

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesini ve müşterilerden gelen şirketimiz hakkındaki şikayetlerin kabulünü, incelenmesini, çözümlenmesini, kaydedilmesini açıklamaktır.

2. REFERANS DOKÜMANLAR

- F.K.050.01 Müşteri Şikayet Kabul, Kayıt, Bildirim Formu
F.K.050.02 Müşteri Memnuniyeti Anketi
P.K.070 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
F.Y.010.05 İstatistiksel Değerlendirme Formu

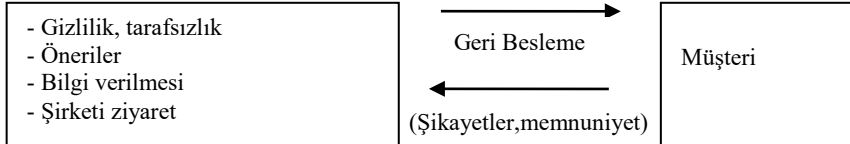
3. FAALİYET VE SORUMLULUKLAR

FAALİYET	SORUMLU	İŞBİRLİĞİ	BİLGİ
Müşterilerle İletişim Halinde Olma	İDİM, KYS, TY	S, E	ŞM
Müşteri Memnuniyetini Sağlama	Tüm Çalışanlar	KYSS KYSSY	
Müşteri Memnuniyeti Değerlendirmesi yapmak ve Kayıtların Tutulması	KYS	TY	ŞM
Şikayetlerin Kabulü	KYS	TY	
Şikayetlerin Kaydedilmesi	KYS	TY	
Şikayetlerin İncelenmesi	KYS	TY	
Düzeltici Faaliyetlerin Yapılması, Kayıtlarının Tutulması	KYS	S, E	ŞM

ŞM	Şirket Müdürü
İDİM	İdari İşler Müdürü
KYS	Kalite Yönetim Sistemi
KYSS	Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu
KYSSY	Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu Yardımcısı
TY	Teknik Yönetim (TYS, TYSY)
TYS	Teknik Yönetim Sorumlusu
TYSY	Teknik Yönetim Sorumlusu Yardımcısı
S	Sörveyör
E	Enspektör

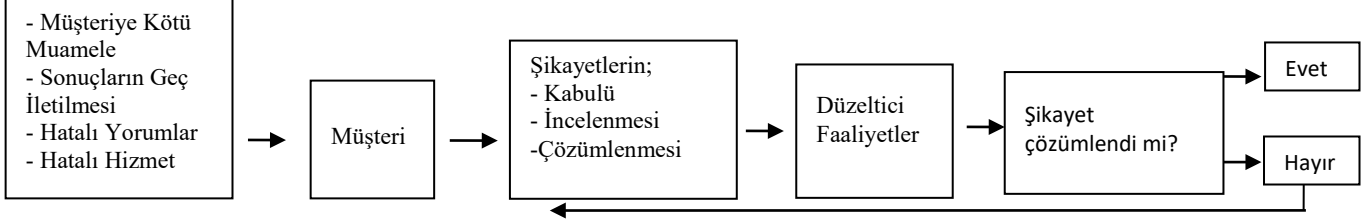
4. UYGULAMA

4.1. Müşteri Memnuniyeti, Şematik Gösterimi



HAZIRLAYAN	KONTROL VE ONAY
İSİM : Göksel KÜÇÜKBAŞ	İSİM : Şeniz KIZILDAĞ
TARİH : 09.10.2023	TARİH : 09.10.2023
İMZA :	İMZA :

4.2. Müşteri Şikâyetleri, Şematik Gösterimi



4.1.1. Müşteri Memnuniyeti, Uygulama Detayları

4.1.1.1. Müşterilerin aldıkları hizmet karşılığında ilgili personeller tarafından karşılaştıkları olumsuz tavır, hizmet sürecinin beklenenden uzun olması, sürece dahil olmayan olumsuz herhangi bir durumla karşı karşıya kalınması veya bunların dışında süreç içerisinde karşılaştıkları olumsuz durumları tarafımıza bildirmesi, müşteri şikâyeti olarak tanımlanır. Şirketimizde Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu tarafından, müşterilerimizin verdiğimiz hizmetle ilgili görüşlerini öğrenmek ve bu görüşler doğrultusunda yapılması gereken çalışmaları belirlemek amacıyla "F.K.050.02 Müşteri Memnuniyeti Anketi" hazırlanmıştır. Anket her yıl müşterilere iletilir. Gelen anket kayıtları Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu tarafından incelenerek, o yıla ait "Müşteri Memnuniyet Anketi" değerlendirilmesi yapılır. Anket formunda yer alan değerlendirme konuları kendi içerisinde 5 derece (Çok iyi, İyi, Normal, Yetersiz, Kötü) ile değerlendirilir.

Anket formunda yer alan her değerlendirme konusu kendi içerisinde;

Kötü	0 puan
Yetersiz	25 puan
Normal	50 puan
İyi	75 puan
Çok iyi	100 puan olarak değerlendirilir.

