 Türkiye Çimento Sanayicileri Birliği Ar-Ge Enstitüsü	Şikayetler ve İtirazlar Prosedürü	Doküman Kodu	YD PR009
		Yayın Tarihi	15.01.2016
		Revizyon No / Tarihi	09/28.02.2025

1.0. Amaç

Bu prosedürün amacı Yeterlilik Deneyleri faaliyetlerinde müşteri/katılımcı ilişkilerini düzenlemek, geliştirmek ve devam ettirmek, müşteri bilgilerinin diğer kişilere veya müşterilere karşı gizliliğinin ve güvenliğinin sağlanması için karşılıklı işbirliğini sağlamak, katılımcılar ve diğer müşteriler ile müşterinin taleplerini açıklığa kavuşturma ve yapılan işle ilgili olarak kurumumuzun performansını izleme konularında iş birliğine açık olma, Yeterlilik Deneyleri hizmetinde müşterilerden, personel ve diğer ilgililerden gelebilecek her türlü şikayet, öneri ve itirazları değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi belirlemektir.

2.0. Sorumlular

Bu prosedürün uygulanmasından tüm birimler sorumludur.

3.0. Tanımlar ve Kısaltmalar

-

4.0. Uygulama

4.1. Müşteri Memnuniyeti ve Geri Beslemeler

4.1.1 Tüm kurum çalışanları müşteri ile iyi iletişim kurmaktan, Yeterlilik Deneyleri faaliyetleri ve teknik konularla ilgili talep ettikleri bilgileri sağlamaktan ve müşteri bilgilerinin diğer kişilere veya müşterilere karşı gizliliğinin ve güvenliğinin sağlanması için karşılıklı işbirliğini sağlamaktan katılımcılar ve diğer müşteriler ile müşterinin taleplerini açıklığa kavuşturma ve yapılan işle ilgili olarak kurumumuzun performansını izleme konularında iş birliğine açık olmaktan sorumludur. Yeterlilik Deneyleri faaliyetlerinde gözlenebilecek uygunsuzluklardan, olabilecek gecikmelerden ve YD faaliyetleri sırasında olabilecek önemli sapmalardan müşteri haberdar edilir.

4.1.2 Kurumumuz Yeterlilik Deneyleri hizmeti ile ilgili olarak olumlu ve olumsuz geri besleme bilgilerini almak ve Kalite Yönetim Sistemini, yeterlilik deney programlarını ve müşteri hizmetlerini iyileştirmek için her yılın sonunda müşterilere YÖN FR 020 Müşteri Anket Formu gönderilir.


4.1.3 YÖN FR 068 Anket Değerlendirme Formu doldurularak anket sonuçları Kalite Yöneticisi tarafından analiz edilir ve değerlendirilir. Değerlendirme sonuçları ve anket geri besleme sonuçları Ar-Ge Enstitüsü Müdürü başkanlığında yapılan Yönetimin Gözden Geçirilmesi Toplantısında değerlendirilir.

4.1.4 Müşteri anket değerlendirmesi yapılırken; soruların YÖN.FR.20 Anket Formu kullanılarak 1 ile 5 puan arasında değerlendirilmeleri istenir. 3 ve altında puan verilerek değerlendirilmiş olan sorular kapsamında; ilgili müşteriler ile iletişime geçilerek yapılan kötü puanlamanın gerekçesi belirlenir, uygunsuz bir durum varlığında Düzeltici Faaliyet başlatılır.

4.1.5 Müşteri ile iletişime kimlerin geçeceği Ar-Ge Enstitüsü Müdürü Başkanlığında yapılan ve tüm Birim Sorumlularının katıldığı toplantıda kararlaştırılır.

Hazırlayan	Onaylayan	Sayfa / Toplam Sayfa
Kalite Yöneticisi	Ar-Ge Enstitüsü Müdürü	1 / 5

"ELEKTRONİK KOPYA BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR"


 TÜRKÇİMENTO EÇKA EĞİTİM ÇEVRE KALİTE ARASTIRMA Türkiye Çimento Sanayicileri Birliği Ar-Ge Enstitüsü	Şikayetler ve İtirazlar Prosedürü	Doküman Kodu	YD PR009
		Yayın Tarihi	15.01.2016
		Revizyon No / Tarihi	09/28.02.2025

