





**MİLENYUM KALİBRASYON SANAYİ VE  
TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ**

Doküman No	PR.024
Yayın Tarihi	21.10.2022
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa No	2/4

**MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ**

### 1.Amaç ve Kapsam

Milenyum Kalibrasyon tarafından kalibrasyon hizmeti verilmekte olan müşterilerle ilişkilerin düzenlenmesi, geliştirilmesi ve müşterinin talebi halinde kalibrasyonun müşteri gözetiminde yapılması için gerekli organizasyonun etkin olarak yapılmasını sağlamaktır.

### 2.Sorumluluk

Kalite Yöneticisi  
Üst Yönetim,  
Kalibrasyon Personeli

### 3.Terim ve Tarifler

3.1.KY: Kalite Yöneticisi

3.2.MİLENYUM KALİBRASYON : Milenyum Kalibrasyon Sanayi ve Ticaret Limited Şirketi

### 4.UYGULAMA

4.1.Müşteri veya temsilcileri ile yapılan bütün görüşmelerde; sadece kendi talep ettiği kalibrasyonların yapılması esnasında, laboratuvardan önceden randevu almak şartıyla bulunabilecekleri belirtilir.

4.2.Müşteri veya temsilcisinin kalibrasyonlar esnasında gözlemci olarak bulunma talebi, Laboratuvar Müdürü tarafından değerlendirilir ve randevu verilir.

4.3.Müşteri veya temsilcisi tarafından gelen talep doğrultusunda Laboratuvar Müdürü kalibrasyonları yapacak Kalibrasyon Personeli ile görüşür. İlgili bölümdeki mevcut iş yükü dikkate alınarak, müşteri veya temsilcisine verilecek hizmet için uygun tarih belirlenir. Belirlenen tarih, Laboratuvar Müdürü tarafından yazılı olarak müşteriye bildirilir.

4.4.Müşteri veya temsilcisinin ziyaretinden önce, Laboratuvarda gizlilik, güvenilirlik ilkesi çerçevesinde gerekli düzenlemelerin yapılması; KY ve Laboratuvar Müdürü tarafından sağlanır.

4.5.Müşteri veya temsilcisi, Ziyaretçi ve Müşteri Kabul Talimatı (TL.014)'na uygun olarak kabul edildikten sonra; Laboratuvarda yürütülen faaliyetlerin gizliliği hakkında Laboratuvar Müdürü tarafından bilgilendirilir, ilgisi olmayan kısma girmesine izin verilmez. Laboratuvarda bulunduğu süre içerisinde başka müşterilerin

HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİCİSİ

ONAYLAYAN: ÜST YÖNETİM



**MİLENYUM KALİBRASYON SANAYİ VE  
TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ**

Doküman No	PR.024
Yayın Tarihi	21.10.2022
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa No	3/4

**MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ**

kalibrasyonlarını veya kalibrasyon sonuçlarını görmemesi için Gizlilik ve Güvenlik Talimatı (TL.015) uygulanır.

**4.6.**Müşteri veya temsilcisine Laboratuvarda ve ölçüm alanında bulunduğu süre içerisinde talep etmesi durumunda, kalibrasyonlarıyla ilgili olarak kalibrasyon metodları, ölçme ve kalibrasyon cihazları vb. konularda gerekli her tür bilgi Laboratuvar Müdürü tarafından verilir.

**4.8.**Müşteriden gelen itiraz ve şikâyetler; Şikâyet Prosedürü (PR.020) 'e göre değerlendirilir.

**4.9.**Müşterinin gizli kalmasını istediği tescilli ve tescilli olmayan hakları laboratuvar personeli tarafından özellikle korunur. Müşteriye ait kalibrasyon sonuçlarının hamverileri basılı ortamda sertifika formatı ise elektronik ortamda muhafaza edilmekte olup, kalibrasyon sertifikası müşteriye kapalı zarf içinde iletilir. Müşterilere kalibrasyon sonuçları elektronik ortamda iletilmez.

**4.10.**Müşterilerden olumlu ya da olumsuz geri besleme bilgilerini elde etmek için Anket Hazırlama ve Değerlendirme Talimatı (TL.019)'na göre hazırlanan Müşteri Memnuniyeti Anket Formlarının (FR.026); müşteriye rapor sunumu ile birlikte gönderilmesi sağlanır. Müşteri anketleri 6 aylık periyotlarda KY tarafından değerlendirilir.

**4.11.**Müşterilerden gelen olumlu ve/veya olumsuz geri besleme bilgilerinden yararlanarak Milenyum Kalibrasyon Laboratuvarları Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesi için Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR.021)'ne göre uygulamalar gerçekleştirilir.

**4.12.** Müşteri ile yapılan her türlü görüşme KY tarafından Müşteri Görüşme Kayıt Formu (FR.036)'na yada kalibrasyon programında 'Cari Kart' menüsündeki firma bilgilerindeki 'Notlar' kısmına, müşterinin laboratuvar ziyaretinde ise Kalibrasyon Talep Formu (FR.042) 'na kaydedilir.

Müşteri şikâyetlerinin tüm personel tarafından alınır ve sadece Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilerek müşteriye geri dönüş yapılır.

Müşteri anketlerinde yetkinlik , bilgi ve beceri, güvenilirlik vb. anket sorularına 2 ve 3 gibi puanlar yapılması durumunda müşteri şikâyeti kapsamında Şikâyet formu doldurulur ve gerekli işlemler( görüşmeler) başlatılır.

**HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİCİSİ**

**ONAYLAYAN: ÜST YÖNETİM**



**MİLENYUM KALİBRASYON SANAYİ VE  
TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ**

Doküman No	PR.024
Yayın Tarihi	21.10.2022
Revizyon Tarihi	-
Revizyon No	00
Sayfa No	4/4

**MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ**

**5. REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR**

5.1.Müşteri Memnuniyeti Anket Formu	(FR.026)
5.2.Müşteri Görüşme Kayıt Formu	(FR.036)
5.3.Kalibrasyon Talep Formu	(FR.042)
5.4.Ziyaretçi ve Müşteri Kabul Talimatı	(TL.014)
5.5.Gizlilik ve Güvenlik Talimatı	(TL.015)
5.6.Anket Hazırlama ve Değerlendirme Talimatı	(TL.019)
5.7.Düzeltilici Faaliyet Prosedürü	(PR.021)
5.8.Şikâyet Prosedürü	(PR.020)

**HAZIRLAYAN: KALİTE YÖNETİCİSİ**

**ONAYLAYAN: ÜST YÖNETİM**