

	DANIŞMA, İLETİŞİM ve MÜŞTERİ ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-008
		İlk Yayın Tarihi	15.10.2014
		Revizyon No/Tarih	12/22.06.2023
		Sayfa No	1 / 7

1. AMAÇ

Bu prosedür firmamızda uygulanan Kalite yönetim sisteminin gerekliliğini yerine getirmek, sistemin tüm çalışanlar tarafından anlaşılmasını sağlamak ve sistem içerisindeki danışma ve iletişim yöntemlerini tanımlamak için, ayrıca müşteriler şikayet sürecini tanımlamak için oluşturulmuştur.

2. TANIMLAR

-

3. İLGİLİ DOKÜMAN VE FORMLAR

PR-001 Doküman Hazırlama, Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
PR-003 Düzeltici Faaliyet ve İyileştirme Prosedürü
PR-005 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
FR-033 İç / Dış Yazışma Formu
FR-068 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu
FR-032 Müşteri Öneri, İstek Şikayet Formu
FR-023 Ziyaretçi Beyan Formu
FR-060 Müşteri , İletişim Ve Kayıt Formu
FR-037 Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı Tutanağı Formu
FR-069 Laboratuvar Birimi Aylık Faaliyet Raporu
FR-025 Satış Birimi Aylık Faaliyet Raporu
FR-096 Aylık Toplantı Tutanağı
R-10-08 Şikayet ve İtiraz Rehberi

4. UYGULAMA

Kuruluşumuzda, Kalite Yönetim sistemlerinin kurulması, uygulanması, sürekliliğinin ve iyileştirilmesinin sağlanması için gerekli olan bilgilere ulaşılması ve bu bilgilerin organizasyonel yapı içerisinde, ilgililere (çalışan ve ilgili taraflar) duyurulması ve gerekli olan bilgi alışverişi sağlanmaktadır.

Bu bilgi alışverişi Üst Yönetimimiz, ve tüm çalışanlarımız tarafından gerçekleştirilmektedir.

Bu bilgi alışverişleri ilgili tarafların İç yazışma ve gerekli durumlarda da özel raporlamalarla ilgili konu ve bilgiyi birbirlerine aktarmalarıyla gerçekleştirilir.

Kuruluşumuzun, yapısı gereği; gerekli olan bu iletişim, çalışan temsilcileri dahilinde sürdürülebileceği gibi tüm çalışanlarımızın teklif ve önerilerini alabilmek ve bunları değerlendirebilmek için tüm çalışanlarımızın katılımının sağlanabilmesi için gerekli imkan ve araçlar Üst Yönetimimiz tarafından sağlanmakta ve çalışanlarımız bu konu üzerine teşvik edilmektedir.

Laboratuvarımızda Aylık Faaliyet Toplantısı (faaliyet durumuna göre aylık- ya da 2-3 ayda bir olmak üzere) düzenlenir. Bu toplantılardan önce her bölüm bir önceki ay içerisinde yapılan faaliyetlerin aylık durumlarını, Kalite Yöneticisine bildirir. Bu toplantılarda Üst yönetim; yönetim adına alınan kararları, organizasyonda yapılan/ yapılması planlanan

HAZIRLAYAN : KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAY : GENEL MÜDÜR
---	-------------------------------------

	DANIŞMA, İLETİŞİM ve MÜŞTERİ ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-008
		İlk Yayın Tarihi	15.10.2014
		Revizyon No/Tarih	12/22.06.2023
		Sayfa No	2 / 7

değişiklikleri, yönetimin taleplerini katılımcılara iletir. Toplantıya katılan birim yetkilileri de üst yönetimden talepleri, hedefleri gerçekleştirme oranlarını birimiyle ilgili tüm şikayet uygunsuzluk değerlendirmeleri yapar. Üst yönetim aylık olağan toplantılar aracılığı ile laboratuvarıda iletişim sürecini sağlar ve yönetim sisteminin etkin işleyişi için iletişim gerçekleştirir.

Aylık Faaliyet toplantılarında sunulan rakamlar, Kalite Yöneticisi tarafından, grafiksel olarak ifadelendirilerek iyileştirme raporu ekinde oluşturulur. Bu verilerden, yapılan faaliyetlerin performansı izlenir. Bu verilerin analizi sonucu gerekirse Düzeltici faaliyetler de düzenlenebilir. Bu veriler ayrıca Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında da ele alınır.

