



Müşteri Şikayet  
Değerlendirme ve  
Geri Bildirim  
Prosedürü

Kod No : BP713\_01\_R5.0  
Yayın Tarihi : 15.07.2017  
Revizyon No/Tarih : 04/17.05.2020

| REVİZYON TAKİP LİSTESİ |                |                 |  |
|------------------------|----------------|-----------------|--|
| REVİZYON NO            | BÖLÜM/SAYFA NO | REVİZYON TARİHİ | REVİZYON GEREKÇESİ                           |
| R1.0                   | --             |                 |  |
| R2.0                   | Tüm prosedür   | 01.02.2019      | Referanslar eklendi.                         |
| R3.0                   | 5.1            | 12.03.2019      | "puan var ise risk analizi yapılır,"eklendi. |
| R4.0                   | Alt Bilgi      | 17.10.2019      | Adres Değişikliği                            |
| R5.0                   | 5. Madde       | 17.05.2020      | Açıklamalar eklendi                          |
|                        |                |                 |  |
|                        |                |                 |  |
|                        |                |                 |  |
|                        |                |                 |  |
|                        |                |                 |  |
|                        |                |                 |  |
|                        |                |                 |  |
|                        |                |                 |  |
|                        |                |                 |  |
|                        |                |                 |  |
|                        |                |                 |  |
|                        |                |                 |  |
|                        |                |                 |  |
|                        |                |                 |  |
|                        |                |                 |  |
|                        |                |                 |  |
|                        |                |                 |  |
|                        |                |                 |  |
|                        |                |                 |  |

|                                 |                          |
|---------------------------------|--------------------------|
| HAZIRLAYAN<br>KALİTE YÖNETİCİSİ | ONAYLAYAN<br>GENEL MÜDÜR |
|---------------------------------|--------------------------|




## Müşteri Şikayet Değerlendirme ve Geri Bildirim Prosedürü

Kod No : BP713\_01\_R5.0  
Yayın Tarihi : 15.07.2017  
Revizyon No/Tarih : 04/17.05.2020

### İÇİNDEKİLER

|  |   |
|--|---|
| 1. AMAÇ .....                              | 3 |
| 2. UYGULAMA ALANI.....                     | 3 |
| 3. TERMİNOLOJİ (TANIMLAR) .....            | 3 |
| 4. SORUMLULUKLAR .....                     | 3 |
| 5. UYGULAMA .....                          | 3 |
| 6. REFERANSLAR.....                        | 5 |
| 7. UYGULANABİLİR DOKÜMAN VE KAYITLAR ..... | 5 |
| 8. KALİTE KAYITLARI.....                   | 5 |

|   |   |                                   |
|---|---|-----------------------------------|
|  | <b>Müşteri Şikayet Değerlendirme ve Geri Bildirim Prosedürü</b> | Kod No : BP713_01_R5.0            |
|   |   | Yayın Tarihi : 15.07.2017         |
|   |   | Revizyon No/Tarih : 04/17.05.2020 |

## 1. AMAÇ

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

## 2. UYGULAMA ALANI

Bu prosedür laboratuvarımızdaki tüm bölümlere uygulanır.

## 3. TERMİNOLOJİ (TANIMLAR)

Genel ifadeler kullanılır.

## 4. SORUMLULUKLAR

Tüm Personel sorumludur.

## 5. UYGULAMA

**Bu prosedür ve P59\_05\_R2.0 Müşteri Şikayet Değerlendirme ve Geri Bildirim Süreci'ne göre yapılır.**


### **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, bildirimler 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 KYT 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 DF süreci başlatılmalıdır. Müşterilerin vermiş olduğu puanlarda aynı soruda üç ve daha fazla 3/5 puan var ise risk analizi yapılır, 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.

|   |   |                                   |
|---|---|-----------------------------------|
|  | <b>Müşteri Şikayet<br/>Değerlendirme ve<br/>Geri Bildirim<br/>Prosedürü</b> | Kod No : BP713_01_R5.0            |
|   |   | Yayın Tarihi : 15.07.2017         |
|   |   | Revizyon No/Tarih : 04/17.05.2020 |

## **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 bölümlerle 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. **Şikayet CGS ile ilgili değilse kabul edilmez ve müşteri sebepleriyle beraber, üst yazı/mail ile bilgilendirilir.**

## **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.

**Yapılacak düzeltici faaliyet aksiyonları hakkında müşteri bilgilendirilir ve onayı alınır.**

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

**Yapılan düzeltici faaliyetlerin uygunluğu ile ilgili müşteri onayı alınır.**

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.

|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <b>Müşteri Şikayet<br/>Değerlendirme ve<br/>Geri Bildirim<br/>Prosedürü</b> | Kod No : BP713_01_R5.0<br>Yayın Tarihi : 15.07.2017<br>Revizyon No/Tarih : 04/17.05.2020 |
|---|---|--|

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, **veya** şikayet sonucu şikayet sahibine resmi üs yazı ve mail ile bildirilir.

#### **6. REFERANSLAR**

-TS EN ISO / IEC 17065/17025

#### **7. UYGULANABİLİR DOKÜMAN VE KAYITLAR**

F47\_02\_ Müşteri Memnuniyet Anket Formu

BF713\_01\_ Müşteri Şikayet Formu

P59\_05\_ Müşteri Şikayet Değerlendirme ve Geri Bildirim Süreci

#### **8. KALİTE KAYITLARI**

P43\_01\_ Doküman ve Kayıt Kontrol Prosedürü' ne göre yapılır.