



SGS ÇEVRE

DEĞİŞİKLİK TAKİP

SAYFA NO	DEĞİŞİKLİK KONUSU	TARİH	DEĞİŞİKLİĞİ YAPAN
3/4	4.3.5 Müşteri Memnuniyet Anket Formu	02.02.2015	Uğur BİLGİN – Kalite Sistem Yöneticisi ve Yön. Tem.
4/4	4.3.5-a) Müşteri Memnuniyet Anketinin Değerlendirilmesi Eklenecek, Güncellendi. 4.5 Şikayet Bildirimi Faaliyeti Tanımlandı	06.09.2019	Uğur BİLGİN – Kalite Sistem Yöneticisi ve Yön. Tem.
<u>1,2,5/5</u>	<u>3. Referans Dökümanlar ve 4.2 Müşteri Geri Besleme ve Şikayetlerin Alınması ve Kaydedilmesi maddeleri revize edilmiştir. Şikayetler Prosesi İş Akısı Şeması ilave edilmiştir.</u>	<u>01.12.2023</u>	<u>Uğur BİLGİN – Kalite Sistem Yöneticisi ve Yön. Tem.</u>

REVİZYON SAYISI TAKİP

SAYFA NO	1	2	3	4	5	6	7
3/4	02.02.2015						
//4		06.09.2019					
<u>1,2,5/5</u>			<u>01.12.2023</u>				

TOPLAM SAYFA SAYISI

5

YAYIN TARİHİ


08 Şubat 2010

Form Kod No : SGS-PR.001 / FR.002

Rev.No ve Tarihi : 00 / ...

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR

MÜŞTERİ GERİ BESLEMESİ, ŞİKAYETLERİNİN ALINMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ - SGS-PR.006

 SGS ÇEVRE	KALİTE SİSTEM DOKÜMANLARI	Dok. No: SGS-PR.006	Sayfa
	MÜŞTERİ GERİ BESLEMESİ, ŞİKAYETLERİNİN ALINMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi: 08.02.2010	1 / 5
		Revizyon No: 03	
		Revizyon Tarihi: 01.12.2023	

1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedürün amacı; müşteri geri beslemesi, şikayetlerin toplanması, kayıt altına alınması, sonrası yapılan faaliyetlerin açıklanması ve ilgili personelin yetki ve sorumluluklarını tanımlamaktır.

Bu prosedür, **SGS ÇEVRE** tarafından üretilen tüm hizmetleri kapsamaktadır.

2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Müşteri Geri Beslemesi; Hizmetlerimizin özellik ve performansı, pazarlama, satış ve diğer uygulamalarımızla ilgili müşteri yorumları.

Müşteri Şikayeti; Hizmetlerimizin şartları ya da beklentileri karşılayamadığına ilişkin itiraz konusu dışındaki memnuniyetsizlik içeren müşteri ifadeleri.


Şikayet; Herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir.

İtiraz; Laboratuvarın deney/ölçüm sonuçlarına müşteriler tarafından gelen karşı çıkmadır.

3. REFERANS DÖKÜMANLAR

Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü	(Prosedür No: SGS-PR.002)
Uygunluk ve Düzeltilici Faaliyet Bildirim Formu	(Form Kod No: SGS-FR.016)
Düzeltilici Faaliyetler Takip Formu	(Form Kod No: SGS-FR.017)
Müşteri Memnuniyeti Anket Formu	(Form Kod No: SGS-FR.074)
Müşteri Şikayeti Değerlendirme Raporu Formu	(Form Kod No: SGS-FR.019a)
Müşteri Şikayetleri İzleme Formu	(Form Kod No: SGS-FR.019b)
Müşteri Şikayet Formu	(Form Kod No: SGS-FR.019c)
Veri Güvenliği ve Yedekleme Prosedürü	(Prosedür No: SGS-PR.007)

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Onay
Uğur BİLGİN Kalite Sistem Yön. ve Yön. Tem.	Uğur BİLGİN Kalite Sistem Yön. ve Yön. Tem.	Selda SAĞSÖZ Genel Müdür