Müşteri tarafından geri dönüşlerin hızlı ve doğru yapılabilmesi açısından bu prosedür www.kipdasmuhendislik.com/kurumsal linkinden şikayet prosedürü başlığında ulaşılabilir. Müşteri şikayetleri telefon veya mail aracılığıyla alınır. Alınan istek, şikayet ve önerilerin değerlendirme süreci hakkında bilgi müşteriye e-posta yoluyla iletilmektedir.

4.1 Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetin Geliştirilmesi

Tüm Laboratuvar çalışanları; müşteri ile iyi iletişim kurmaktan, Deneyler ve teknik konularla ilgili talep ettikleri bilgileri sağlamaktan sorumludur. Deney numunelerinde gözlenebilecek uygunsuzluklardan, olabilecek gecikmelerden ve Deney sırasında olabilecek önemli sapmalardan müşteri yazışma ile haberdar edilir. Verilen Deney hizmeti ile ilgili olarak müşterilere, Kalite Yöneticisi tarafından Müşteri Memnuniyet Anketi gönderilir.

Google üzerinden oluşturulan anket formu çoktan seçmeli ve onay kutuları şeklinde düzenlenir. Anket müşterilerin, çoktan seçeli onay kutularını işaretleyerek ankete katılmasına olanak sağlamaktadır. Google formlar ile oluşturulan anket bir ortak hesapta toplanır. Yanıtların bir özeti ilgili hesap üzerinden görebilir veya Yanıtlar sekmesinde yanıtlara tek tek analizlenebilir. Değerlendirme Yanıtlar sekmesi üzerinden yada mevcut bir e-tabloya gönderilerek yapılır.

Müşteri memnuniyet anketi doldurulurken verilecek olan değerlendirmelerin puan karşılığı aşağıdaki tabloda tanımlanmıştır. Müşteri Memnuniyet Anket sorularından verilen cevaplarda puanlama 3'ün altında ise yapılan cevaplamalar için Kalite Yöneticisi tarafından, düzeltici faaliyet başlatır.

Cevaplanan anket formları Kalite Yöneticisi tarafından hizmet kalitesini değerlendirmede ihtiyaç duyulması halinde istatistik yöntemler kullanılarak değerlendirilir. Gelen cevaplar doğrultusunda kalite sistemi ve müşteri hizmetlerini geliştirici yönde gerekli tedbirler alınır.

DEĞERLENDİRİME	PUAN KARŞILIĞI
ÇOK İYİ	5
İYİ	4
NORMAL	3
KÖTÜ	2

HAZIRLAYAN :
KALİTE YÖNETİCİSİ

ONAY :
GENEL MÜDÜR

	DANIŞMA, İLETİŞİM ve MÜŞTERİ ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-008
		İlk Yayın Tarihi	15.10.2014
		Revizyon No/Tarih	12/22.06.2023
		Sayfa No	3 / 7

ÇOK KÖTÜ	1
----------	---

Geri besleme değerlendirmelerinin sonuçları yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında ele alınır.

Laboratuvarımız aşağıdakilerle ilgili olarak müşterileri ile iletişim için etkin düzenlemeleri belirlemiş ve uygulamaktadır:

- Deney/ Hizmet bilgisi
- Tadiller de dahil olmak üzere, başvurular, sözleşmeler veya sipariş alımı,
- Müşteri şikayetleri de dahil olmak üzere müşteri geri beslemesi

4.2 Müşteri Şikayet Süreci

Müşterilerin firmamıza yapacakları öneri, istek ve şikayetler için izleyecekleri iki yol bulunmaktadır. Bir tanesi web sitemiz üzerinden FR-068 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu ve FR-032 Müşteri Öneri, İstek Şikayet Formlarını doldurarak tarafımıza iletmeleri veya mail yoluyla gönderilen FR-032 Müşteri Öneri, İstek Şikayet formunu doldurup tarafımıza ilettikleri takdirde süreç başlamış olur.

Laboratuvarımıza gelen Hizmet taleplerinin değerlendirilmesi ve siparişe dönüştürülmesi aşamasına kadar tüm haberleşme ve irtibat Satış-Teklif Sorumlusu tarafından sağlanır. Bu durum müşteri şikayetlerine muhatap olunmasını da kapsar. Şikâyet değerlendirilmesi Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Yöneticisi tarafından yapılmaktadır. Şikâyet takibi Kalite Yöneticisi tarafından yapılır. Şikâyet doğrudan Satış-Teklif Birimi faaliyetleri ile ilgili olması durumunda şikayet takibinden bağımsız sorumludur.

