

BAYLAN	MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ	Doküman No	LP.04.7
		Yayın Tarihi	05.01.2006
		Rev. No/Tarih	07./24.11.2020
		Sayfa No	1 / 4

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.
05.	07.03.2018	“Laboratuvar Müdürü” ibaresi Laboratuvar Müdürü/Şefi(elektrik/su sayacı) olarak değiştirilmiştir. 3. Kullanılan form ve referanslar kısmına “Elektrik Sayacı Deney Teklif Formu” eklenmiştir.
06.	21.06.2019	Prosedür ısı sayaçlarını da kapsayacak şekilde güncellenmiştir.
07.	24.11.2020	Alt bilgideki Hazırlayan/Onaylayan kısmı silinerek sistem onayı ibaresi getirilmiştir.

BAYLAN	MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ	Doküman No	LP.04.7
		Yayın Tarihi	05.01.2006
		Rev. No/Tarih	07./24.11.2020
		Sayfa No	2 / 4

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

- Su Sayacı Deney Teklif Formu..... [LF.04.4.01](#)
- [Elektrik Sayacı Deney Teklif Formu](#)..... [LF.02](#)
- Müşteri veya Tedarikçi Tarafsızlık Ve Gizlilik Beyanı Formu..... [LF.04.7.01](#)
- Müşteri Anket Formu [LF.04.8.02](#)
- Müşteri Memnuniyeti Anket Analiz Formu [LF04.8.03](#)

4. SORUMLULUKLAR

Laboratuvar Müdürü/Şefi (elektrik/su/ısı sayacı), 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 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/Şefi (elektrik/su/ısı sayacı)'nın 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.
- Laboratuvar personelinin müşteri ile birebir görüşülmemektedir. Müşterinin gözlemci olarak deneye katılması durumunda üçüncü bir personel gözetiminde deney gerçekleştirilir.

BAYLAN	MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ	Doküman No	LP.04.7
		Yayın Tarihi	05.01.2006
		Rev. No/Tarih	07./24.11.2020
		Sayfa No	3 / 4

- Deneysel 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.
- Deneysel sırasında meydana gelen ve projeyi olumsuz yönde etkileyebilecek her türlü sapma ve gecikmeler hakkında müşterilerimize acil bilgi Laboratuvar Müdürü/Şefi (elektrik/su/ısı sayacı) tarafından verilir.
- Müşteri ile diyalog deneysel sonuçlarına kadar değil, müşterinin projesi devam ettiği sürece devam ettirilmeye çalışılır.
- Deneysel tamamlanmasının ardından laboratuvar müşterilerden hem olumlu hem de olumsuz geri besleme bilgileri ile deneysel 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 ölçeğinin 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/Şefi (elektrik/su/ısı sayacı) 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/Şefi (elektrik/su/ısı sayacı) tarafından başlatılır. Yapılan düzeltici faaliyet hakkında müşterimiz ya da müşteri temsilcimiz bilgilendirilir.
- Müşteri anketlerinden elde edilen bilgiler yönetim sistemini, deneysel 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.
- Yapılan deneysel faaliyetleri sırasında müşterilerimize ait mallarda ve can güvenliklerinde herhangi bir zarar veya ziyan olması durumunda taleplerinin neticelerine karşı sorumluluk sigortasında belirtilen meblalar temin edilir.

BAYLAN	MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ	Doküman No	LP.04.7
		Yayın Tarihi	05.01.2006
		Rev. No/Tarih	07./24.11.2020
		Sayfa No	4 / 4

5.1. Gizlilik

- Baylan Deney Laboratuvarı, faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi süresince elde edilen veya oluşturulan bütün bilgilerin yönetiminden yasal yükümlülükler doğrultusunda sorumludur.
- Baylan Deney Laboratuvarı, kamuya açık hale getirmek istediği bilgi hakkında müşteriyi bilgilendirilir. Bilginin müşteri tarafından kamuya açık hale getirildiği veya Baylan Deney Laboratuvarı ile müşteri arasında anlaşma olduğu durumlar hariç diğer tüm bilgilerin özel bilgi olduğu değerlendirilir ve bu bilgiler mahrem kabul edilir.
- Baylan Deney Laboratuvarı, gizli bir bilgiyi açıklamaya, kanunen zorunlu olduğu veya sözleşmeden kaynaklı olarak yetkili kılındığı durumlarda, kanunen yasaklanmadıkça, müşteriyi ya da ilgili şahsı, açıklanacak bilgi konusunda haberdar eder.
- Müşteri dışındaki kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler, müşteri ile Baylan Deney Laboratuvarı arasında gizli kalır. Bu bilgilerin kaynağı Baylan Deney Laboratuvarı tarafından gizli tutulur ve kaynak tarafından onaylanmadığı müddetçe müşteriyle paylaşılmaz.
- Yasal olarak gereken haller dışında; komite üyeleri, yükleniciler, dış kuruluş personeli veya laboratuvar adına faaliyet gösteren şahıslar da dahil tüm çalışanlar, Baylan Deney Laboratuvarı'nın faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi sırasında elde edilen ya da oluşturulan tüm bilgileri gizli tutar.