 SGS ÇEVRE	KALİTE SİSTEM DOKÜMANLARI	Dok. No: SGS-PR.006	Sayfa
	MÜŞTERİ GERİ BESLEMESİ, ŞİKAYETLERİNİN ALINMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi: 08.02.2010	2 / 5
		Revizyon No: 03	
		Revizyon Tarihi: 01.12.2023	

4. UYGULAMA

4.1. Sorumluluk

Firmamızda uygulanan tüm ticari faaliyet ve verilen hizmetlerde müşteri geri beslemesinden, şikayetlerin toplanmasından, kayıt altına alınmasından ve iyileştirme gerekliyse sonraki faaliyetlerden (uzmanlık alanıyla ilgili...) ve varsa uygunsuzlukların giderilmesinden Laboratuvar Müdürü sorumludur.

4.2 Müşteri Geri Besleme ve Şikayetlerin Alınması ve Kaydedilmesi

Müşteri geri besleme ve şikayetlerin alınması için aşağıdaki iletişim kanalları oluşturulmuştur.

- Müşteri Memnuniyeti Anketi,
- **Müşteri Şikayet Formu,**
- **Müşteri Memnuniyeti Anket Formu (Form Kod No: SGS-FR.074) ve Müşteri Şikayet Formu (Form Kod No: SGS-FR.019c) www.sgscevre.com kurumsal web sitesi içinde "SGS ÇEVRE-Dökümanlar" bölümünde yer almaktadır.**
- **www.sgscevre.com** kurumsal web sitesi içinde "İletişim" bölümü oluşturulmuştur.

Gelen tüm geri bildirimler,

- Müşteri Geri Beslemesi veya
- Müşteri Şikayeti ve İtirazlar

olarak sınıflandırılır.

4.3 Müşteri Şikayetlerine İşlem Yapılması


4.3.1 Alınan, Müşteri Şikayetleri ve Geri Beslemeleri aşağıdaki kategorilerde sınıflandırılarak bilgisayar ortamına aktarılır. Söz konusu durum bir uygunsuzluk ise ilgili sorumlu atanır ve çözümü için termin belirlenir.

- Hizmetin fonksiyonel özellikleri,
- Hizmetin performansı,
- Hizmetin güvenilirliği,
- Teslimat,
- Talep ve talebin karşılanması,
- Hizmet sonrası destek hizmetlerinin yeterliliği,
- Fiyat, temrin ve ödeme koşulları.

4.3.2 Müşteri şikayetlerinin personel kusurundan mı, yoksa ilgili süreçten mi kaynaklandığı, Kalite Sistem Yön. ve Yön. Tem. tarafından yapılan inceleme sonucunda belirlenir.

Personel kusurundan kaynaklanan problemlere yapılacak işlem(ler) ile ilgili kararlar Kalite Sistem Yön. ve Yön. Tem. ve Genel Müdür tarafından verilir.

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Onay
Uğur BİLGİN Kalite Sistem Yön. ve Yön. Tem.	Uğur BİLGİN Kalite Sistem Yön. ve Yön. Tem.	Selda SAĞSÖZ Genel Müdür

 SGS ÇEVRE	KALİTE SİSTEM DOKÜMANLARI	Dok. No: SGS-PR.006	Sayfa
	MÜŞTERİ GERİ BESLEMESİ, ŞİKAYETLERİNİN ALINMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi: 08.02.2010	3 / 5
		Revizyon No: 03	
		Revizyon Tarihi: 01.12.2023	

Süreç hatasından kaynaklandığı tespit edilen problemler, yalnız bir fonksiyonu ilgilendirdiği durumda, uygulanacak düzeltici faaliyet ile ilgili **Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü**' ne (**Prosedür No: SGS-PR.002**) göre işlem yapılır. Birden fazla fonksiyonu ilgilendiren problemler ise ilgili süreç sorumlularının vereceği ortak iyileştirme kararı ile giderilir.

4.3.3 Müşteri şikayetlerinin incelenmesi sonucunda, şikayetin tedarikçi, taşıyon veya dış kaynaklı kuruluşlardan olduğu tespit edilirse, Kalite Sistem Yön. ve Yön. Tem. tarafından, ilgili yere **Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Bildirim Formu (Form Kod No: SGS-FR.016)** düzenlenir. Uygunsuzluğu bildiren bir bilgilendirme yazısı yazılarak gereğinin yapılmasını içeren yazı düzenlenir. Yazı ilgili kuruluşlara veya tedarikçilere gönderilir. Uygunsuzluğu **Düzeltilici Faaliyetler Takip Formu**' na (**Form Kod No: SGS-FR.017**) işleyerek takip eder. Takip sonucunu Tedarikçi Performans Değerlendirmesi ile de Kalite Sistem Yön. ve Yön. Tem. tarafından raporlanır.

4.3.4 Müşteri şikayeti olarak nitelendirilen müşteri iletişimi ile ilgili müşteriye nasıl cevap verileceği ve uygulanabilir olduğunda problemi düzeltmek için neler yapılacağı (değiştirmek, iyileştirmek ve parasını iade etmek gibi) konularda Genel Müdür sorumludur.

4.3.5 a) Müşteri Memnuniyeti Anket Formu (Form Kod No: SGS-FR.074) Kalite Sistem Yön. ve Yön. Tem. Tarafından değerlendirilir. Müşteri tarafından değerlendirilen 5 ve 4 puanlar SWOT analizine göre "Güçlü Yanlar" olarak değerlendirilir ve herhangi bir aksiyon alınmaz. 3 puan "İyileştirmeye Açık Yönler" olarak değerlendirilir ve gerekli aksiyon planları oluşturulur. 2 ve 1 puanlar "Tehdit ve Zayıf Yanlar" olarak değerlendirilir ve gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır. Ayrıca müşteri memnuniyet seviyesi % 95 'in altında değerlendirmelerde de gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır.


b) **Müşteri Memnuniyeti Anket Formu (Form Kod No: SGS-FR.074)** müşterinin genel anlamda algılanması için yapılır ve elde edilen sonuçlar analiz edilerek firmamızın " Güçlü Yanları" ve " İyileştirmeye Açık Alanlar (İAA) " belirlenir. Belirlenen İAA' lar **Anket Sonuçları İyileştirme ve Aksiyon Planı Formu**' na (**Form Kod No: SGS-FR.020**) Kalite Sistem Yön. ve Yön. Tem. ve/veya Analiz ve Raporlama Sorumlusu tarafından işlenir. Sorumlu ve terminler belirlenerek iyileştirmeler yapılır.

c) **Müşteri Memnuniyeti Anket Formu (Form Kod No: SGS-FR.074)** her ölçüm sonrası deney raporu/raporları müşteriye teslim edildikten sonra raportör ve/veya ölçüm elemanı tarafından elden, faks ve/veya e-posta ile müşteriye gönderilir. Gönderilen Müşteri Memnuniyeti Anket Formu en geç bir ay içerisinde doldurularak geri gönderilmesi talep edilir. Müşteriden geri gelen Müşteri Memnuniyeti Anket Formu Kalite Sistem Yön. ve Yön. Tem. ve/veya Analiz ve Raporlama Sorumlusu tarafından değerlendirilir. Yönetimin Gözden Geçirilmesi toplantısı öncesi Kalite Sistem Yön. ve Yön. Tem. tarafından **SGS-KHF.001 Kalite Hedefleri** doğrultusunda değerlendirilerek gerekli aksiyonlar başlatılır.

4.3.6 Müşteri Geri Bildirimleri ve Şikayetleri Kalite Sistem Yön. ve Yön. Tem. tarafından aşağıdaki başlıklarda belirtilen maddeler altında sınıflandırılarak **Müşteri Şikayeti Değerlendirme Raporu Formu (Form Kod No: SGS-FR.019a)** kullanılarak Genel Müdüre sunulur.