Müşterilerden gelen şikayetler, birer iyileşme fırsatı olarak görülmektedir. Yapılan deneyin kalitesi de dahil verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri itiraz ve şikayetleri Laboratuvar Yöneticisi ve Kalite Yöneticisi tarafından laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı doğrulanır. Şikayet eğer laboratuvar faaliyetleri ile ilgili ise kabul edilir ve müşteriye şikayetin kabul edildiği konusunda bilgi verilir. Şikayet laboratuvar faaliyetleri ile ilgili değilse kabul edilmez ve müşteriye bilgi verilir.

Şikayetin incelenmesi ve değerlendirilmesi için şikayet konusundan bağımsız kişiler tarafından gerçekleştirilir. Şikayet sürecinde sorumlu kişiler Laboratuvar Yöneticisi ve Kalite Yöneticisi tarafından görevlendirilir. Değerlendirme süreci ile ilgili müşteri bilgilendirilir. Şikayetin değerlendirme sonucu müşteriye mail veya resmi yazı ile bildirilir.

Müşterilerden gelen şikayet, istek ve öneriler “Müşteri Öneri, İstek Şikayet Formu” doldurularak alınır. Telefon, faks, internet veya şahsen başvuru yoluyla gelen istek ve müracaatlar anında cevaplandırılabilirse, konu hakkında gerekli bilgilendirme yapılır ve ‘Müşteri istek, Öneri ve Şikâyet Formu’ na kaydedilir. Kalite Yöneticisi iletilen Müşteri Öneri, İstek Şikayet kaydına, MŞ-hangi yıla ait ise yılın son iki rakamı (XX) ve kaçınıcı ileti (YY) olduğunu da gösterecek biçimde numara (Örn; MŞ-20XX-YY) verilir

HAZIRLAYAN : KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAY : GENEL MÜDÜR
---	-------------------------------------

	DANIŞMA, İLETİŞİM ve MÜŞTERİ ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-008
		İlk Yayın Tarihi	15.10.2014
		Revizyon No/Tarih	12/22.06.2023
		Sayfa No	4 / 7

- Şikâyetlerin ele alınması prosesinin açıklaması, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilir olması sağlanır. Bir şikâyetin alınması üzerine laboratuvarımız; şikâyetin, sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını 7 gün içerisinde doğrular, eğer öyleyse şikâyetle ilgili işlem başlatılır. Laboratuvarımız şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.
- Şikâyetleri ele alma prosesi aşağıdaki unsurları ve yöntemleri içerir:
 - a) Şikâyetlerin alınması, gerekçenin değerlendirilmesi ve incelenmesi ilişkin işlemin açıklanması ve şikâyete yönelik hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğine ilişkin karar,
 - b) çözümler için gerçekleştirilen faaliyetleri de içerecek şekilde şikâyetlerin izlenmesi ve kaydedilmesi,
 - c) her türlü uygun adımın atılmasının güvence altına alınmasını.
- Laboratuvarımız alınan şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumludur.
- Mümkün olan her durumda, laboratuvarımız şikâyeti kabul ettiğini bildirir ve ilerleme raporlarını ve sonucu şikâyetçiye sunar.
- Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.
- Mümkün olur olmaz Şikâyetçiye, şikâyet değerlendirmesinin bittiğine dair resmî bildirimde bulunulur.

Deney sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikâyetler;

- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi
- Raporlardaki bilgilerin (müşteri ismi, adres, v.b.) yanlış olması
- Deney ve hizmet kalitesi (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb...)
- Müşteriye verilen yetersiz bilgi
- Gelen malzemelerin Deneylere uygunluğu
- Yapılan iş için alınan ücret v.b.

gibi konularda olabilir. Bu formların tamamı, Kalite Yöneticisinde toplanır.

Şikâyet kaydı ile ilgili Düzeltici Faaliyet ve İyileştirme Prosedürü' ne göre düzeltici faaliyet başlatılır. Şikâyet ile ilgili değerlendirmelerin yirmi bir (21) gün içinde tamamlanarak Düzeltici faaliyetin niteliğine göre müşteri yazılı (mail) olarak Kalite Yöneticisi tarafından bilgilendirilir, yazılı bilgilendirmelerin bir nüshası ilgili Müşteri İstek, Öneri ve Şikâyetleri Formu'nun ilişiginde muhafaza edilir.

4.3. Deney Sonuçlarına Yapılan İtirazın Değerlendirilmesi

Deney sonuçlarına yönelik itirazlarda Kalite Yöneticisi; Laboratuvar Yöneticisi ve Deneyi yapan personel ile temasa geçer. Şikâyet ile ilgili olarak şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesi ve doğrulanması sağlanır.

HAZIRLAYAN : KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAY : GENEL MÜDÜR
---	-------------------------------------

	DANIŞMA, İLETİŞİM ve MÜŞTERİ ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-008
		İlk Yayın Tarihi	15.10.2014
		Revizyon No/Tarih	12/22.06.2023
		Sayfa No	5 / 7

Deney sonuçlarına yapılan itirazlarda, tekrarlama Deneyinin yapılabilmesi için gereken tüm şartlar, Laboratuvar Yöneticisi ile görüşerek Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye yazılı olarak iletilir.

Kalite Yöneticisi tarafından;

- Ortaya çıkan olumsuzluk ve Deney işlemlerine olan etkisi konusunda Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü uygulanır;

Deneyi gerçekleştiren personel, cihazlar vb. etkilerle, uygun olmayan Deney işinden etkilenen diğer tüm Deneyler ve uygun olmayan Deney işi; Laboratuvar Yöneticisi tarafından durdurulur ve uygunsuzluk tespit edilen Deney işlemi tekrarlanır.

Bu işlem sırasında dikkat edilmesi gereken hususlardan bazıları şunlardır:

- Aynı veya laboratuvardaki mevcut benzer diğer cihazlarla Deney işleminin tekrar edilmesi
- Aynı Deney işleminin laboratuvardaki farklı personel tarafından tekrarlanması
- Uygunsuzluk meydana gelen Deney işinde kullanılan cihazların, kalibrasyon periyoduna bakılmaksızın yeniden kalibrasyonlarının yapılması veya yaptırılması
- Aynı tür cihazların mümkünse yedeklerinin eğer değilse başka yollarla temin edilerek uygun olmayan Deney işinin tekrarlanması
- Etkilenen cihazların ara kontrolünün yapılması
- Uygun olmayan Deney işinin aynı yöntemle tekrarlanması, eğer mümkünse farklı yöntemlerle de tekrarın yapılması

Bu durumlardan biri veya birkaçı göz önünde bulundurularak deney işlemi tekrarlanır ve diğer deneylerde olduğu gibi normal prosedür işler ve işlem sonunda deney raporlanır.

Deney sonucunun tekrarlanan deney sonucundan farklı çıkmaması durumunda sonuç müşteriye bildirilir. Müşteriden tekrarlanan deney ücreti alınır. Böyle durumlarda ilk rapor geçerlidir.

- Bu durumun ortaya çıkmasına neden olan uygunsuzlukları belirlemek ve ortadan kaldırmak için Düzeltici Faaliyet ve İyileştirme Prosedürü,

Bu prosedürün uygulanmasıyla ortaya çıkan kayıtlar, Doküman Hazırlama, Doküman ve Kayıt Kontrolü Prosedürü' ne göre muhafaza edilir.

HAZIRLAYAN : KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAY : GENEL MÜDÜR
---	-------------------------------------

	DANIŞMA, İLETİŞİM ve MÜŞTERİ ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-008
		İlk Yayın Tarihi	15.10.2014
		Revizyon No/Tarih	12/22.06.2023
		Sayfa No	6 / 7

