

 CETEKNIK TEST ve BELGELENDİRME HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	P.716
		İlk Yayın Tarihi	21.01.2011
		Revizyon tarihi	02.08.2023
		Revizyon No.	6
		Sayfa No	1/3

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; CETEKNIK tarafından “TS EN ISO/IEC 17025 Test ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği İçin Genel Gereksinimler” standart gerekliliklerine uygun olarak oluşturulan sistemde, iç veya dış müşterilerden gelebilecek test ve kalibrasyon taleplerin değerlendirilmesi ile gerçekleştirilen hizmetlere ait olmak üzere müşteri şikayet, talep ve müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi ve takibi için yetki yöntem ve sorumlulukları belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, CETEKNIK de gerçekleştirilen test ve kalibrasyon hizmetleri ve bunlara ait olmak üzere alınan her türlü müşteri şikayet talep ve memnuniyet ölçümünü kapsar.

3. TANIMLAR

Talep: Bir kişiden bir şeyin yapılmasını/yapılmamasını isteme

Şikayet: Yanlış yapılan bir iş veya davranışı ilgili makama veya daha üst makama bildirmek

4. İLGİLİ DÖKÜMANLAR VE VERİLER

P.404	Doküman Hazırlama ve Kontrolü Prosedürü
P.606	Düzeltilici Önleyici Faaliyet Prosedürü
F.712	Müşteri Şikâyet Formu
F.713	Şikâyet Takip Formu
F.701	Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu

5. SORUMLULAR

	FAALİYETLER	LM	KT	TP
1	Müşteri Şikâyetinin Alınması		X	
2	Müşteri Şikâyet ve Talep Formu ve Talebin uygunlu Müşteri Şikâyetleri Takip Formu doldurulması		X	
3	Şikâyetin kaynağının belirlenmesi	X		
4	Şikâyetin İncelenmesi	X		X
5	Şikâyetin Sonuçlandırılması	X		X
6	Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetin Uygulanması	X		X

Hazırlayan Laboratuvar Müdürü	Onaylayan Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------

 CETEKNIK TEST ve BELGELENDİRME HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	P.716
		İlk Yayın Tarihi	21.01.2011
		Revizyon tarihi	02.08.2023
		Revizyon No.	6
		Sayfa No	2/3

Kısaltmalar:

LM Laboratuvar Müdürü

KT Kalite Temsilcisi

TP Test Personeli

6. PROSEDÜRÜN UYGULANIŞI

6.1. Müşteri Şikâyet ve Talepleri

6.2.1. Tüm CETEKNIK personeli; iç veya dış müşterilerden gelen şikâyet ve talepleri, MÜŞTERİ ŞİKAYET FORMU ile dokümante ederek; Laboratuvar Müdürü iletir.

6.2.2. Laboratuvar Müdürü şikâyet ve talepleri değerlendirerek Müşteri Şikâyet ve Talep Takip Formu ile kayıt altına alır.

Şikâyet veya istek sözlü alınmışsa yazılı hale getirilir ve isteklerin tam anlaşılıp anlaşılmadığının kontrolü için mümkünse müşterinin onayı alınır.

6.2.3. Laboratuvar Müdürü; şikâyet ve talebin kaynaklandığı bölümü belirleyerek, ilgili formu belirlenmiş olan birime iletir. Şikâyet ve talebin kaynaklandığı birim/bölüm sorumlusu ve Kalite Müdürü tarafından yapılan ortak değerlendirme sonucuna bağlı olarak müşterinin, şikâyet ve talep üzerinde yapılacak faaliyet/ işlem ve sorumlusu belirlenir. Laboratuvar Müdürü şikâyeti değerlendirilirken düzeltici faaliyet açılıp açılmayacağına da karar verir.

6.2.4. Şikâyetin kaynaklandığı bölüm sorumlusu; şikâyetin kök neden analizini yaparak, şikâyetin ortadan kaldırılması ve tekrarının engellenmesi amacı ile yapılacak faaliyeti belirlemekten, dokümante etmekten ve bu faaliyetlere ait zamanlamayı “MÜŞTERİ ŞİKÂYET FORMU” yardımı ile planlar ve faaliyetin takibini yapar.

6.2.5. Gerçekleştirilen faaliyetlere ait sonuçlar, şikâyet ve talebin kaynaklandığı bölüm sorumlusu tarafından “MÜŞTERİ ŞİKÂYET FORMU “ yardımı ile dokümante edilerek; Kalite Müdürü tarafından etkinliğinin değerlendirilmesi ve onaylanması sağlanır.

6.2.6. Şikâyetin giderilmesi için yürütülen faaliyet ve sonucu hakkında müşteriye bilgi verilir. Müşterinin bilgilendirilmesi, ilgili bölüm sorumlusu tarafından gerçekleştirilir.

6.2.7. Şikâyet ve talebin değerlendirilmesi sonucunda, müşteriye gönderilmiş olan raporun iptali gerektiği durumda; raporun, söz konusu müşteri şikâyetine ait olmak üzere yukarıda tanımlanmış olan çalışmalar tamamlanmadan ve kanıtları “MÜŞTERİ ŞİKÂYET FORMU” yardımı ile dokümante edilmeden iptali gerçekleştirilemez.

