

 Ar-Ge Enstitüsü	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ, ÖNERİLERİ VE ANKET PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu: YÖN. PR. 06
		Yayın Tarihi: 01. 08. 2002
		Revizyon No/Tarih: 14 / 04.01.2021
		Sayfa / Toplam Sayfa: 1 / 4

1.0. AMAÇ

Kuruluşumuz tarafından verilen deney ve kalibrasyon hizmetlerinin, bu hizmetlere ait kalite sistemi ile ilgili olarak müşterilerden gelen şikayetlerin ele alınması ve çözümlenmesidir.

2.0. SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasından tüm birimler sorumludur.

3.0. TANIM VE KISALTMALAR

-

4.0. UYGULAMA

4.1. Müşteri Şikayetlerinin Değerlendirilmesi

4.1.1. Kuruluş, müşterilerden gelen şikayetleri birer iyileştirme fırsatı olarak değerlendirir. Deney ve kalibrasyon hizmeti ve bu hizmetlere ait kalite sistemi ile ilgili şikayetler yazılı olarak alınır, sözlü şikayet var ise şikayetin yazılı hale getirilmesi sağlanır. Şikayetlerin değerlendirilebilmesi için YÖN.FR.19 Müşteri Şikayetleri Formu doldurulur.

4.1.2. Doldurulan form Kalite Yöneticisine iletilir. Kalite Yöneticisi gelen şikayeti YÖN.FR.38 Müşteri Şikayet Takip Formuna işleyerek şikayet Takip numarası verir ve sıradan almış olduğu numarayı YÖN.FR.19 Müşteri Şikayeti Formuna yazar.

4.1.3. Kalite Yöneticisi ilgili talebi Ar-Ge Müdürlüğüne iletilir.

4.1.4. Şikayet değerlendirilir. Kapsamına göre ilgili birimlere şikayetin giderilmesi için iş havale edilir. Şikayeti alan laboratuvar şikayete ilgili hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verir ve izlenmesini, kaydedilmesini sağlar.

4.1.5. Şikayetçi kişiye bildirilecek ilerleme durumu veya sonuçlar şikayete konu olan laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından gözden geçirilerek onaylanır.

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	ONAYLAYAN AR-GE Enstitüsü Müdürü
--	--

"ELEKTRONİK KOPYA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR"

 Ar-Ge Enstitüsü	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ, ÖNERİLERİ VE ANKET PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu: YÖN. PR. 06
		Yayın Tarihi: 01. 08. 2002
		Revizyon No/Tarih: 14 / 04.01.2021
		Sayfa / Toplam Sayfa: 2 / 4

4.1.6. Şikayet giderildikten sonra süreç içerisinde yer almayan bir personel tarafından müşteri bilgilendirilir. Bilgilendirmeler kayıt altına alınır.

4.1.7. Deney / kalibrasyon tekrarı gerektiren şikayetler giderildikten sonra:

- 1) Deney / Kalibrasyon sonucu TÜRKAK rapor / sertifika formatında YÖN.PR.07 Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü Madde 4.3.4 ve YON.PR 19 Uygun Olmayan Kalibrasyon İşinin Kontrolü Madde 4.2.9'a uygun olarak yeni rapor/sertifika hazırlanır.
- 2) Tekrar sonucu tekraredilebilirlik limiti dışına çıkmış ise tekrarı gerektiren nedenlerin araştırılması ve aynı durumun tekrar yaşanmaması amacıyla ilgili birime düzeltici faaliyet açılır.

4.1.8. "Müşteri Şikayetleri" dosyası hazırlanır ve şikayetlerle ilgili kayıtlar, yapılan faaliyetler bu dosyada muhafaza edilir.

4.1.9. Müşterinin itiraz talebinin karşılanmasında yetersiz kalınması durumunda müşteri ile mutabık kalınan tarafsız bir laboratuvara söz konusu iş yaptırılır.

4.1.10. 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 gördüğünde düzeltici ve önleyici faaliyet başlatma kararı alır. Yapılacak çalışmaların sorumlularını ve sürelerini belirler. Yapılacak çalışmaların takibi, kontrolü ve koordinasyonu Kalite Yöneticisi tarafından yapılır.

4.2. Anketlerin Yapılması ve Değerlendirilmesi

4.2.1. Müşterilerle yapılan anketler, laboratuvar hizmetlerinin performansı, müşteri beklenti ve önerilerinin öğrenilmesi ve verilen hizmetin geliştirilmesi için en iyi geri besleme olarak kabul edilir.

4.2.2. Yapılacak anket çalışmalarının kararını Ar-Ge Enstitüsü Müdürü verir. Bu kararda; anketin kimlerle yapılacağı, kaç müşteriye yöneltileceği, kaç soru sorulacağı, anketin içeriği, anketteki beklentiler ve anketin kimler tarafından yapılacağı belirlenir. Anketler kuruluş çalışanları tarafından yapılabileceği gibi uzman kuruluşlar tarafından da yapılabilir.

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	ONAYLAYAN AR-GE Enstitüsü Müdürü
--	--

"ELEKTRONİK KOPYA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR"

 TÜRKÇİMENTO Ar-Ge Enstitüsü	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ, ÖNERİLERİ VE ANKET PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu: YÖN. PR. 06
		Yayın Tarihi: 01. 08. 2002
		Revizyon No/Tarih: 14 / 04.01.2021
		Sayfa / Toplam Sayfa: 3 / 4

- 4.2.3. Anket sonuçları Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir, analiz edilir ve YON.FR.68 Anket Değerlendirme Formu hazırlanır. Bu formun içeriği Ar-Ge Enstitüsü Müdürü başkanlığında yapılan toplantıda görüşülerek; hizmet performansının değerlendirilmesi, müşteri memnuniyetinin ve beklentisinin öğrenilmesi sağlanır.
- 4.2.4. 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 durumun varlığında Düzeltici Faaliyet başlatılır.
- 4.2.5. 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.
- 4.2.6. Müşteri ile iletişime kimlerin geçeceği Ar-Ge Enstitüsü Müdürü Başkanlığında yapılan ve tüm Birim Sorumlularının katıldığı toplantıda kararlaştırılır.
- 4.2.7. Müşteri görüşünün alınmasında oldukça etkin olan görüş ve öneriler bölümünün, gerek müşterilerce doldurulmasının sağlanmasına gerekse değerlendirme formu ve raporu hazırlanırken ifadelerin olduğu gibi yazılmasına dikkat edilir.
- 4.2.8. Ankette yer alan tüm sorular için; değerlendirme kriterinin sağlanmadığı durumlarda; nedenleri, memnuniyetin artırılmasına yönelik iyileştirme planları ve varsa sonuçları kısaca ifade edilir. Müşteri görüş ve önerileri değerlendirilerek YON.FR.69 Anket Değerlendirme Raporu hazırlanır ve bu rapor içeriğinde yer alan bilgiler YGG toplantısında değerlendirilir.
- 4.2.9. Yönetim, anket sonuçlarını göz önünde bulundurarak 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.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	AR-GE Enstitüsü Müdürü

"ELEKTRONİK KOPYA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR"

 Ar-Ge Enstitüsü	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ, ÖNERİLERİ VE ANKET PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu: YÖN. PR. 06
		Yayın Tarihi: 01. 08. 2002
		Revizyon No/Tarih: 14 / 04.01.2021
		Sayfa / Toplam Sayfa: 4 / 4

4.2.10. Ayrıca müşteri şikayetlerini almak adına müşteriye birebir ziyaret yapılarak memnuniyetsizlikler / öneriler / taleplerin doğrudan belirlenmesi sağlanır.

5.0. İLGİLİ DOKÜMANLAR

1. TS EN ISO/IEC 17025, Madde 4.8
2. Müşteri Anket Formu, YON.FR.20
3. Düzeltici Faaliyetler Prosedürü, YON.PR.08
4. Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü, YON.PR.07
5. Uygun Olmayan Kalibrasyon İşinin Kontrolü Prosedürü, YON.PR.19
6. Müşteri Şikayetleri Formu, YON.FR.19
7. Müşteri Şikayet Takip Formu, YON.FR.38
8. Sözlü İletişim Kayıt Formu, YON.FR.41
9. Anket Değerlendirme Raporu, YON.FR.69
10. Anket Değerlendirme Formu, YON.FR.68.

REVİZYON TAKİBİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Nedeni
8	06.06.2012	<ul style="list-style-type: none">• Üçüncü taraf analiz ihtiyacında TÜRKAK'ın hakemliğinde tanımı çıkarılmıştır.• Referans doküman kodları eklenmiştir.
9	08.06.2018	<ul style="list-style-type: none">• Müşteri anketleri değerlendirmesinin nasıl yapılacağı detaylı olarak açıklanmıştır.• Müşteri şikayet takip formu eklenmiştir.
10	07.02.2019	<ul style="list-style-type: none">• Standardın 2017 revizyonu gereği, şikayete konu olan laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından gözden geçirilerek onaylanacağı eklenmiştir.• Müşteri ziyaretleri eklendi.(YGG-19 kararı gereği)
11	04.03.2019	Ar-Ge Enstitüsü Direktörü yerine "Müdürü" olarak değiştirilmiştir.
12	25.03.2020	Müşteriye şikayet bildiriminin nasıl yapılacağı eklendi.
13	03.09.2020	Unvan değişikliği nedeni ile revizyon

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	ONAYLAYAN AR-GE Enstitüsü Müdürü
--	--

"ELEKTRONİK KOPYA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR"