

Kod No	: BP713_01_R1.0
YayınTarihi	: 15.07.2017
Revizyon No/Tarih	: 01/01.02.2019

	Müşteri Şikayet Değerlendirme ve Geri Bildirim Prosedürü	Kod No : BP713_01_R1.0 Yayın Tarihi : 15.07.2017 Revizyon No/Tarih : 01/01.02.2019
---	---	---

İÇİNDEKİLER

<u>1</u>	<u>PROSEDÜRÜN AMACI</u>	2
<u>2</u>	<u>UYGULAMA ALANI</u>	2
<u>3</u>	<u>TERMİNOLOJİ (TANIMLAR)</u>	2
<u>4</u>	<u>SORUMLULUKLAR</u>	2
<u>5</u>	<u>UYGULAMA</u>	3
<u>6</u>	<u>REFERANSLAR</u>	4
<u>7</u>	<u>UYGULANABİLEN DOKÜMANLAR</u>	4
<u>8</u>	<u>KALİTE KAYITLARI</u>	4

	Müşteri Şikayet Değerlendirme ve Geri Bildirim Prosedürü	Kod No : BP713_01_R1.0 YayınTarihi : 15.07.2017 Revizyon No/Tarih : 01/01.02.2019
---	---	---

1.0 AMAÇ

Bu prosedürün amacı, müşteri ya da diğer ilgililerden gelen olası şikâyetleri kuruluşumuzun hizmet kalitesini arttırmak için değerlendirmek ve tam müşteri memnuniyeti sağlamaktır.

2.0 UYGULAMA ALANI

Bu prosedür laboratuvarımızdaki tüm bölümlere uygulanır.

3.0 TERMİNOLOJİ (TANIMLAR)

Genel ifadeler kullanılır.

4.0 SORUMLULUKLAR

TS EN ISO / IEC 17065 yönetim sistemi kapsamında, bu prosedür ile ilgili sorumluluklar Personel Görev ve Nitelik Çizelgesi

5.0 UYGULAMA

5.1. Geri Besleme Bilgileri ve Müşteri Anketi

Geri besleme bilgilerine, müşterilerden düzenli ya da gelişigüzel olarak alınan ve yapılan işin kalitesi ile ilgili yazılı ya da sözlü bütün olumlu ve olumsuz ifadeler, bildiriler ve gözlemler dahildir. Bunlara yazılı ya da sözlü olarak ifade edilmiş şikâyetler de dahildir.

Sadece şikâyetler ile betimlenenden daha açık bir müşteri memnuniyeti tablosu elde etmek için aktif bir şekilde müşteri anketleri de düzenlenir. Kural olarak, **F47_02_R1.0 Müşteri Memnuniyet Anket Formu** bu amaçla kullanılır. Bir takvim yılında elde edilen müşteri anketi sonuçları Kalite Yöneticisi tarafından belirli periyotlarla değerlendirilir. Müşterilerden gelen geri beslemenin değerlendirilmesiyle elde edilen sonuçlar, yönetim sistemi sürecinin geliştirilmesine yardımcı olur.

Müşteri anketlerinde, 60/100 puanın üzerinde olmayan anket sonuçları dikkatlice analiz edilmeli, gerekiyorsa DÖF süreci başlatılmalıdır. Müşterilerin vermiş olduğu puanlarda aynı soruda üç

	Müşteri Şikayet Değerlendirme ve Geri Bildirim Prosedürü	Kod No : BP713_01_R1.0 YayınTarihi : 15.07.2017 Revizyon No/Tarih : 01/01.02.2019
--	---	---

ve daha fazla 3/5 puan var ise Önleyici Faaliyet, aynı soruda üç ve daha fazla 1-2/5 puan var ise Düzeltici Faaliyet açılır. Müşteri memnuniyeti ve personel anketi verileri YGG toplantılarının ana gündem maddelerinden bir tanesidir.

Müşteri memnuniyeti anketleri ayrıca kişisel iletişimin olduğu her durum ve zamanda da yapılabilir.

5.2. Şikayetlerin alınması ve kaydedilmesi

Tüm firmamız personeli, müşterilerden gelen yazılı veya sözlü şikayetleri alabilir. Bu şikayetleri, **BF713_01_R1.0 Müşteri Şikayet Formu** kullanarak kaydeder ve Kalite Yönetim Temsilcisi'ne iletilir. KYT, ilgili bölümle şikayet hakkında irtibata geçer.

Şikayet alındığında şikayet sahibine, KYT tarafından, şikayetin alındığına ve değerlendirme süreçlerine dair bilgi verilir. Şikayetin kabulü veya red etme süresi için araştırma süreci 10 iş gününü geçemez.

5.3. Şikayet başvurusunun değerlendirilmesi

Müşteri Şikayet Formu'ndaki verileri Kalite Yöneticisi değerlendirir. Şikayet ile ilgili birimin yetkililerini dahil eder. CGS, şikâyet veya itirazın, kendi sorumluluğu altında olan deney/muayene/belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olup olmadığını teyit etmekte ve eğer ilgili ise bu şikâyet veya itirazı işleme almaktadır. Şikayet CGS ile ilgili ise uygunsuzluk faaliyeti başlatılır.

5.4. Şikayet için düzeltici faaliyetlerin yapılması

KYT şikayet sürecinde yer almayan, konuya hakim personel veya personelleri şikayetin çözümü için yetkilendirir nihai kararı kendisi verir. KYT şikayet sürecinde yer almış ise nihai kararı genel müdür verir. CGS, çıkar çatışmasının olmamasını güvence altına almak için; bir müşteriye danışmanlık yapmış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personeli (yönetici pozisyonunda bulunanlar dahil), danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o müşterinin bir şikâyet veya itirazının çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında kullanmamaktadır.

Şikayetin çözümü için hızlı ve tarafsız bir şekilde bütün bilgiler toplanır. Süreç KYT tarafından takip edilir ve bilgilerin doğruluğundan emin olunur. Şikayetin

	Müşteri Şikayet Değerlendirme ve Geri Bildirim Prosedürü	Kod No : BP713_01_R1.0 YayınTarihi : 15.07.2017 Revizyon No/Tarih : 01/01.02.2019
---	---	---

Başlatılan düzeltici faaliyetlerin tamamlanması ve müşteriye geri dönüş yapılması süreci üç ayı geçmemelidir.

Yapılan düzeltici faaliyetlerin etkinliği bir sonraki belgelendirme süreci sonucunda şikayet sahibi müşteri aranarak ve altı ay içerisinde yapılan herhangi bir belgelendirme faaliyeti incelenerek teyit edilir.

Yapılan düzeltici faaliyetler kayıt altına alınır. Değerlendirme sonucunda müşteriye nasıl bir geri bildirim yapılacağına dair karar verilir. Müşterinin maddi veya manevi olarak etkilendiği şikayetlerde, müşterinin hakları korunur.

Bu kararların kayıtları Kalite Yöneticisi tarafından Şikayetler dosyasında saklanır.

5.5. Şikayet sonucunun ilgili taraflara bildirilmesi

Şikayet sonucu, şikayet edilen firma çalışanına/çalışanlarına, KYT tarafından yapılan toplantı ile bildirilir ve katılımcı imzası alınır.

Şikayet sonucu şikayet sahibine resmi üs yazı ve mail ile bildirilir.

6. REFERANSLAR

-TS EN ISO / IEC 17065/17025

7.0 UYGULANABİLİR DOKÜMAN VE KAYITLAR

F47_02_R1.0 Müşteri Memnuniyet Anket Formu

BF713_01_R1.0 Müşteri Şikayet Formu

8.0 KALİTE KAYITLARI

BP83_01_R1.0 Doküman ve Kayıt Kontrol Prosedürü' ne göre yapılır.