- 4.1.6 Müşteri görüş ve önerileri değerlendirilerek YON.FR.69 Anket Değerlendirme Raporu hazırlanır ve bu rapor içeriğinde yer alan bilgiler YGG toplantısında değerlendirilir.
- 4.1.7 Yönetim anket sonuçlarını göz önünde bulundurarak genel müşteri memnuniyeti oranı %70'nin altında ise müşteri memnuniyetinin ve hizmet performansının artırılması için gerekli olan düzeltici ve önleyici faaliyetlerin kararlarını alarak, sorumlularını ve sürelerini saptar. Yapılacak çalışmaların takibi, kontrolü ve koordinasyonu Kalite Yöneticisi tarafından yapılır. Anket kayıtları Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.
- 4.1.8 Ar-Ge Enstitüsü YD Katılımcılarının ve müşterilerinin gizliliğinin korunmasının sağlanması kaydıyla, katılımcılar veya diğer müşteriler ile müşterin taleplerini açıklığa kavuşturma ve yapılan işle ilgili olarak kurumumuzun performansını izleme, Yeterlilik Deneyleri Programları raporların birlikte gözden geçirilmesi konularında iş birliğine açıktır. Katılımcılar ve/veya müşteriler yapılan işle ilgili olarak kurumumuzun performansını izleme ve/veya Yeterlilik Deneyleri Programları raporlarını birlikte gözden geçirilmesi talep edilmesi durumunda katılımcı ve/veya müşterilerin talebine göre telefonda ya da Ar-Ge Enstitüsüne ziyarete gelerek raporların birlikte gözden geçirilmesi gerçekleştirilebilir. Yapılan işle ilgili olarak kurumumuzun performansını izleme ve/veya Raporların gözden geçirilmesi ile ilgili görev alan kişilerin katılımı ile gerçekleştirilir.
- 4.1.9 Yeterlilik Deneyleri Programlarında her bir çevrim için gönderilen numunelerin katılımcılar tarafından teslim alınmama ve/veya hasarlı numune teslim alınmasına dair bilgilendirmeyi nasıl yapacağı YD TLM 002 Yeterlilik Deneyi Katılımcı Bilgilendirme Talimatında katılımcıya bildirilir.
- 4.1.10 Katılımcılar arasında hile yapılması veya sonuçların tahrifatının engellenmesi hususunda Ar-Ge Enstitüsü Hile ve/veya tahrifat durumunda katılımcıyı /katılımcıları değerlendirme dışı bırakılır. 2. kere çevrim sonuçlarında hile ya da tahrifat yapan katılımcı ve/veya katılımcılar Ar-Ge Enstitüsü tarafından düzenlenecek hiçbir çevrime dahil edilmez. Katılımcılara bu konudaki bilgilendirme YD TLM 002 Yeterlilik Deneyi Katılımcı Bilgilendirme Talimatında ve her bir çevrimin YD FR 025 Yeterlilik Deneyi, YD FR 026 Uçucu Kül Yeterlilik Deneyi Protokolü, YD FR 027 Kömür Yeterlilik Deneyi Protokolü, YD FR 028 Hammadde Yeterlilik Deneyi Protokolü, YD FR 029 Klinker Yeterlilik Deneyi Protokolünde katılımcıya bildirilir.
- 4.1.11 Ar-Ge Enstitüsü YD Katılımcılarının gizliliğinin korunmasının sağlanması kaydıyla, katılımcılar veya diğer müşteriler ile müşterin taleplerini açıklığa kavuşturma ve yapılan işle ilgili olarak kurumumuzun performansını izleme konularında iş birliğine açıktır. Bu bağlamda Yeterlilik Deneyleri faaliyetlerinin her bir aşamasında müşteri talebi olması durumunda müşterinin yerinde izlemesi için iletişim bilgileri ilgili çevrim protokolünde paylaşılır. İletişime geçen müşteri gizliliğinin korunmasının sağlanması kaydıyla YON.FR.96 Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı imzalandıktan sonra faaliyetleri izlemesi sağlanır.

4.2. Şikayetleri ve İtirazların Ele Alınması

- 4.2.1. Kuruluş, katılımcı ve/veya müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen itiraz ya da şikayetleri birer iyileştirme fırsatı olarak değerlendirir. Yeterlilik Deneyi hizmeti ve kalitesi ile ilgili ya da diğer ilgililerden gelen itiraz ya da şikayetler yazılı olarak alınır ve itiraz ya da şikayetin kabul edildiği müşteriye bildirilir, Sözlü şikayet var ise şikayetin yazılı hale getirilmesi sağlanır. Bu

Hazırlayan	Onaylayan	Sayfa / Toplam Sayfa
Kalite Yöneticisi	Ar-Ge Enstitüsü Müdürü	2 / 5


 Türkiye Çimento Sanayicileri Birliği Ar-Ge Enstitüsü	Şikayetler ve İtirazlar Prosedürü	Doküman Kodu	YD PR009
		Yayın Tarihi	15.01.2016
		Revizyon No / Tarihi	09/28.02.2025

yazı Ar-Ge Müdürlüğüne bildirilir. YON.FR.19 Müsteri Şikayeti Formu doldurularak Kalite Yöneticisine iletilir. Kalite Yöneticisi gelen şikayeti YON.FR.38 Müşteri Şikayet Takip Formuna işleyerek şikayet Takip numarası verir ve sıradan almış olduğu numarayı YON.FR.19 Müsteri Şikayeti Formuna yazar.

