1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı müşteri geri bildirimlerinin (memnuniyet-şikâyet-itiraz-öneri) ölçülmesi için yapılacak olan veri toplama ve değerlendirme çalışmalarının ve şikayet süreçlerinin nasıl yürütüleceğini açıklamak, müşteri memnuniyetinin sağlanması için iyileştirici faaliyetleri tespit ederek, yürütülecek müşteri ilişkilerini tanımlamaktır. Ek olarak, kuruluşumuzun müşteri ile işbirliği yapma ve geri bildirim alma ile ilgili tüm uygulamalarını, yazılı ve sözlü iletişim uygulamalarını kapsar.

2. TANIMLAR

Geri Bildirim: Verilen hizmet ile ilgili olarak görüşler, yorumlar ve beyanlardır.

Müşteri Memnuniyeti: gerçekleştirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesi

Öneri: Kuruluşumuz tarafından sağlanan hizmeti ya da şikayetleri çözmek için uyguladığı proseslerle ilgili yapılan iyileştirme, tavsiye ifadesidir.

Şikâyet: Gerçek veya tüzel kişiler tarafından, kuruluşumuz faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak bildirilen, itiraz konusu dışındaki, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir.

İtiraz: Hizmetlerimiz sırasında alınan olumlu veya olumsuz kararların tekrar değerlendirilmesi yönündeki talep

KY: Kalite Yöneticisi
TM: Teknik Müdür

3. SORUMLULUKLAR

İletişim uygulamalarının işletilmesi ve müşterilerden geri bildirimleri almak, kayıt etmek ve kalite birimine bildirmek tüm personelin,

Müşteriden gelen geri bildirimlerin ön değerlendirmesini yapmak, detaylı değerlendirme için ekip kurmak, faaliyet başlatmak, şikâyet/ itirazları ve faaliyet süreçlerini takip etmek ve sonuçlandırmak, müşterilerden gelen geri bildirimlerin yılsonu analizlerini yaparak rapor hazırlamak Kalite Yöneticisinin,

Müşterilerimizle iyi iletişimi sürdürmek, teknik konularda tavsiyelerde bulunmak, gerektiği takdirde sonuçları müşteriye açıklamak, müşterilerin hizmetlere eşlik etme taleplerini değerlendirmek ve uygun ise süreci programlamak Teknik Müdürlerin sorumluluğundadır.

4. UYGULAMA

Geri bildirim müşteri memnuniyetinin araştırılması, iletişim kayıtları ve raporların müşterilerle birlikte gözden geçirilmesi ile elde edilebilir. Kuruluşumuz müşterilerinden gelen her türlü geri bildirimi iyileştirme fırsatı olarak görür ve önemser. Bu nedenle, kuruluşumuz müşterilerin istedikleri anda memnuniyet, şikâyet/itiraz ve önerilerini sunabilmeleri için telefon ve e-mail adreslerini yayımlar, konuyla ilgili formları ve prosedürleri de web sayfasında sürekli ulaşıma açık tutar.

Geri bildirim telefon görüşmesi ile alınırsa görüşmeyi yapan tarafından bildirimin tanımlanması için gerekli müşteri adı, iletişim bilgileri, bildirim tarihi, şikâyet/öneri konusu forma kaydedilir.

4.1. Müşteri İlişkileri Yönetimi

- Verilen hizmet kapsamında müşterilerimiz ile ilk iletişim Satış Sorumluları tarafından sağlanır.
- Kuruluşumuz, müşterileri ile taleplerine açıklık kazandırmaları ve yapılan işle ilgili performansımızı izlemeleri için, diğer müşterilere karşı gizliliği sağlamak koşuluyla, iş birliği yapabilir.

  Müşteriler ile yapılan iş birliği aşağıdakileri içerir.

  - Müşterilerin talepleri doğrultusunda teknik bilgi verilmesi iletişimin sürekliliğinin sağlanması,

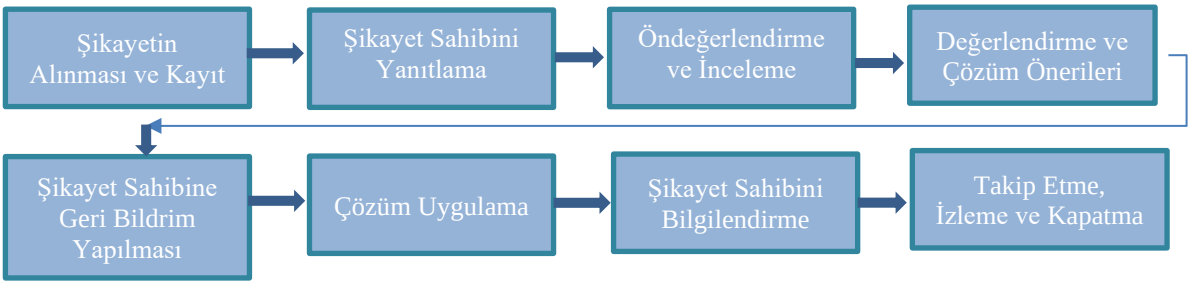
  (Müşteri talebi ile projenin akışı hakkında yazılı veya sözlü bilgi alabilir. Hizmette herhangi bir gecikme, hizmetin gerçekleştirilmesi sırasında olan önemli sapmalar hakkında müşteri bilgilendirilir.)

  - Aynı anda başka kurum ve kuruluşlarla ölçümlere katılım sağlanması.
  - Müşteri yerinde ve/veya laboratuvarda gözlemci olarak ölçümlere katılım sağlanması,
  - Kalibrasyon hizmeti için doğrulama amacı için müşteri tarafından ihtiyaç duyulan kalibrasyon malzemelerin hazırlanması, ambalajlanması ve gönderilmesi,
- Müşterinin ölçümlere gözlemci olarak katılım sağlaması için Satış Sorumlusu' na yazılı talepte bulunması gerekir. Talep, Teknik Müdür tarafından değerlendirilir ve talebin kabul edilmesi durumunda iş yoğunluğu ve diğer müşterilerin gizliliği göz önünde bulundurularak müşteriye verilecek gün ve saat belirlenir.
- Laboratuvarda görevli olmayan her türlü ziyaretçiye **FR-06/01 Ziyaretçi Formu** imzalatılarak belirtilen yükümlülükleri yerine getirmesi beklenir. Ziyaret süresi boyunca yetkili bir personelin müşteriye eşlik etmesi sağlanır.

4.1.1. Şikâyetlerin/İtirazların Ele Alınması ve Değerlendirilmesi

Hizmet sunumunun her aşamasında gerçek veya tüzel kişiler tarafından kuruluşumuza yazılı veya sözlü olarak şikâyet/itiraz/öneri iletilebilir. Her türlü şikâyetin/önerinin yazılı olarak tarafımıza ulaştırılması için müşterilerimiz teşvik edilir.

Şikâyetler sonucu yapılan işlemlerde, kuruluşumuz politikalarına uymayan, müşteriye özel uygulamalarda bulunulmaz. Kuruluşumuz şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.



Şikâyetin Alınması ve Kayıt Edilmesi

- Şikâyet kabul kanalları müşterilerin erişimini kolaylaştırmak için çeşitlendirilmiştir (Telefon, e-posta, web sitesi, mail üzerinden müşteri öneri-şikâyet formu). Şikâyet/itiraz formu (https://www.kalibrasyonlaboratuvari.com) dokümanlar

sayfasında yer almaktadır. Telefon ile gelen şikâyet/itirazlar personel tarafından **FR-06/03 Şikâyeti/İtiraz Kayıt ve Değerlendirme Formu** ile kayıt altına alınır.

- Gelen tüm şikâyet/itiraz/öneri ve talepleri Kalite Yöneticisi' nin ve/veya Kalite Yöneticisi yönetiminde olan sikayet@pentaotomasyon.com.tr mail adresine iletilir.
- Kalite Yöneticisi tarafından her bir şikâyete numara verilir ve (her yıl 0 dan başlayarak) **FR-06/05 Şikayet/itiraz Takip Formu**' na kaydedilir.

Şikâyet Sahibini Yanıtlama

- Şikayetçiler, şikâyeti gönderdikten sonraki 5 gün içinde kuruluşumuzun şikâyeti aldığını kabul eden resmi bir yanıt alır. Anonim olarak alınan şikayetler, anonim olmayan şikayetlerle aynı şekilde araştırılır, ancak resmi bir yanıt verilmez.

Şikâyetlerin Ön Değerlendirilmesi ve İncelenmesi

- Şikâyet/itirazlarla ilgili süreç şikâyet konusundan bağımsız kişiler tarafından gözden geçirilir ve onaylanır. Teknik birim ile ilgili şikayetler Kalite Yöneticisi tarafından yürütülür ancak şikâyet konusu, Kalite Yöneticisinin sorumluluk alanları ile ilgili ise şikâyet/itiraz süreci TM tarafından yürütülür.

  Not: Konuyla ilgili bağımsız personel(ler) bulunmaması halinde bağımsız dış uzmanlar tarafından da değerlendirme yapılabilir.
- Kalite Yöneticisi şikâyeti araştırarak ilk değerlendirmeyi yapar. Gerekli ise daha fazla bilgi toplamak için birebir şikayetçi ve şikâyete konu birim ile irtibata geçer. Şikayetçi ile ilgili tüm yazışmalar ve görüşmeler **FR-06/03 Şikâyeti/İtiraz Kayıt ve Değerlendirme Formu** ile kayıt altına alınır.
- Ön değerlendirmede şikâyet/itiraz,
  - kuruluşumuz hizmet faaliyetleri, süreçleri ve personelleri ile ilgili değil ise ve/veya
  - yasal zorunluluk nedeniyle yapılmış bir çalışma ise kabul edilmez, işlem başlatılmaz.
- Aşağıda yer alan durumlarda yapılan şikayetlerin aciliyeti ve önemi yüksek olarak kabul edilir.
  - Şikayetçilerin üretim ve/ya hizmetini durduran problemler
  - İnsan sağlığını riske eden problemler
  - Sürekli aynı ürün veya hizmete dair iletilen problemler
- Müşteri süreçlerini doğrudan etkilemeyen, genel konularda iyileştirme ve geliştirme çalışmaları gerektiren şikayetler, fatura mutabakatsızlığı, ürün ve hizmet fiyatı hakkında gelecek şikayetler vb. aciliyeti düşük şikayet olarak kabul edilir.
- Ön değerlendirme sonucu şikâyetin kabul edilmediği durumlarda şikayetin kabul edilmeme gerekçesi, hizmet bulgularının doğruluğu ve güvenilirliğini içeren bir yazı ile şikayet/itiraz sahibine bilgi verilir. Ancak, şikayet konusu ile ilgili yardımcı olmaya çalışılır ve uygun olduğunda memnuniyeti sağlayacak çözüm önerileri sunarak mutabakat imkanları araştırılır.

Değerlendirme ve Çözüm Önerileri

- Şikâyet/itirazın değerlendirilmesi ve takibi için şikâyet/itiraza konu olmayan kişi/ler değerlendirme yapmak üzere görevlendirilir. Tüm faaliyet kararları, süreçleri ve sonuçları şikâyete konu hizmete katılmamış kişi(ler) tarafından değerlendirilir, gözden geçirilir ve onaylanır.
- Değerlendirme sırasında şikâyetin kaynağı ve sebepleri irdelenir. Değerlendirme sonucu, şikâyetle ilgili düzeltme ve iyileştirmeye karar verilebilir veya düzeltici faaliyet gerekliliği belirtilir. Düzeltici faaliyet gerekliliği tanımlanır ise **PR-08 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü**'ne göre işlem başlatılır.

Şikâyet Sahibine Geri Bildirim Yapılması

- Mümkün olan durumlarda, önerilen çözüm ve/veya uygulanacak düzeltici faaliyetler, şikayetçiye şikâyetin alınmasından itibaren 30 gün içinde bildirir.

Faaliyetlerin Geçekleştirilmesi

- Önerilen çözümün müşteri tarafından uygun bulunması halinde onay verilen çözüm en kısa sürede ilgili birim tarafından uygulamaya alınır.
- Şikâyet sonucu hizmet tekrarlanırsa, hizmetin tüm aşamalarında müşterinin gözlemci olarak bulunmasına izin verilir ve müşteri teknik olarak bilgilendirilir.
- Hizmet tekrarı sonucunda şikâyetin/itirazın devam etmesi durumunda, müşterinin bilgisi dâhilinde yeterliliği olan bir başka kuruluş ile aynı hizmet gerçekleştirilir. Hizmet sonucunda iki kuruluşun sonuçlarının birbirine uygun çıkması halinde şikâyet sonuçlandırılır ve diğer referans kuruluşun masrafları müşteri tarafından karşılanır.
- Ancak sonuçların birbirinden farklı çıkması durumunda, aynı işlemin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek **PR-07 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürüne** göre işlem başlatılır. Uygunsuzluk giderildikten sonra, hizmet tekrarlanır ve müşteri yeni hizmet sonuçlarına göre hazırlanan raporla bilgilendirilerek şikâyet/itiraz sonuçlandırılır. Bu durumda verilen hizmete ait masraflar tarafımızdan karşılanır.
- Müşterinin önerilen hiçbir çözümü kabul etmemesi ve mutabakat sağlanamaması halinde şikâyet kapatılmaz ve açık bırakılır. Mutabakat sağlanamaması durumunda şikâyette bulunan müşteri, yasal hukuki yollardan hak aramak gibi dış çözümlere başvurma hakkına sahiptir.

Şikâyet Sahibinin Bilgilendirilmesi

- Şikâyetçi, şikâyet ile ilgili süreç tamamlandığında yazılı olarak bilgilendirilir. Alınan karar ve yapılan her bir faaliyet şikayetçiye ve dahil olan personele bildirilir. Gerekli durumlarda teknik konular için Teknik Müdür müşteri ile iletişime geçer.

Şikayetlerin Takibi, İzlenmesi ve Kapatılması

- Şikayetçiyle alternatif bir anlaşma yapılmadıkça şikâyet prosedürü, her şikâyetin alınmasından sonraki 30 iş günü içinde resmi olarak kapatılmasını amaçlamaktadır.
- Benzer şikayetlerin oluşmasını önlemek ve takip yönetimi için izleme faaliyetleri uygulanır. İzleme faaliyeti Kalite Yöneticisi tarafından **FR-06/05 Şikâyet/itiraz Takip Formu** ile gerçekleştirilir.
- Yapılan izlemeler ve periyotları:
  - 3 aylık periyotlarla benzer şikâyetlerin olup olmadığı izlenir ve tekrarlayan şikayetler, ‘’Sürekli aynı ürün veya hizmete dair iletilen problemler’ kapsamında önemi yüksek şikâyet olarak değerlendirilir ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü işletilir.
  - 1Aylık periyotlarla açılmış şikayetlerin çözüm durumları ve belirtilen sürede kapanıp kapanmadığı izlenir.
- İzleme sonucu uygunsa ve düzeltici faaliyetin izleme süresince etkinliği devam ediyorsa Kalite Yöneticisi izlemeye uygunluk vererek müşteri şikayetine ilişkin çalışmayı tamamlar. İzleme bilgileri Kalite Yöneticisi tarafından **FR-06/03 Şikâyet/İtiraz Kayıt ve Değerlendirme Formuna** işlenir.
- Açık kalan şikayetler değerlendirme dönemlerinde izlenmeye devam edilir ve şikâyet tarihinden itibaren 1 yıl içerisinde müşterinin bir dış çözüme başvurduğuna dair müşteriden herhangi bir bilgi ya da resmi makamlardan bir bilgilendirme gelmemesi halinde şikâyet kapatılır.

4.1.2. Müşteri Memnuniyetinin Ölçümü ve Değerlendirilmesi

- Müşteri beklentilerinin ölçülmesi ve sunulan hizmete ilişkin geri bildirim elde etmek için 6 ayda bir Mayıs-Haziran ve Kasım-Aralık dönemlerinde müşteri memnuniyet anketi yapılır.
- **FR-06/02 Müşteri Memnuniyeti Anketi** elden ve/veya e-posta yoluyla müşterilere ulaştırılır.
- Müşterilerden geri dönüş olmadığı durumlarda veya geri dönüşleri hızlandırmak adına Satış Sorumluları müşteriler ile telefon görüşmesi yaparak aldıkları cevaplar doğrultusunda anket doldurabilir.
- Anketimizdeki soruların (1)- Çok Kötü, (5)- Çok İyi arasında puanlanması beklenir.
- Tarafımıza ulaşan her anket satış sorumluları tarafından ön değerlendirmeden geçirilir. 3 puanın altında kalan değerlendirmeler müşteri memnuniyetsizliği (şikâyet) kapsamında değerlendirilir ve Kalite Yöneticisine iletilir. Kalite Yöneticisi şikâyet prosedürünü başlatır.
- Şikâyet içermeyen anketler, analiz edilmek üzere KY tarafından muhafaza edilir. Anketler, Kalite Yöneticisi tarafından istatistiksel teknikler kullanılarak soru bazlı olarak analiz edilir ve analiz sonuçları değerlendirilerek raporlanır. Rapor, verilerin bir önceki dönem verileri ile karşılaştırmasını kapsar.
- Raporda yer alan değerlendirme çıktıları yönetimin gözden geçirme toplantısında gündeme sunulur. Müşteri memnuniyetsizliğinin görüldüğü konular için iyileştirmeler planlanır. Anketlerden yola çıkarak başlatılan düzeltici faaliyetlerin etkinliği gözden geçirilir. Müşteri önerilerinin uygulanıp uygulanmayacağına karar verilir.

4.2. İletişim

4.2.1. Kurum İçi İletişim

- Kuruluşumuz birimleri arasında yapılan duyurularda ve iç yazışmalarda şirket e-postaları ve iç iletişim uygulamaları (beep) kullanılır. Gerekli hallerde iletişim için **FR-06/04 İç İletişim Formu** kullanılabilir.
- Kuruluşumuz, düzenli toplantılar ile bölümler arası koordinasyonu sağlar ve toplantı kayıtları **FR-09/01 Toplantı Tutanağı Formu'** na işlenir.

4.2.2. Kurum Dışı İletişim

- Müşterilerimiz ve diğer kurumlarla olan iletişim telefon, e-posta ve yüz yüze görüşmeler şeklinde yürütür. Kalibrasyon laboratuvarında hizmet veren Kalibrasyon Sorumlularının müşteri ile iletişiminin yazılı ve/veya Teknik Müdürlerin bilgisi dahilinde olması tercih edilir.
- Resmî kurumlar, işveren veya şahıslardan kuruluşumuza gönderilen her türlü evrak, resmî belge, fatura, mektup ve dış kaynaklı dokümanlar muhafaza edilir.
- Tarafımızdan gönderilen tüm yazışmalarda tarih/sayı verilen antetli kâğıt kullanılır.

5. REFERANS DOKÜMANLAR

- TS EN ISO/IEC 17025 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği için Genel Şartlar, 2017

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- FR-06/01 Ziyaretçi Formu
- FR-06/02 Müşteri Memnuniyeti Anketi
- FR-06/03 Şikâyet/itiraz Kayıt ve Değerlendirme Formu
- FR-06/04 İç İletişim Formu
- FR-06/05 Şikâyet/itiraz Takip Formu
- PR-07 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
- PR-08 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü
- FR-08/02 Faaliyet Takip Formu
- FR-09/01 Toplantı Tutanağı Formu