Hazırlayan	Onaylayan
Laboratuvar Müdürü	Genel Müdür

 CETEKNIK TEST ve BELGELENDİRME HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	P.716
		İlk Yayın Tarihi	21.01.2011
		Revizyon tarihi	02.08.2023
		Revizyon No.	6
		Sayfa No	3/3

6.2.8. Bölüm sorumluları, kapatılmış müşteri şikâyet ve taleplerine ait sonuçları, Müşteri Şikâyet Formu yardımı ile dokümente etmekten sorumludur.

6.2.9. Müşteri şikâyet ve taleplerine ait sonuçlar, Kalite Müdürü tarafından değerlendirilerek sistemin performansının ölçümünde ve sürekli iyileştirilmesinde veri analizi olarak kullanılırlar.

6.2.10 Müşteriden alınan şikâyet laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olması durumunda , Laboratuvar Müdürü Tarafından değerlendirilir. Şikâyet ile ilgili olarak ;

- Şikâyet Test analizi ilgili ise , analiz incelenir ve gerekirse tekrarlanır.
- Şikâyetin incelenmesi sonucunda şikâyet prosedür veya test talimatlı ile ilgili ise Test Talimatları ve Prosedürler revize edilir.

6.2.11 Müşteriden alınan şikâyetler, şikâyet sonuçlarının, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişiler tarafından gözden geçirilip onaylanmalıdır.

6.3. Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi

6.3.1. Müşterilerin memnuniyeti “MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKETİ” yardımı ile takvim yılı sonunda ölçülerek Kalite Birimi tarafından değerlendirilir.

Bir yıllık dönem sonunda yapılan değerlendirmeler sonucunda, katılımcıların %25 üzerinde “kötü” ve %50 üzerinde “orta” olarak değerlendirilen konular için düzeltici önleyici faaliyet başlatılarak Kalite Birimi tarafından takip edilerek ilgili birim ve grupların çalışmaları ile sonuçlandırılır.

Laboratuvara gelen müşteri istek ve şikâyetleri kapsamında KY tarafından her yılın Aralık ayında veri analizi yapılır. Veri analizinde kullanılacak olan parametreler;

- Şikâyetin çıkış kaynağı
- Konusu, sayısı
- Nedenleri, belirlenir

Yapılan veri analizi bir önceki dönem ile karşılaştırmayı da kapsar. Bir konuda çok fazla müşteri şikâyeti varsa, neden analizi yapılır ve şikâyetlerin bir daha olmaması için gerekli düzeltici faaliyetler yapılır.

Veri analizi sonuçları ve anket sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına girdi teşkil eder.

7. KAYITLAR

Bu prosedürün uygulanması sonucunda oluşan kayıtlar “Müşteri İstekleri ve Şikâyetleri Takip Formuna” ve Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Anketi’ KY tarafından, müşteriden gelen şikâyet veya istek ile ilgili yazılar, müşteri bilgilendirme yazısı, yapılan iyileştirme faaliyet planı kayıtları Kalite Müdürü tarafından saklanır.

8. DAĞITIM

Kalite Temsilcisi
Laboratuvar Müdürü
Test Personeli

Hazırlayan Laboratuvar Müdürü	Onaylayan Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------

Doküman No	P.716
İlk Yayın Tarihi	21.01.2011
Revizyon tarihi	02.08.2023
Revizyon No.	6
Sayfa No	EK 1/1

REVİZYONLAR

Bölüm No/Adı	Sayfa No	Rev. Tarihi	Rev. No	Yapılan Revizyonun Açıklaması
Madde 4	2	19.03.2014	1	Form numaraları yazıldı
Genel		27.08.2018	2	"P.408" olan döküman numarası "P.716" olarak değiştirildi.
Revizyonlar		27.08.2018	2	Revizyonlar çizelgesi prosedürün sonuna taşındı, "sayfa no" ya "Ek" ibaresi eklenerek 1'den başlatıldı. Böylelikle sayfa numaraları 1 numara yukarı kaymıştır.
4. İlgili Dökümanlar	1	27.08.2018	2	Son revizelere göre döküman numaraları
5. Sorumlular	1	27.08.2018	2	"Test Mühendisi" ibaresi "Test Personeli" ile değiştirildi. " Teknik Genel Müdür Yrd." Çıkarıldı.
7. Kayıtlar	3	27.08.2018	2	"Kalite Güvence Sorumlusu" ibaresi yerine "Kalite Müdürü" getirildi.
8. Dağıtım	3	27.08.2018	2	"Test Mühendisi" ibaresi "Test Personeli" ile değiştirildi.
3. Tanımlar	1	04.02.2019	3	"Talep" ve "Şikayet" tanımları eklendi.
6. 2.3	2	04.02.2019	3	Son cümle eklendi.
Tümü		20.10.2020	4	"Kalite Müdürü" "Laboratuvar Müdürü "
Bölüm 6	3	04.01.2022	5	6.2.10 maddesi eklendi
Bölüm 6	3	02.08.2023	6	6.2.11 maddesi eklendi

Hazırlayan Laboratuvar Müdürü	Onaylayan Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------