- 4.2.2.** Şikayetlerin çözüm sürecinde söz konusu şikayetin çözümü konuyla ilgisi olmayan kişi/kişiler tarafından yapılmalı veya gözden geçirilmesi ve onaylanması beklenir. Fakat kaynaklar buna izin vermediği durumlarda tarafsızlıktan ödün vermemek için şikayetçi tarafa bildirilecek ilerleme durumu veya sonuçlar gözden geçirilip onaylanma gibi şikayetin çözümü sürecinde Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Yöneticisi **de dahil edilir** ve şikayetle ilgili hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verirler ve izlenmesini, kaydedilmesini sağlarlar. **Şikayetçi olan tarafa şikayetin kabul edildiğine dair bilgilendirme yapılır. Şikayet yalnızca YD faaliyetleriyle ilgili olduğu durumlarda şikayet kabul edilir incelemeye alınır.** Değerlendirmenin sonucunda katılımcı ve/veya müşteri **ya da diğer ilgililerden gelen** şikayetinde haklı ise şikayetin giderilmesi için düzeltici faaliyet çalışmaları başlatılır ve şikayetçi tarafa **e-posta ile** bilgi verilir. Şikayet giderildikten sonra müşteri **e-posta ile** bilgilendirilir. Bilgilendirmeler kayıt altına alınır. **E-Posta ile yapılan bilgilendirmelerde tarafsızlıktan ödün vermemek için Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Yöneticisi e-postanın bilgi kısmında eklenir.**
- 4.2.3.** Şikayetler, şikayet alınıp değerlendirme yapıldıktan ve şikayetçi tarafa şikayetin kabul edildiği bildirildikten sonra işin kapasitesine göre azami 2 ay içerisinde sonuçlandırılması beklenir.
- 4.2.4.** YD Raporu Değerlendirmesi tekrarı gerektiren durumlarda;
- Değerlendirme Raporu revize edilerek bütün katılımcılara revize edilmiş hali tekrar gönderilir.
 - YD Raporu Değerlendirmesi tekrarı gerektiren nedenlerin araştırılması ve tekrar olmaması için ilgili birime Düzeltici Faaliyet başlatılır.
- 4.2.5.** Şikayetler dosyası hazırlanır ve şikayetlerle ilgili kayıtlar, yapılan faaliyetler bu dosyada muhafaza edilir.
- 4.2.6.** Ayrıca katılımcı ve/veya müşteri şikayetleri, her yılın sonunda Kalite Yöneticisi tarafından yeterince veri varsa istatistiki olarak değerlendirilir. İstatistiki değerlendirmelerin sonuçları gerek görülür ise, hemen veya Yönetimin Gözden Geçirme toplantısı sırasında yönetime sunularak görüşülür. Yönetim, gerekli ise Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler kararı alır. Yapılacak çalışmaların sorumlularını ve sürelerini belirler. Yapılacak çalışmaların takibi, kontrolü ve koordinasyonu Kalite Yöneticisi tarafından yapılır.
- 4.2.7.** Katılımcı ve/veya Müşteri ile iletişime yazılı veya sözlü olarak geçilebilir. Görüşmeler yazılı yapılmadığında görüşülen konuları kayıt altına almak için YON.FR.41 Sözlü İletişim Kayıt Formu kullanılır.

Hazırlayan	Onaylayan	Sayfa / Toplam Sayfa
Kalite Yöneticisi	Ar-Ge Enstitüsü Müdürü	3 / 5

"ELEKTRONİK KOPYA BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR"

 TÜRKÇİMENTO EÇKA EĞİTİM ÇEVRE KALİTE ARAŞTIRMA Türkiye Çimento Sanayicileri Birliği Ar-Ge Enstitüsü	Şikayetler ve İtirazlar Prosedürü	Doküman Kodu	YD PR009
		Yayın Tarihi	15.01.2016
		Revizyon No / Tarihi	09/28.02.2025

5.0. İlgili Dokümanlar


- TS EN ISO/IEC 17043:2023, Madde 7
- YÖN FR 020 Müşteri Anket Formu
- YD PR 012 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- YD PR 010 Uygun Olmayan İşlerin Kontrolü Prosedürü
- YON.FR.68 Anket Değerlendirme Formu
- YON.FR.69 Anket Değerlendirme Raporu
- YON.FR.19 Müşteri Şikayetleri Formu
- YD TLM 002 Yeterlilik Deneyi Katılımcı Bilgilendirme Talimatı
- YD FR 025 Yeterlilik Deneyi Protokolü
- YD FR 026 Uçucu Kül Yeterlilik Deneyi Protokolü,
- YD FR 027 Kömür Yeterlilik Deneyi Protokolü,
- YD FR 028 Hammadde Yeterlilik Deneyi Protokolü,
- YD FR 029 Klinker Yeterlilik Deneyi Protokolü
- YON.FR.38 Müşteri Şikayet Takip Formu
- YON.FR.41 Sözlü İletişim Kayıt Formu Formu
- YON.FR.96 Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı

6.0. Revizyon Takibi

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Nedeni
1	19.07.2017	<ul style="list-style-type: none">• Madde 4.1.5 de Katılımcıya numuneyi teslim aldığına dair bilgilendirmeyi nasıl yapacağı ve hasarlı numune teslim alınması durumunda kurumu nasıl bilgilendireceği açıklaması eklenmesi• Hile ve Tahrifat konusundaki TÇMB Ar-Genin politikası hakkında açıklama eklenmesi ve bu politikanın katılımcıya; YD TLM 002 Yeterlilik Deneyi Katılımcı Bilgilendirme Talimatı ve YD FR 025 Yeterlilik Deneyi Protokolünde duyurulması hakkındaki açıklamaların eklenmesi• Müşteri Şikayetleri Madde de 4.2.1 "YON.FR.19 Müşteri Şikayeti Formu doldurularak Kalite Yöneticisine iletilir. Kalite Yöneticisi gelen şikayeti YON.FR.98 Müşteri Şikayet Takip Formuna işleyerek şikayet Takip numarası verir ve sıradan almış olduğu numarayı YON.FR.19 Müşteri Şikayeti Formuna yazar. " açıklamaların eklenmesi• Müşteri Şikayetleri Madde 4.2.2 de "Değerlendirmenin sonucunda müşteri şikayetinde

Hazırlayan	Onaylayan	Sayfa / Toplam Sayfa
Kalite Yöneticisi	Ar-Ge Enstitüsü Müdürü	4 / 5

"ELEKTRONİK KOPYA BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR"

 TÜRKÇİMENTO EÇKA EĞİTİM ÇEVRE KALİTE ARASTIRMA Türkiye Çimento Sanayicileri Birliği Ar-Ge Enstitüsü	Şikayetler ve İtirazlar Prosedürü	Doküman Kodu	YD PR009
		Yayın Tarihi	15.01.2016
		Revizyon No / Tarihi	09/28.02.2025

		haklı ise şikayetin giderilmesi için düzeltici faaliyet çalışmaları başlatılır.” <ul style="list-style-type: none">İlgili Dokümanların düzenlenmesi
2	08.06.2018	Müşteri anketleri değerlendirmesinin nasıl yapılacağı detaylı olarak açıklanmıştır.
3	08.01.2019	Teknik Yönetici yerine Koordinatör eklenmesi.
4	04.03.2019	Direktör yerine Müdür ifadesinin belirtilmesi
5	20.02.2020	TÇMB Ar-Ge Enstitüsü YD Katılımcılarının gizliliğinin korunmasının sağlanması kaydıyla, katılımcılar veya diğer müşteriler ile müşterinin taleplerini açıklığa kavuşturma ve yapılan işle ilgili olarak kurumumuzun performansını izleme konularında iş birliğine açıktır olduğunun belirtilmesi ve müşterinin iş birliği yapmak istemişi durumunda izlenecek yöntem tanımlanmıştır.
6	17.08.2020	Unvan değişikliği nedeni ile
7	24.12.2020	Logo değişikliği nedeni ile
8	14.10.2024	TS EN ISO/IEC 17043:2023 revizyonu nedeni ile
9	28.02.2025	Prosedür başlığının düzeltilmesi, şikayetlerin kimler tarafından değerlendirilip bilgilendirmelerin nasıl yapılacağı ve süreç yönetimi ile ilgili açıklamaların eklenmesi. Katılımcı ve/veya müşterilerle iletişim ve raporların gözden geçirilmesi konusunda açıklamaların eklenmesi.

Hazırlayan	Onaylayan	Sayfa / Toplam Sayfa
Kalite Yöneticisi	Ar-Ge Enstitüsü Müdürü	5 / 5

"ELEKTRONİK KOPYA BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR"