

 Kalibrasyon - Ölçüm Ticaret Ltd. Şti.	ŞİKÂyet VE MEMNUNİYETLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman	PR 709.001
		Revizyon No	03
		Revizyon Tarihi	09.11.2021
		Sayfa No	1/5

1. AMAÇ

Bu prosedür, **merkez laboratuvar, saha ve şube** faaliyetleri ile ilgili olarak dış müşterilerden gelen itiraz ve şikâyet başvurularını ve geribildirimlerini hızlı ve etkin bir şekilde değerlendirilerek sonuçlandırılmasını sağlamak ve iyileştirme faaliyetlerine bir girdi olarak kullanmak için gerekli yöntemi tanımlamak amacıyla hazırlanmıştır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, laboratuvar faaliyetlerine ait süreçler ile **merkez laboratuvar, saha ve şubede yer alan** personelin tümünü kapsar.

3. TANIM ve KISALTMALAR

İTİRAZ: Kalibrasyon ögesini sağlayanın kalibrasyon kuruluşundan bu öğeye ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebi.

ŞİKAYET: İtirazdan farklı olarak, bir kişi veya kuruluş tarafından laboratuvara, laboratuvar faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

ÖNERİ: Kalibrasyon ögesini sağlayanın kalibrasyon kuruluşundan bu öğeye ilişkin vermiş olduğu hizmet ile ilgili hizmette sağlanmayan bir teklifte bulunması

İSTEK: Kalibrasyon ögesini sağlayanın kalibrasyon kuruluşundan bu öğeye ilişkin vermiş olduğu hizmet ile ilgili ekstra talepte bulunması

4. SORUMLULAR

Üst Yönetim

- Etkin ve verimli olarak şikayetleri ele alma süreci için ihtiyaç duyulan kaynakları belirlemek ve temin etmek için;
- Şikayetleri ele alma sürecinin etkinliğini düzenli olarak gözden geçirmek,
- Şikayetleri ele alma konusunda taahhütleri içeren bir politika belirlemek ve yayınlamak.
- Sürecin hedeflerinin belirlenmesini sağlamak.

Merkez Laboratuvar Satış Pazarlama Birim Sorumlusu

- Alınan şikayet ve geri bildirimleri kayıt etmek ve/veya edilmesini sağlamak ile sorumludur.
- Alınan şikâyetlerin kapatılmasının takibi ile sorumludur.

Merkez Laboratuvar Kalite Sistem Yöneticisi /Yardımcısı/Şube Kalite Sorumlusu

- Alınan şikayet ve geri bildirimleri değerlendirmek, araştırma ekibini atamak, gerçekleştirilen faaliyetleri takip edip müşteriye bildirmek ve bildirimi kapatmaktan sorumludur.

Tüm çalışanlar,

- Tüm bildirimleri alıp **Merkez Laboratuvar Satış Pazarlama Birim Sorumlusu, Merkez Laboratuvar Kalite Sistem Yöneticisi / Yardımcısına ve Şube ile ilgili ise Şube Kalite Sorumlusuna** bildirmekten sorumludur.
- Alınan geri bildirimin değerlendirilmesi ve çözüm önerilerinin getirilmesi ve çözülmesinden sorumludur.
- Müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamak ve teşvik etmekten sorumludur.

HAZIRLAYAN Merkez Laboratuvar Kalite Sistem Yöneticisi Meral Acay	ONAYLAYAN Genel Müdür Erbil Acay
---	--

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

 Kalibrasyon - Ölçüm Ticaret Ltd. Şti.	ŞİKÂYET VE MEMNUNİYETLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman	PR 709.001
		Revizyon No	03
		Revizyon Tarihi	09.11.2021
		Sayfa No	2/5

Şikâyetlerin yönetimi süreci **Merkez Laboratuvar** Kalite Sistem Yöneticisi /Yardımcısı tarafından koordine edilir. Eğer alınan şikâyet Şube ile ilgili ise; tüm süreç **Merkez Laboratuvar Kalite Sistem Yöneticisi /Yardımcısı** bilgisi dahilinde Şube Kalite Sorumlusu tarafından koordineli edilir.

5. UYGULAMA

Müşteriye verilen hizmetin kalitesinin ölçülmesinde, müşterilerden elde edilen geri beslemeler kullanılır. Bu beslemeler aşağıdaki faaliyetler neticesinde elde edilebilir.

