	<b>KALİTE SİSTEM DOKÜMANLARI</b>	Dok. No: SFR-PR.006	Sayfa
	<b>MÜŞTERİ GERİ BESLEMESİ, ŞİKAYETLERİNİN ALINMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	Yayın Tarihi: 01.05.'19	2/ 2
		Revizyon No: 03	
		Revizyon Tarihi: 13.01.2023	

## 1. AMAÇ VE KAPSAM

*Bu prosedürün amacı müşteri memnuniyetinin sağlanması için kuruluşumuz tarafından verilen hizmetlerin tümü ile ilgili müşteri görüşlerinin toplanması ve elde edilen verilerin analiz edilmesi, değerlendirilmesi için bir sistem oluşturmaktır.*

*Bu prosedür, kuruluşumuzun müşteri ile iş birliği yapma ve geri besleme alma ile ilgili tüm uygulamalarını (geri besleme bilgilerinin toplanması, müşteri şikayetlerinin/itirazlarının ve önerilerinin değerlendirilmesi ve etkin çözümlerin üretilmesi, iç- dış yazılı ve sözlü iletişim) kapsar.*

## 2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

**Müşteri Geri Beslemesi:** Hizmetlerimizin özellik ve performansı, pazarlama, satış ve diğer uygulamalarımızla ilgili müşteri yorumları,

**Şikayet:** Özel veya tüzel kişilerin, firmamızın akreditasyon faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, geçici, sürekli personeli veya akredite ettiği bir kurumun akreditasyon kapsamında yaptığı faaliyetler veya etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü ve yazılı olumsuz başvurulardır.

**İtiraz:** Özel veya tüzel kişilerin, firmamızın kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. İtiraz için aranılacak tek koşul, TÜRKA'ın aldığı kararın, itiraz eden tarafın isteklerine karşı olmasıdır.

## 3. UYGULAMA

### 3.1. Sorumluluk

Firmamızda uygulanan tüm ticari faaliyet ve verilen hizmetlerde müşteri geri beslemesinden, şikayetlerin toplanmasından, kayıt altına alınmasından ve iyileştirme gerekiyse sonraki faaliyetlerden (uzmanlık alanıyla ilgili...) ve varsa uygunsuzlukların giderilmesinden, Müşteriye geri bildirimlerin yapılmasından Müşteri ilişkileri ve Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.

### 3.2 Müşteri Geri Besleme ve Şikayetlerin Alınması ve Kaydedilmesi

*Hizmet sunumunun her aşamasında müşteri tarafından kuruluşumuza yazılı veya sözlü olarak şikayet/itiraz iletilir. Kuruluşumuz, şikâyetleri birer iyileşme fırsatı olarak kabul eder.*

*Şikayet/itiraz, **Müşteri Şikayetleri Değerlendirme Raporu Formu (SFR-FR.019)** ile kayıt altına alınır.*

*Şikâyetlerin işlenmesinden ve kayıt edilmesinden Kalite Yönetim Temsilcisi ile birlikte Müşteri ilişkileri birimi sorumludur. Müşteri geri besleme ve şikâyetlerin alınması için aşağıdaki iletişim kanalları oluşturulmuştur.*


- Müşteri Memnuniyeti Anketi ve Şikayet formu,
- www.saferteknik.com.com kurumsal web sitesi içinde İletişim Bölümü ve **Şikayet/Öneri Formu** sayfasında oluşturulmuştur,

### 3.3 Müşteri Şikayetlerine/Müşteri İtirazı İşlem Yapılması

**3.3.1 Alınan Müşteri Şikayetleri ve Geri Beslemeleri bir uygunsuzluk ise ilgili sorumlu atanır ve çözümü için termin belirlenir. Şikayet konusu hangi birimden ise (elektrik, makine, kalite) sorumlu o birimin yöneticisidir. Açılacak olan uygunsuzluğun takibi kalite yönetim temsilcisi tarafından yapılır.**

*Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanıp, gözden geçirip, onaylanır. Şikâyet eğer Kalite Yönetim Temsilcisi ile ilgili ise Genel Müdür veya Teknik Yönetici tarafından değerlendirilir.*

*Şikayet/itiraz ile ilgili Kalite Yönetim Temsilcisi ve/veya ilgili Teknik Müdür müşteri ile görüşme yaparak detaylı bilgi alınır. Şikâyet/itiraza konu, hizmetin özellikleri ve içeriği Kalite Yönetim Temsilcisi ve ilgili Teknik Müdür tarafından değerlendirilir.*

	<b>KALİTE SİSTEM DOKÜMANLARI</b>	Dok. No: SFR-PR.006	Sayfa
	<b>MÜŞTERİ GERİ BESLEMESİ, ŞİKAYETLERİNİN ALINMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	Yayın Tarihi: 01.05.'19	2/ 2
		Revizyon No: 03	
		Revizyon Tarihi: 13.01.2023	

İtiraz/Şikâyeti alan personel tarafından **Müşteri Şikayetleri Değerlendirme Raporu Formu (SFR-FR.019)** düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair müşteriye en geç 5 gün içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılmasını sağlanır.

Şikâyet veya itiraz konusu muayene hizmeti kapsamında ise bu değerlendirmelerde ilgili muayeneyi yapan personel ve yöneticisi yer alamaz. Ancak söz konusu şikâyet veya itiraz ile ilgili kendisinden savunma alınır.

- Hizmetin fonksiyonel özellikleri,
- Hizmetin performansı,
- Hizmetin güvenilirliği,
- Teslimat,
- Bulunabilirliği,
- Talep ve talebin karşılanması,
- Hizmet sonrası destek hizmetlerinin yeterliliği,
- Fiyat

**3.3.2** Müşteri şikayetlerinin personel kusurundan mı, ilgili süreçten mi yoksa muayene faaliyetinden mi kaynaklandığı, Müşteri İlişkileri Sorumlusu tarafından yapılan inceleme sonucunda belirlenir.

Personel kusurundan kaynaklanan problemlere yapılacak işlemler ile ilgili kararlar Kalite Yönetim Temsilcisi ve/veya Genel Müdür tarafından verilir.

Süreç hatasından kaynaklandığı tespit edilen problemler, yalnız bir fonksiyonu ilgilendirdiği durumda, uygulanacak düzeltici faaliyet ile ilgili **Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü**' ne (SFR-PR.002) göre işlem yapılır. Birden fazla fonksiyonu ilgilendiren problemler ise ilgili süreç sorumlularının vereceği ortak iyileştirme kararı ile giderilir.

**3.3.3** Müşteri şikayetlerinin incelenmesi sonucunda, şikâyetin tedarikçi, taşeron veya dış kaynaklı kuruluşlardan olduğu tespit edilirse, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili yere **Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formu (SFR-FR.016)** düzenlenir. Uygunsuzluğu bildiren bir bilgilendirme yazısı yazılarak gereğinin yapılmasını içeren yazı düzenlenir. Yazı ilgili kuruluşlara veya tedarikçilere gönderilir. **Uygunsuzluğu Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Takip Formu**' na (SFR-FR.017) işleyerek takip eder. Takip sonucunu Tedarikçi Performans Değerlendirmesi' ile de raporlar.

**3.3.4** Müşteri şikâyeti/itirazı olarak nitelendirilen müşteri iletişimi ile ilgili müşteriye nasıl cevap verileceği ve uygulanabilir olduğunda problemi düzeltmek için neler yapılacağı (Değiştirmek, iyileştirmek, muayene ve ölçüm tekrarı ve parasını iade etmek gibi) konularında Genel Müdür onayı alınır. Yapılan iyileştirmeler ile ilgili ilerleme raporu ve sonuçları Müşteri İlişkileri Sorumlusu tarafından en geç 10 gün içerisinde müşteriye bildirilir.

**3.3.5 Müşteri Memnuniyeti Anketi (SFR-FR.067)** müşterinin genel anlamda algılanması için yapılır ve elde edilen sonuçlar analiz edilerek firmamızın Güçlü Yanları ve İyileştirmeye Açık Alanlar belirlenir. Müşteri Memnuniyet anketlerinin analizi müşteri ilişkileri sorumlusu tarafından **Müşteri Memnuniyeti Anketi (SFR-FR.067)** formundaki analiz sayfası ile yapılır.

Müşteri Memnuniyet anketlerinin analiz sonuçları, her yıl YGG toplantısından önce hazırlanarak toplantıda sunulur.

#### 4. KAYNAKÇA

TS EN ISO/IEC 17020