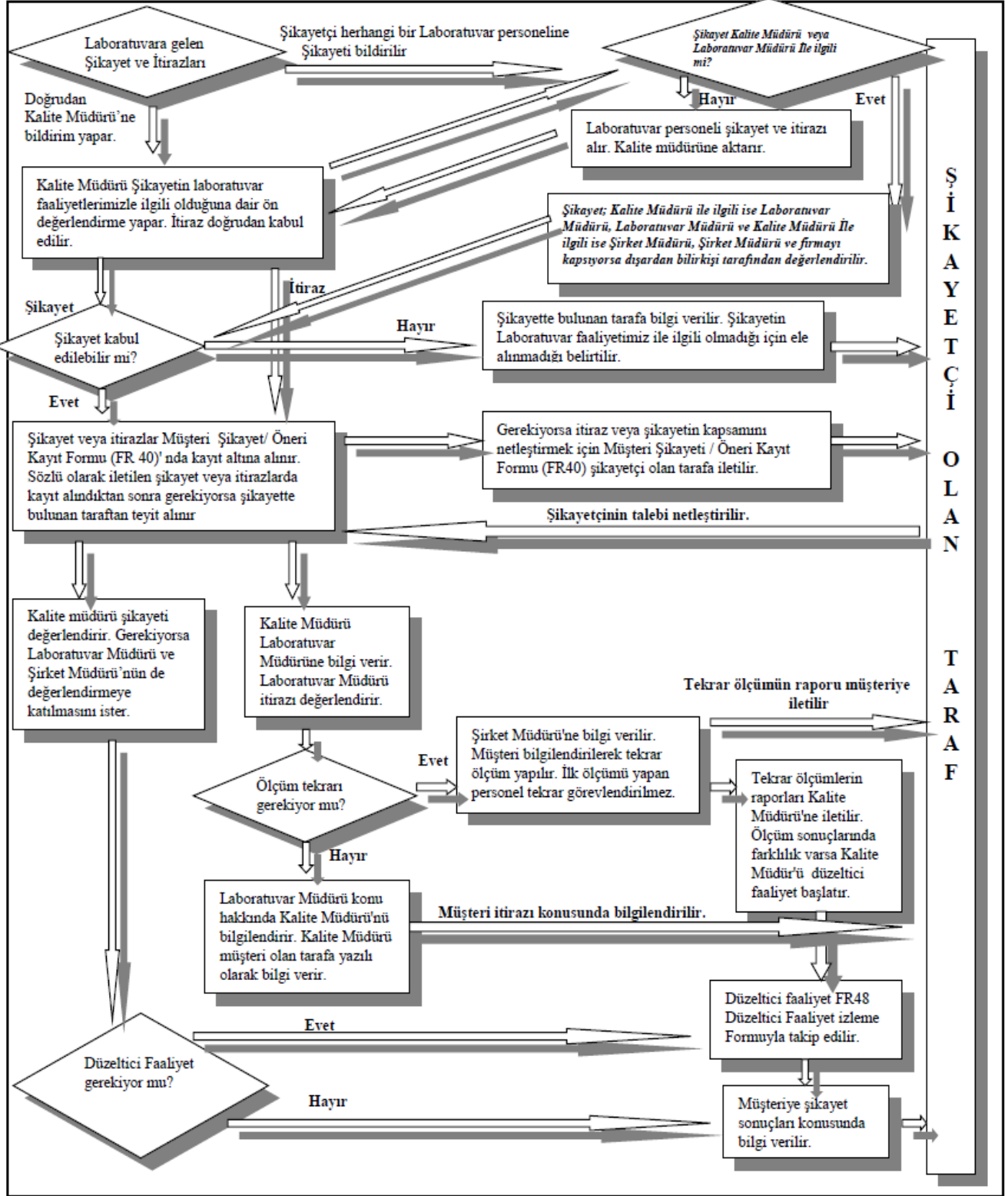
- 5(Çok iyi)-4(İyi) ise, yapılan işlemler düzeltme gerektirmeden devam edilir, ve aynı standartta korunması sağlanır.
- 3(Orta) ise, Eksik Görülen kısma göre Laboratuvarımızca DF açılır ve 5 olması için gerekli çalışmalar başlatılır.

- 2(Kötü)-1(Çok kötü) ise, eksikliğin ve beğenilmeyen kısım tespit edilir Müşteri ile tekrar iletişime geçilip düzeltilmesi sağlanır. DF açılır. Ortalamanın yükseltilmesi sağlanır.

HAZIRLAYAN
KALİTE MÜDÜRÜ

KONTROL EDEN & ONAYLAYAN
LABORATUVAR MÜDÜRÜ

ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRME PROSESİ



HAZIRLAYAN
KALİTE MÜDÜRÜ

KONTROL EDEN & ONAYLAYAN
LABORATUVAR MÜDÜRÜ

8- REFERANSLAR

- TS EN ISO/IEC 17025:2017 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği için Genel Gereklilikler Madde 7.1-7.9

9-İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PR 01 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- PR 05 Sürekli İyileştirme/DF Prosedürü
- PR 13 Ölçüm Sonuçları Kalite Kontrol ve Raporlama Prosedürü
- TL 01 Yetki Sorumluluk Talimatı
- TL 02 Rapor Yönetim Talimatı
- FR 26 Tesis Bilgi Belge Kayıt Formu- Emisyon
- FR 26-1 Tesis Bilgi Belge Kayıt Formu- İş Hijyeni
- FR 36-1 Saha Etüt Formu İş Hijyeni
- FR 36-2 Saha Etüt Formu Emisyon
- FR 40 Müşteri Şikayet/Öneri Kayıt Formu
- FR 41 Müşteri Anket Formu
- PS 01 Şikayetlerin Değerlendirilmesi Prosesi
- FR 88 Emisyon-İmisyon Teklif Formu
- FR 88-01 İş Hijyeni Teklif Formu
- FR 39 Evrak Kayıt Defteri
- FR 104 Şikayetlerin Değerlendirilmesi Prosesi

10-REVİZYONLAR

REVİZYON NO	REVİZYON NEDENİ	SAYFALAR	TARİH	AÇIKLAMALAR
01	Prosedürün gözden geçirilmesi.	6	16.04.2013	Anket formu ile ilgili bilgiler detaylandırıldı.
02	Prosedürün gözden geçirilmesi.	5	09.05.2014	Şikayetlerle ilgili bilgi kısmında itiraz kelimesi ilavesi
03	Türkak denetimi sonrası prosedürün gözden geçirilmesi.	1	05.02.2013	Tanım ve Kısaltmalar bölümüne bazı tanımlamalar eklendi.

HAZIRLAYAN
KALİTE MÜDÜRÜKONTROL EDEN & ONAYLAYAN
LABORATUVAR MÜDÜRÜ

04		9	08.10.2014	Revizyon takip cetveli eklendi.
05	Türkak denetimi sonrası prosedürün gözden geçirilmesi.	5	07.05.2015	Şikayet gideriminin, Ölçüm Sonuçları Kalite Kontrol ve Raporlama Prosedürüne (PR 13) göre değerlendirmeye alındığı eklendi.
06	Prosedürün gözden geçirilmesi.	2	05.04.2018	Titreşim Ölçümleri Kaldırılıp, Bacada Uçucu Organik Bileşiklerin Ölçülmesi Eklendi. İş Hijyeni ölçümlerinde değişiklik yapıldı. Laboratuvarın Tedarikçi ile çalışması eklendi. Deney Raporlarının Müşteriye nasıl iletileceği revize edildi.
07	Prosedürün gözden geçirilmesi.	2	20.03.2019	Standartın revize olmasından kaynaklı güncellemeler yapıldı. Şikayet ve itirazlar tanımlandı. Şikayetçinin kapsamı genişletildi. Kişisel Voc analizi eklendi. Şikayetlerin Değerlendirilmesi Prosesi eklendi. İş akışı yerine proses eklendi
08	Prosedürün gözden geçirilmesi.	2-3	21.10.2019	Türkak Denetimi sonrası gözden geçirme MELBES teklif süreci eklendi.
09	TÜRKAK Denetimi sonrası gözden geçirme	4	08.04.2021	Şikayet Değerlendirme süreci şikayete konu olabilecek kişilere göre detaylandırıldı.
10	Prosedürün gözden geçirilmesi.	8	16.05.2021	Proseste değişiklikler yapıldı.
11	Prosedürün gözden geçirilmesi.	8	10.06.2022	Proseste değişiklikler yapıldı.
12	Prosedürün gözden geçirilmesi.	1-11	02.10.2022	İçeriğin detaylandırılması

HAZIRLAYAN
KALİTE MÜDÜRÜKONTROL EDEN & ONAYLAYAN
LABORATUVAR MÜDÜRÜ

13	Prosedürün gözden geçirilmesi.		24.10.2022	İçeriğin detaylandırılması
14	Prosedürün gözden geçirilmesi.	4-5	02.11.2022	Şikayetçinin kapsamı genişletildi.
15	Prosedürün gözden geçirilmesi.	4-5	05.12.2023	Şikayetçinin kapsamı genişletildi.
16	Prosedürün gözden geçirilmesi.	5	15.12.2024	Şikayet durumu için proses FR 104 Şikayetlerin Değerlendirilmesi Prosesi şeklinde tanımlandı.

HAZIRLAYAN
KALİTE MÜDÜRÜ**KONTROL EDEN & ONAYLAYAN**
LABORATUVAR MÜDÜRÜ