- Hizmetin fonksiyonel özellikleri,
- Hizmetin performansı,
- Hizmetin güvenilirliği,
- Teslimat,

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Onay
Uğur BİLGİN Kalite Sistem Yön. ve Yön. Tem.	Uğur BİLGİN Kalite Sistem Yön. ve Yön. Tem.	Selda SAĞSÖZ Genel Müdür

 SGS ÇEVRE	KALİTE SİSTEM DOKÜMANLARI	Dok. No: SGS-PR.006	Sayfa
	MÜŞTERİ GERİ BESLEMESİ, ŞİKAYETLERİNİN ALINMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi: 08.02.2010	4 / 5
		Revizyon No: 03	
		Revizyon Tarihi: 01.12.2023	

- Talep ve talebin karşılanması,
- Hizmet sonrası destek hizmetlerinin yeterliliği,
- Fiyat, temrin ve ödeme koşulları,
- Tekrar eden uygunsuzluklar,

Müşteri Geri Bildirimleri ve Şikayetleri iki iş günü içerisinde yazılı olarak Kalite Sistem Yön. ve Yön. Tem. ve/veya Genel Müdür tarafından bildirilir.

4.3.7 Müşteriler tarafından, yasal olarak yetki altında yürütüldüğünde deney ölçüm sonuçlarına ve raporlarına karşı itiraz, müşteri tarafından yapıldığında itirazlar dikkate alınır ve çözümlenmesi sağlanır. İtiraz Laboratuvar Müdürü tarafından incelenir. İtirazlar, rapor tesliminden itibaren 1 ay içerisinde yapılır ve en geç iki iş günü içerisinde değerlendirilerek müşteriye Genel Müdür tarafından yazılı olarak bildirilir. Müşteri ile görüşme sonucu söz konusu itiraza ait raporlar, müşteri talebi ve isteği doğrultusunda tekrar hazırlanarak müşteriye gönderilir.

Söz konusu faaliyet konusunda bir anlaşmazlık ve/veya itiraz olduğunda Kalite Sistem Yön. ve Yön. Tem. tarafından **Müşteri Şikayeti Değerlendirme Raporu Formu (Form Kod No: SGS-FR.019a)** doldurulur ve kayıt altına alınır.

İtiraz değerlendirme sonucuna göre gerek duyulduğunda ölçümler tekrarlanabilir.

4.3.8 Müşteri geri beslemesi, şikayet ve itirazlar **Müşteri Şikayetleri İzleme Formu (Form Kod No: SGS-FR.019b)** 'na Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt edilir ve izlenir.

4.4 Kayıt

Müşteri Geri Bildirimleri ve Şikayetler ve İtirazları ile ilgili yapılan tüm işlemler kaydedilir. Tüm verilerin güvenliği ile ilgili faaliyetler **Veri Güvenliği ve Yedekleme Prosedürü** 'ne (Prosedür No: **SGS-PR.007**) göre Kalite Sistem Yön. ve Yön. Tem. 'nin gözetiminde yapılır.

Kayıtlar, **Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü (Prosedür No: SGS-PR.001)** 'ne uygun olarak Kalite Sistem Yön. ve Yön. Tem. tarafından muhafaza edilir.

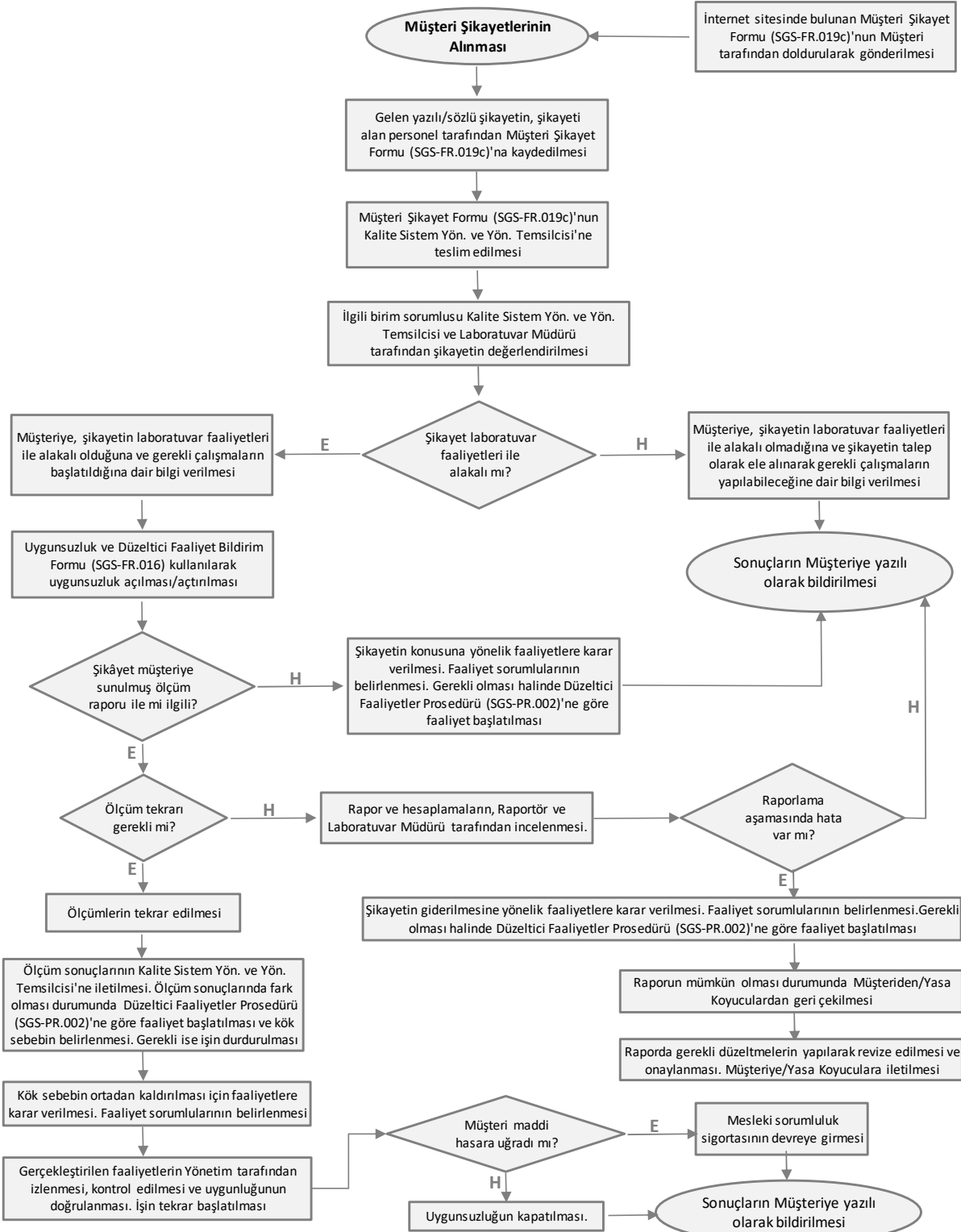
4.5 Şikayet Bildirimi

Şikayet süreci tamamlandığında, sonuçlar şikayete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan personel tarafından hazırlanarak müşteri yazılı olarak bilgilendirilir.

5. KAYNAKÇA

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Onay
Uğur BİLGİN Kalite Sistem Yön. ve Yön. Tem.	Uğur BİLGİN Kalite Sistem Yön. ve Yön. Tem.	Selda SAĞSÖZ Genel Müdür

ŞİKAYETLER PROSESİ İŞ AKIŞ ŞEMASI



Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Onay
Uğur BİLGİN Kalite Sistem Yön. ve Yön. Tem.	Uğur BİLGİN Kalite Sistem Yön. ve Yön. Tem.	Selda SAĞSÖZ Genel Müdür