 çelik halat ve tel sanayii a.ş.	P-4.8 <b>Müşteri Şikayeti ve Memnuniyeti Yönetimi Prosedürü</b>		Yayın Tarihi: 18.01.2018
	<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>	Rev.No: 6
	ZEYNEP ŞEYMA DAMADOĞLU	GÖKÇE GÖKMEN	Sayfa: 1 / 4

## 1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı EN ISO/IEC 17025 çerçevesinde Laboratuvarların müşteri şikayetlerinin yönetimini açıklamaktır. Müşteri şikâyet, talep ve müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi (anketler) ve takibi için yetki yöntem ve sorumlulukları belirlemektir.

Bu prosedür, müşterilerden ve diğer ilgili taraflardan gelen talep istek ve şikayetlerin gizlilik ve tarafsızlık prensiplerine uygun olarak alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması için gerekli tüm faaliyetleri kapsar.

## 2. SORUMLULUK

Prosedürün gözden geçirilmesi ve revizyon sorumluluğu Kalite Yönetim Sistemleri ve Laboratuvar sorumlusuna ait olup, uygulanması Laboratuvarlar ve ilgili diğer birimlerin sorumluluğundadır.

## 3. TANIMLAR

## 4. REFERANS DOKÜMANLAR

F-4.7-02 Tanıklık Etme Formu  
F-4.7-03 Tanıklık Etme Takip Listesi  
F-4.7-01.a Dış Müşteri Memnuniyet Anket Formu  
F-4.7-01.b İç Müşteri Memnuniyet Anket Formu

## 5. PROSEDÜRÜN DETAYI

### 5.1 Müşteri Şikayetleri


Şikâyetin alındığı ve değerlendirilmekte olduğu bilgisi, aynı kanalla 15 günü geçmeyecek şekilde en kısa sürede müşteriye bildirilir. Şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgisi olması durumunda ekte verilen ve web sitesinde yayınlanmış olan Müşteri Şikâyet Akış Şeması'na göre süreç işletilir. Laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olmaması durumunda ilgili bölüme yönlendirilir.

#### 5.1.1 Dış Müşteri

Müşteriye verilen hizmet sonunda, müşteri tarafından bildirilen tüm memnuniyetsizlikler, müşteri şikâyeti olarak kabul edilir. Müşteriden gelen yazılı veya sözlü tüm şikâyetler ilgili laboratuvar birimi tarafından QDMS sistemine giriş yapar. Şikâyetler web sitesinden, telefonla, sözlü olarak gelebilir.

Web sitesinde yer alan müşteri şikâyet formu, müşteriler tarafından doldurularak [info@celikhalat.com.tr](mailto:info@celikhalat.com.tr) adresine e-mail yoluyla iletilir, santral ilgili şikâyet bilgisini Kalite ve Ar ge Bölümlerine (Kalite Laboratuvar Sorumlusu ve Ar Ge Laboratuvar sorumlusuna) ulaştırır. Kalite şikâyetin ilk incelemesini yapar, şikâyet laboratuvarın faaliyetleri ile ilgili ise sisteme girişini sağlar.

1. Kalite Birimi, konu şikâyet detaylarını QDMS'te yer alan Müşteri Şikâyeti modülüne

 çelik halat ve tel sanayii a.ş.	P-4.8 <b>Müşteri Şikayeti ve Memnuniyeti Yönetimi Prosedürü</b>		Yayın Tarihi: 18.01.2018
	<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>	Rev.No: 6
	ZEYNEP ŞEYMA DAMADOĞLU	GÖKÇE GÖKMEN	Sayfa: 2 / 4

(Yönetim Sistemi seçeneğinde "Laboratuvar Yönetim Sistemi" seçerek) giriş yapar. İlk olarak, müşteriye şikâyetin kabul edildiğine dair geri dönüş email yoluyla yapılır.

2. Şikâyet laboratuvar ile ilgili değilse yine QDMS'de yer alan Müşteri Şikayet modülünde ilgili seçeneğe giriş yapar.
3. Laboratuvarlar, öncelikle müşteriye sıkıntıda bırakmamak için acil önlem alır (Test tekrarı, raporun tekrar yazılması vb.)
4. Müşteri talebi halinde şikayetle ilgili tüm aşamalardan müşteri haberdar edilir.
5. Daha sonra problemin tekrar oluşmaması için kök neden analizi yapılır ve düzeltici aksiyonlar tespit edilir ve aksiyonlar tamamlanır.
6. Şikayet ile ilgili alınan değerlendirme sonucu müşteriye bildirilir.

Şikâyet eden tarafa bildirilecek sonuçlar laboratuvar faaliyetinden bağımsız olan KYS Birimi tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.

Bir sonraki süreçte alınan aksiyonun etkinliği, müşterilerin geri bildirimleri takip edilerek ölçülür, tekrar eden müşteri şikâyeti olmaması sağlanır.

P-4.8 Müşteri Şikayetlerinin Yönetimi Prosedürü [www.celikhalat.com.tr](http://www.celikhalat.com.tr) adresinde tüm tarafların erişimine açıktır.

### 5.1.2 İç Müşteri

İç müşteriler şikâyet formuna QDMS'te yer alan Formlar/Kalite/Laboratuvarlar/Merkez Laboratuvar sekmesinden ulaşabilirler.

Formu doldurduktan sonra e-mail yoluyla [info@celikhalat.com.tr](mailto:info@celikhalat.com.tr) adresine veya elden Kalite Yönetim Sistemleri Birimine ulaştırırlar.

Daha sonra yukarıda yer alan aşamalar ile şikâyet ele alınır. (5.1.1 Maddesi, 1-6 maddeleri)

P-4.8 Müşteri Şikayetlerinin Yönetimi Prosedürü [www.celikhalat.com.tr](http://www.celikhalat.com.tr) adresinde ve QDMS'te iç müşterilerin erişime açıktır.


### 5.1.3 Müşteriler ile İlgili İş Birliği

Laboratuvarlar, yaptığı deneylere müşterilerin tanıklık talepleri söz konusu olduğunda bu imkanı sağlar. (F-4.7-02 Tanıklık etme bildirim formu)

Yine müşterilerinin talepleri söz konusu olduğunda; müşterilerinin ihtiyaç duyduğu doğrulama amaçlı malzemeleri hazırlar ve gönderir.

Yapılan deneyler süresince müşterileri ile her türlü iletişimi aktif tutar. Deneylerde gecikme söz konusu ise müşteriye öncesinde bilgilendirir.

## 5.2 Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi (Anketler)

 çelik halat ve tel sanayii a.ş.	<b>P-4.8 Müşteri Şikayeti ve Memnuniyeti Yönetimi Prosedürü</b>		Yayın Tarihi: 18.01.2018
	<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>	Rev.No: 6
	ZEYNEP ŞEYMA DAMADOĞLU	GÖKÇE GÖKMEN	Sayfa: 3 / 4

Laboratuvarlar, Müşterileri ile telefon ve e-mail üzerinden iletişimde olur ve müşterilerin geri bildirimlerini objektif bir yolla alabilmek için Memnuniyet Anketi uygular.

Dış müşteriler için her yapılan testten sonra, iç müşteriler için yılda en az bir kez olmak üzere Memnuniyet Anketi uygulanır. Müşteri Memnuniyet Anket Formları (İç ve Dış Müşteriler İçin) müşterilere e-mail yoluyla gönderilir.

Anketler KYS tarafından gerçekleştirilir. Anket sonuçları geldiği zaman yine email ile ilgili birimlerle paylaşılır ve gerekli değerlendirmeler yapılır.

Müşteri memnuniyet anketlerinde gerekçesi belirtilmediği takdirde 3 orta, 2 Gelişmeli, 1 Yetersiz şeklinde puan verilmesi durumunda sistemin iyileştirilmesi geliştirilmesi için müşteri ile iletişime geçilerek memnuniyetsizliğin nedenleri veya iyileştirme önerileri araştırılır. Her soru/konu için aksiyon alınır, Bu konular içinde, uzun süreli ve/veya sistem değişikliği gerektiren konular var ise QDMS Aksiyon Modülü üzerinden Aksiyon açılarak kayıt altına alınır.

### **5.3 Müşteri Geri Bildirimlerinin Kayıt Altına Alınması, Değerlendirilmesi, Muhafazası**

Tüm kayıtlar QDMS sisteminde muhafaza edilir.

Müşteri Geri bildirim sonuçları KYS tarafından değerlendirilerek YGG toplantılarında görüşülür, sistemin performansının ölçümünde sürekli iyileştirilmesinde veri analizi olarak kullanılır.

**Revizyon Kapsamı: Doküman yeniden yazıldı. Müşteri Hizmetleri Prosedürü ( P-4.7) ve Müşteri Şikayetinin Yönetimi prosedürü (P-4.8) birleştirildi, Prosedürün adı Müşteri Şikayeti ve Memnuniyeti Yönetimi Prosedürü olarak değiştirildi.**

**Ek-1: Şikayetin ele alınması akış şeması**