5. REVİZYON TARİHÇESİ

REV.NO / REV. TARİHİ	SAYFA NO	YAPILAN REVİZYONUN NEDENİ
01	2	Müşteri anketlerinin nasıl yapılacağı ve sonuçlarının nasıl değerlendirileceği eklendi.
01	3	Revizyon Tarihçesi Tablosu ilave edildi.
02	1-2	Müşteri Memnuniyet anketi form numarası değiştirildi.
03	1	Prosedür adı ‘Danışma iletişim ve Müşteri Şikayet Prosedürü’ olarak değiştirildi.
03	Tümü	Müşteri şikayet sürecinde TS EN ISO 17025:2017 gereklilikleri eklenmiştir.
04/ 09.01.2019	3	Deney Sonuçlarına Yapılan İtirazın Değerlendirilmesi başlığında yer alan TÜRKAİ ın hakem görevi için yapılan tanımlama prosedürden çıkarıldı.
04/ 09.01.2019	2	Müşteri şikayet sürecinde TS EN ISO 17025:2017 gereklilikleri 4.2 başlığına dahil edilmiştir.
05/ 11.03.2019	Tümü	3. nolu İlgili dokümanlar başlığında TÜRKAİ Şikayet ve İtiraz Prosedürü P507Eklendi 4.2 başlığında şikayet kaydı oluşturulması ve şikayetin sonlandırılması ile ilgili termin eklendi. 4.3 başlığında şikayetin devam etmesi durumuna ilişkin TÜRKAİ Şikayet ve İtiraz Prosedürü P507 politikalar tanımlandı.
06/ 03.06.2021	4	Deney Sonuçlarına Yapılan İtirazın Değerlendirilmesi başlığında deneyin tekrar edilmesi başlığı sadeleştirilerek Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü yürütüldüğü tanımlandı.
	1	İlgili dokümanlar güncellendi.
07/ 01.11.2021	Tüm sayfalar	Doküman no revize edildi.
07/ 01.11.2021	1	3 İlgili Doküman Ve Formlar bölümüne. FR-060 Müşteri ,İletişim Ve Kayıt Formu eklendi
08/ 25.05.2022	1	4. Uygulama başlığında mükerrere düşen paragraflar çıkarılmıştır.
08/ 25.05.2022	2	‘Müşteri Memnuniyet Anketi Kalite Yöneticisi tarafından gönderilir’ olarak revize edildi.
08/ 25.05.2022	2	4.2 bölümünde; Satış Teklif Birimi Sorumlusu ifadesi revize edildi. ‘Şikâyet değerlendirilmesi Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Yöneticisi tarafından yapılmaktadır. Şikâyet takibi Kalite Yöneticisi tarafından yapılır.’ ifadesi eklendi. Finans müdürü güncellendi.
08/ 25.05.2022	2	4.2 bölümünde geçen Hatalı yazılan FR-032 formunun doküman adı güncellenmiştir.
09/	1-2	4 başlığında şirket içi iletişim için aylık faaliyet toplantıları ve ilgili

HAZIRLAYAN :
KALİTE YÖNETİCİSİ

ONAY :
GENEL MÜDÜR

	DANIŞMA, İLETİŞİM ve MÜŞTERİ ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-008
		İlk Yayın Tarihi	15.10.2014
		Revizyon No/Tarih	12/22.06.2023
		Sayfa No	7 / 7

26.08.2022		dokümanlar başlığına dokümanlar eklendi.
10/ 23.09.2022	2	Bu prosedürün web bulunup , isteyen müşterilere e-posta yolu ile iletildiği tanımlanmıştır.
10/ 23.09.2022	2	Müşteri memnuniyet anket puanlaması açıkça tanımlanmıştır.
10/ 23.09.2022	3	Müşterilerin firmamıza yapacakları öneri, istek ve şikâyetler için izleyecekleri iki yol bulunmaktadır. Bir tanesi web sitemiz üzerinden FR-068 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu ve FR-032 Müşteri Öneri, İstek Şikâyet Formlarını doldurarak tarafımıza iletmeleri veya mail yoluyla gönderilen FR-032 Müşteri Öneri, İstek Şikâyet formunu doldurup tarafımıza ilettikleri takdirde süreç başlamış olur.
11/ 20.01.2023	5-6	Deney Sonuçlarına Yapılan İtirazın Değerlendirilmesi Başlığı altına Uygun olmayan deneyin tekrarlama aşamaları eklendi.
12/ 22.06.2023	1	<i>Madde 3 İlgili Dökümanlar ve Formlar Bölümü'nde P507 Şikayet ve İtiraz Prosedürü çıkarıldı. R-10-08 Şikayet ve İtiraz Rehberi eklendi.</i>
12/ 22.06.2023	3	<i>4.2 Bölümünde müşteri şikayetinin alınmasından sonra şikayetin kabul edilip edilmemesi süreci tanımlandı</i>
12/ 22.06.2023	3	<i>4.2 Bölümünde "Kalite Yöneticisi iletilen Müşteri Öneri, İstek Şikayet kaydına, MŞ-hangi yıla ait ise yılın son iki rakamı (XX) ve kaçınıcı ileti (YY) olduğunu da gösterecek biçimde numara (Örn; MŞ-20XX-YY) verilir"eklendi.</i>

HAZIRLAYAN : KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAY : GENEL MÜDÜR
-----------------------------------	-----------------------