- Müşteri İtiraz ve Şikâyetleri
- Müşteri İstek ve Önerileri
- Müşteri Memnuniyeti Anketleri
- Müşteri ile İşin Görüşülmesi

5.1 İtiraz, İstek, Öneri ve Şikâyet Bildirimlerinin Alınması

- 5.1.1** Müşteriden bildirimin alınması üzerine **Merkez Laboratuvar** Satış Pazarlama Birim Sorumlusu, **Merkez Laboratuvar** Kalite Sistem Yöneticisi/Yardımcısı veya şube ile ilgili ise **Şube Kalite Sorumlusu** tarafından bildirim türü (itiraz, istek, öneri, şikâyet) tespit edilir ve Kurumsal Kaynak Planlama Programı SIKAYET ekranında müşteri bilgileri, bildirim türü seçilerek bildirimin kısa açıklaması ile birlikte kayıt altına alınır.
- 5.1.2** Kayıt altına alınan bildirim sonrası **Merkez Laboratuvar** Kalite Sistem Yöneticisi, Laboratuvar Teknik Yöneticisi, **Şube Kalite Sorumlusu** ve müşteriye bildirimin alındığına dair otomatik mail gönderimi sağlar. Bu bildirimde şikâyetlerin ele alınması prosesi hakkında bilgi veren "ŞM 709.001 Müşteri Bildirimleri Süreç Şeması" na link verilir.
- 5.1.3** Bildirim, **Merkez Laboratuvar** Kalite Sistem Yöneticisi tarafından değerlendirilir ve kabul veya reddine karar verilir. Eğer bildirim reddedilir ise kayıt kapatılır. Bildirim kabul edilir ise gerekli ise müşteriden ek bilgi ve belge talep edilir ve işin önceliği belirlenir.
- 5.1.4** **Merkez Laboratuvar** Kalite Sistem Yöneticisi tarafından araştırma ve inceleme ekibi kurulur. Araştırma ve inceleme ekibinde şikâyete konu olan personel yer almaz. Araştırma sonucu ve çözüm önerileri ekip halinde görüşüldükten sonra Kurumsal Kaynak Planlama Programı SIKAYET ekranında yapılacak işlemler ile birlikte kayıt altına alınır. **Şikâyet şube ile ilgili ise ekipte Şube Kalite Sorumlusu da yer alır.**
- 5.1.5** **Merkez Laboratuvar** Kalite Sistem Yöneticisi tarafından gerçekleştirilecek faaliyet türüne (eğitim, düzeltici faaliyet, iyileştirme, satın alma, diğer) karar verilir ve Kurumsal Kaynak Planlama Programı SIKAYET ekranında tanımlı ekibe atanır ve otomatik mail ile bildirim sağlanır.
- 5.1.6** Ekip tarafından gerekli faaliyetler gerçekleştirilir ve **Merkez Laboratuvar** Kalite Sistem Yöneticisine iletilir.
- 5.1.7** **Merkez Laboratuvar** Kalite Sistem Yöneticisi tarafından gerçekleştirilen faaliyetlerin uygunluğu incelendikten sonra en geç 7 iş günü içerisinde müşteriye bilgi verilir.
- 5.1.8** Müşteri için gerçekleştirilen faaliyet yeterli ise kayıt en geç 30 iş günü içerisinde kapatılır.
- 5.1.9** Kapatılmamış ve 30 iş günü süresi yaklaşan kayıtlar için **Merkez Laboratuvar** Kalite Sistem Yöneticisi/Yardımcısı, **Şube Kalite Sorumlusu** ve Laboratuvar Teknik Yöneticisi/Yardımcısına otomatik mail gönderimi sağlanır. (FR 709.003 Şikâyet/Öneri/İtiraz Takip Formu)
- 5.1.10** Eğer **Merkez Laboratuvar** Kalite Sistem Yöneticisi tarafından faaliyetin etkinliğinin izlenmesine karar verilir ise faaliyet etkinliği izlenecek şekilde kapatılır.3 ay içerisinde tekrarlayan bir durum olmaması halinde kayıt tamamen kapatılır.
- 5.1.11** Bildirimlerde EGEMET açısından gizli kabul edilen materyaller (ham veriler, kayıt vb.) talep edilse dahi başvuru sahibiyle paylaşılmaz.
- 5.1.12** Bildirimler türlerine, süreçlerine göre sınıflandırılır ve istatistiki çalışmalar ile gerçek zamanlı olarak Kurumsal Kaynak Planlama Programı SIKAYET ekranından izlenir ve her yıl rapor haline getirilerek üst

HAZIRLAYAN Merkez Laboratuvar Kalite Sistem Yöneticisi Meral Acay	ONAYLAYAN Genel Müdür Erbil Acay
---	--

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

 Kalibrasyon - Ölçüm Ticaret Ltd. Şti.	ŞİKÂyet VE MEMNUNİYETLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman	PR 709.001
		Revizyon No	03
		Revizyon Tarihi	09.11.2021
		Sayfa No	3/5

yönetime yönetimin gözden geçirmesi toplantısında sunulur. (PR 809.001 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü)

5.2 Müşteri Memnuniyeti Taramaları

- 5.2.1** Müşterilerin EGEMET tarafından verilen hizmete dair memnuniyetlerini ölçmek için müşterilere her yılın sonunda **merkez laboratuvarından organize edilecek şekilde** bilgi işlem birim çalışanları ve satış pazarlama birim sorumlusu koordinasyonu ile e-posta ile anket gönderilir. Ankete verilen cevaplar dijital ortamda kayıt altına alınır. (FR 806.003 Merkez Laboratuvar Müşteri Memnuniyeti Anket Formu, FR 806.005 İstanbul Şube Müşteri Memnuniyeti Anket Formu)
- 5.2.2** Müşteri memnuniyet taramalarının sonuçları **Merkez Laboratuvar** kalite sistem yöneticisi ve **Şube Kalite Sorumlusu** tarafından istatistiksel teknikler kullanılarak değerlendirilir. Her sorunun ortalamaları dikkate alınarak memnuniyet derecelerini gösteren bir grafik çizilir. Burada %75'in altında not alan sorunların iyileştirilmesi için düzeltici faaliyet açılır ve PR 807.001 Düzeltici Faaliyet Prosedürüne uygun olarak çalışmalar yürütülür.
- 5.2.3** Müşteri memnuniyetinin belirlenmesinde, müşterilerimizin kendi sistemi gereği yapmış oldukları ve laboratuvarımızın kalibrasyon hizmetini değerlendirmek için yaptıkları "Tedarikçi Değerlendirme" sonuçları da değerlendirmeye alınır.
- 5.2.4** **Merkez laboratuvar ve Şube** Müşteri memnuniyeti çalışmaları ve sonuçları rapor haline getirilerek üst yönetime yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında sunulur. (PR 809.001 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü)

5.3 Müşteri Ziyaretleri

- 5.3.1** Müşteri ziyaretleri, satışların arttırılmasını sağlama yanında, müşteri memnuniyetini ölçme ve şikâyetlerini dinleme fırsatını da sunduğu için kurumumuz açısından büyük önem arz etmektedir. Ziyaretlerimiz, Satış ve Pazarlama Birimi tarafından gerçekleştirilmektedir. Ziyaretlerde, genel olarak aşağıdaki amaçlar doğrultusunda görüşmeler yapılmaktadır:
- Müşterilerin o anki satın alma taleplerini karşılamak.
 - Müşterilerin problemlerini dinlemek.
 - Müşterilerin şikâyetlerini almak.
 - Ziyaret edilen bölgedeki satış istatistiklerini çıkarmak.
 - Müşteriler ile diyalogu güçlendirmek.
 - Müşterilerin satış cirolarını öğrenmek.
 - Piyasa rakip bilgilerini öğrenmek.
 - Yeni ürün araştırmaları ve tanıtımlarını sağlamak.
 - Yeni Pazar araştırmaları yapmak.
- 5.3.2** Müşteri Ziyaretlerinde izlenecek yöntem aşağıdaki gibidir:
- Müşteri ziyaretleri mutlaka daha önceden randevu alınmak suretiyle yapılmaktadır.
 - Ziyaretten önce müşteri hakkında elde edilen bilgiler değerlendirilir ve hangi konulara ağırlık verileceği tespit edilir. Böylece hem gereksiz konuşmalardan hem de müşterinin vaktini almaktan kaçınılmış olur.
 - Müşteri ziyaretleri, ziyaret edilen bölgeye rutin düzen içerisinde belirli periyotlarda yapılır.
 - Müşteri ziyaret programı, işletme yöneticisi ve satış pazarlama birimi sorumlularınca ortak karar ile en geç 1 ay öncesinden belirlenir.
 - Ancak, gerektiği durumlarda programda yer almayan ziyaretler de yapılabilir.
 - Müşteri ziyareti tamamlandıktan sonra, ziyaret ile ilgili bilgiler FR 402.003 Müşteri Ziyaretçi Gizlilik Sözleşmesi ile kayıt altına alınır.