Bütün değerlendirme konularının toplam puanlarının aritmetik ortalaması anket formunun genel değerlendirme puanı olarak hesaplanır. Sonuç, "F.Y.010.05 İstatistiksel Değerlendirme Formu" na kayıt edilir. Form Şirket Müdürü tarafından incelenir ve imzalanır. Daha sonra "Yönetim Toplantısı" nda gerekli görülürse düzeltici ve/veya önleyici faaliyetler belirlenir. İlgili kayıtlar, Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu tarafından tutulur.

4.2.1. Müşteri Şikâyetleri, Uygulama Detayları

4.2.1.1. Müşterilerin şirketimiz tarafından verilen hizmet hakkındaki her türlü olumsuz, yazılı veya sözlü açıklamaları şikâyet olarak dikkate alınır ve müşteri ayrımı yapılmaksızın bütün müşterilerimizin şikâyetleri eşit bir şekilde değerlendirilir. Müşterilerden yazılı veya sözlü olarak gelen şikâyetler şikâyet edilen birimden farklı birimler tarafından tarafsız olarak incelenir, tarih atılarak imzalanır ve şikâyet bilgileri "F.K.050.01 Müşteri Şikâyet Kabul, Kayıt, Bildirim Formu" na bir referans numarası verilerek kayıt edilir.

4.2.1.2. Alınan şikâyetlerin Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili olmaması durumunda Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu tarafından incelenir, alınan şikâyetlerin Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili olması durumunda ise İdari İşler Müdürü tarafından incelenir, şikâyetin içeriğine göre, ilgili bölümün amiriyle bu şikâyet hakkında görüşülür ve "F.K.050.01 Müşteri Şikâyet Kabul, Kayıt, Bildirim Formu" nun "Müşteri Şikâyet Konusu" bölümü doldurulur, tarih atılır ve

HAZIRLAYAN		KONTROL VE ONAY	
İSİM	: Göksel KÜÇÜKBAŞ	İSİM	: Şeniz KIZILDAĞ
TARİH	: 09.10.2023	TARİH	: 09.10.2023
İMZA	:	İMZA	:

imzalanarak en geç 15 gün içerisinde şikâyet eden müşteriye iletir. Böylelikle, müşteriye şikâyetinin alındığı ve değerlendirileceği yazılı olarak bildirilmiş olur.

4.2.1.3. Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu ve/veya İdari İşler Müdürü ile şikâyeti inceleyen bölümün amiri, şikâyetlerin giderilmesine yönelik bir çalışma planı hazırlar, yapılacak faaliyetleri belirler ve tam bir müşteri memnuniyeti sağlamak için "P.K.070 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü"nü gerçekleştirir.

4.2.1.4. Yapılacak düzeltici faaliyetler, öncelikle faaliyete katılacak personele anlatılır, anlaması sağlanır ve faaliyetler önceden belirlenen çalışma planına uygun olarak gerçekleştirilir. Gerçekleştirilen düzeltici faaliyetler, faaliyete katılanlar ve faaliyet sonuçları da "F.K.050.01 Müşteri Şikâyet Kabul, Kayıt, Bildirim Formu" na kaydedilir. Yapılan düzeltici faaliyetlerle ilgili açıklama ve değerlendirme ise Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu ve/veya İdari İşler Müdürü ve ilgili bölüm amiri tarafından yapılır.

4.2.1.5. Müşteri, şikâyetinin değerlendirildiği sürecin herhangi bir aşamasında, şirketimizin bu şikâyetle ilgili yaptığı çalışmaları öğrenmek için başvuruda bulunabilir, yapılan düzeltici faaliyetler hakkında bilgi alabilir. Yapılan düzeltici faaliyetler ve sonuçları, faaliyet tamamlandıktan sonra, "F.K.050.01 Müşteri Şikâyet Kabul Kayıt, Bildirim Formu" ile müşteriye bildirilir.

4.2.1.6. Şikâyetlerin alınmasından sonuçlanmasına kadar tutulan tüm kayıtlar, Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu veya yardımcısı tarafından muhafaza edilir.

5. REVİZYON

Revizyon No	Tarih	Revizyon Yapılan Madde
05	09.05.2022	TÜRKAK Reakreditasyon Denetimi U13, Müşteri Memnuniyet Anketi değerlendirmesinin detaylandırılması Madde 4.1.1.1. U15-1, Revizyon tablosunun eklenmesi Madde 5.
06	17.01.2023	Şirkete ait yeni logonun prosedüre eklenmesi.
07	09.10.2023	TÜRKAK Gözetim Denetimi U4, "Şikâyet" tanımının eklenmesi Madde 4.1.1.1.

HAZIRLAYAN		KONTROL VE ONAY	
İSİM	: Göksel KÜÇÜKBAŞ	İSİM	: Şeniz KIZILDAĞ
TARİH	: 09.10.2023	TARİH	: 09.10.2023
İMZA	:	İMZA	: