

 TÜRKÇİMENTO Ar-Ge Enstitüsü	 EÇKA EĞİTİM ÇEVRE KALİTE ARAŞTIRMA	ŞİKAYETLER ÖNERİLER VE ANKET PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu: YÖN. PR. 06
			Yayın Tarihi: 01. 08. 2002
			Revizyon No /Tarih: 15 / 29.05.2023
			Sayfa / Toplam Sayfa: 1 / 4

1.0. AMAÇ

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

2.0. SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasından tüm birimler sorumludur.

3.0. TANIM VE KISALTMALAR

Müşteri, diğer ilgililer.

4.0. UYGULAMA

4.1. Şikayetlerin Değerlendirilmesi

- 4.1.1. Kuruluş, müşterilerden **veya diğer ilgililerden** gelen şikayetleri birer iyileştirme fırsatı olarak değerlendirir. Deney ve kalibrasyon hizmeti ve bu hizmetlere ait kalite sistemi ile ilgili şikayetler **ya da diğer ilgililerden gelen şikayetler** yazılı olarak alınır, sözlü şikayet var ise şikayetin yazılı hale getirilmesi sağlanır. Şikayetlerin değerlendirilebilmesi için YÖN.FR.19 Şikayet Formu doldurulur.
- 4.1.2. Doldurulan form Kalite Yöneticisine iletilir. Kalite Yöneticisi gelen şikayeti YÖN.FR.38 Şikayet Takip Formuna işleyerek şikayet Takip numarası verir ve sıradan almış olduğu numarayı YÖN.FR.19 Şikayet Formuna yazar. Kalite Yöneticisi ilgili talebi Ar-Ge Müdürlüğüne iletilir.
- 4.1.3. Müşteri şikayeti **Ar-Ge Müdürü ve Kalite Yöneticisi tarafından** değerlendirilir. Kapsamına göre ilgili birimlere şikayetin giderilmesi için iş havale edilir. Şikayeti alan laboratuvar şikayetle ilgili hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verir ve izlenmesini, kaydedilmesini sağlar. **Şikayetçi olan tarafa şikayetin kabul edildiğine dair bilgilendirme yapılır. Şikayet yalnızca laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olduğu durumlarda şikayet kabul edilir incelemeye alınır.**
- 4.1.4. **Şikayetler, şikayet alınıp değerlendirme yapıldıktan ve şikayetçi tarafa şikayetin kabul edildiği bildirildikten sonra işin kapasitesine göre azami 2 ay içerisinde sonuçlandırılması beklenir.**
- 4.1.5. **Müşteri ya da diğer ilgililerden gelen şikayetler, şikayete konu olmayan kişi/kişiler tarafından gözden geçirilerek onaylanır. Şikayetçi tarafa bildirilecek ilerleme durumu veya sonuçlar yine şikayete konu olan laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından gözden geçirilerek onaylanır.**

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

 EÇKA EĞİTİM ÇEVRE KALİTE ARAŞTIRMA TÜRKÇİMENTO Ar-Ge Enstitüsü	ŞİKAYETLER ÖNERİLER VE ANKET PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu: YÖN. PR. 06
		Yayın Tarihi: 01. 08. 2002
		Revizyon No /Tarih: 15 / 29.05.2023
		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. "Şikayetler" 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. 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 yoneltileceği, kaç soru sorulacağı, anketin içeriği, anketteki beklentiler ve anketin kimler tarafından yapılacağı belirlenir. Anketler kuruluş çalışanları tarafından yapılabileceği gibi uzman kuruluşlar tarafından da yapılabilir.

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.

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

 TÜRKÇİMENTO Ar-Ge Enstitüsü	 EÇKA EĞİTİM ÇEVRE KALİTE ARASTIRMA	ŞİKAYETLER ÖNERİLER VE ANKET PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu: YÖN. PR. 06
			Yayın Tarihi: 01. 08. 2002
			Revizyon No /Tarih: 15 / 29.05.2023
			Sayfa / Toplam Sayfa: 3 / 4

4.2.4. 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.

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

4.2.11. Müşteri dışında diğer ilgili taraflardan gelen şikayetlerde yine prosedürde belirtildiği gibi değerlendirmeye alınarak ilgili taraf şikayetin alınıp sonuçlanmasına kadar olan tüm aşamalarda bilgilendirilir.

5.0. İLGİLİ DOKÜMANLAR

1. TS EN ISO/IEC 17025, Madde 4.8
2. Anket Formu, YON.FR.20
3. Düzeltici Faaliyetler Prosedürü, YON.PR.08
4. Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü, YON.PR.07

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

 TÜRKÇİMENTO Ar-Ge Enstitüsü	 EÇKA EĞİTİM ÇEVRE KALİTE ARASTIRMA	ŞİKAYETLER ÖNERİLER VE ANKET PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu: YÖN. PR. 06
			Yayın Tarihi: 01. 08. 2002
			Revizyon No /Tarih: 15 / 29.05.2023
			Sayfa / Toplam Sayfa: 4 / 4

5. Uygun Olmayan Kalibrasyon İşinin Kontrolü Prosedürü, YON.PR.19
6. Şikayetler Formu, YON.FR.19
7. 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
14	04.01.2021	Logo değişikliği
15	29.05.2023	Diğer ilgili tarafların eklenmesi, prosedür başlığının değiştirilmesi, şikayetin süresi ve şikayetin şikayet konusu olmayan kişi/kişiler tarafından değerlendirileceğinin eklenmesi.

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