HAZIRLAYAN Merkez Laboratuvar Kalite Sistem Yöneticisi Meral Acay	ONAYLAYAN Genel Müdür Erbil Acay
---	--

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

 Kalibrasyon - Ölçüm Ticaret Ltd. Şti.	ŞİKÂYET VE MEMNUNİYETLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman	PR 709.001
		Revizyon No	03
		Revizyon Tarihi	09.11.2021
		Sayfa No	4/5

5.4 Risk ve Fırsatların Değerlendirilmesi

- 5.4.1 Müşteri şikâyet, itiraz ve önerileri ile müşterinin memnuniyete ilişkin bildirimleri risk ve fırsatların değerlendirilmesi çalışmalarında girdi olarak kullanılır.
- 5.4.2 Şikâyet yönetim sürecinde risk ve fırsatlar ile ilgili tespitler risk ve fırsatların değerlendirilmesi planında değişiklik yapılmasını gerektiriyor ise planda değişikliğe gidilir. (PR 805.001 Risk ve Fırsatların Yönetimi Prosedürü)

5.5 Şikayetleri Ele Alma Prosesi Gözden Geçirmesi

- 5.5.1 YGG' de şikâyet hedeflerinin belirlenmesi, iyileştirme alanlarının belirlenmesi gibi konuların yanı sıra Şikâyet Yönetimi sürecinin uygunluğu, yeterliliği, Şikâyet Yönetimi ve hedeflerine yönelik potansiyel değişiklikler de görüşülür.
- 5.5.2 Üst yönetim, şikâyetleri ele alma süreci ile ilgili aşağıdaki konuları gözden geçirmek için toplanmalıdır;
- Prosesin uygunluğunu, yeterliliğinin, etkinliğinin ve verimliliğinin devamlılığını sağlamak,
 - Ürün eksikliklerini tanımlamak ve düzeltmek,
 - Proses eksikliklerini tanımlamak ve düzeltmek,
 - İyileştirme için fırsatları ve şikayetleri ele almak, sunulan ürünler ile ilgili değişiklik ihtiyacını değerlendirmek,
 - Şikayetleri ele alma politikası ve hedeflerine yönelik potansiyel değişiklikleri değerlendirmek

Bu prosedürün uygulanması sürecinde oluşun tüm kayıtlar muhafaza edilir. (PR 804.001 Kayıtların Kontrolü Prosedürü)

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PR 804.001 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- PR 805.001 Risk ve Fırsatların Yönetimi Prosedürü
- PR 807.001 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- PR 809.001 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- ŞM 709.001 Müşteri Bildirimleri Süreç Şeması
- Tedarikçi Değerlendirme Kayıtları

7. KAYITLAR

- FR 402.003 Müşteri Ziyaretçi Gizlilik Sözleşmesi
- FR 709.003 Şikâyet/Öneri/İtiraz Takip Formu
- FR 806.003 Merkez Laboratuvar Müşteri Memnuniyeti Anket Formu
- FR 806.005 İstanbul Şube Müşteri Memnuniyeti Anket Formu

HAZIRLAYAN Merkez Laboratuvar Kalite Sistemi Yöneticisi Meral Acay	ONAYLAYAN Genel Müdür Erbil Acay
--	--

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

 Kalibrasyon - Ölçüm Ticaret Ltd. Şti.	ŞİKÂyet VE MEMNUNİYETLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman	PR 709.001
		Revizyon No	03
		Revizyon Tarihi	09.11.2021
		Sayfa No	5/5

8. REVİZYON DURUMU

Revizyon No	Tarih	Revizyon Yapılan Bölüm	Revizyon İçeriği	Revizyon Sahibi
00	22.03.2019		Yeni Yayın	KSY
01	20.12.2019	4 ve 5.1	Sorumlu ve süreç aşamalarında revizyon yapılmıştır.	KSY
02	09.09.2020	3, 4, 5.1, 5.2, 6	Bildirim türleri tanımlanmış ve bildirimlerin Kurumsal Kaynak Planlama Programı SIKAYET ekranına kayıt edilmesi ile ilgili sistematik eklenmiştir.	KSY
03	15.11.2021	1, 2, 4, 5, 7	Şube ile ilgili bilgiler eklenmiştir.	KSY

HAZIRLAYAN Merkez Laboratuvar Kalite Sistemi Yöneticisi Meral Acay	ONAYLAYAN Genel Müdür Erbil Acay
--	--

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.