

Dokümanların Kontrolü

Bu dokümanın yürütülmesinden Kalite Bölümü sorumludur.

Dokümanların orijinal ve imzalı nüshalar Kalite Bölümü tarafından tutulur.

Basılı kopyalar ilgili kişilere Kalite Bölümü aracılığı ile **Kontrollü Kopya** kaşesi ile dağıtılır.

Kalite Bölümünün bilgisi dışında elektronik ortamlardan çıktı alınan ve/veya şirket dışında üçüncü taraflara (Müşteri, TSE, TÜRKAK ve diğer denetim Firmaları, vb.) verilen nüshalar **Kontrolsüz Kopya**dır.

Dokümanlarda değişiklikler ve/veya yayınlamalar Kalite ve İnsan Kaynakları Sorumlusu tarafından Genel Müdürün onayıyla gerçekleşir.



PR-11 İTİRAZ VE ŞİKÂYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Bu doküman, firmanın yazılı izni olmadan kopyalanıp çoğaltılamaz.

This document cannot be copied or reproduced without the written permission of the company

 Aktek Endüstriyel Ekipman ve Enstrümantasyon Ltd.Şti.	İTİRAZ ve ŞİKÂYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-11
		Yürürlük Tar.	01.06.2020
		Revizyon No	R00
		Revizyon Tar.	-

1. Amaç

Bu prosedürün amacı, şikâyet ve itirazın alınması, geçerli kılınması, araştırılması ve buna karşın gerçekleştirilecek faaliyetlerin kararlaştırılmasına ilişkin prosesin bir tanımını, şikâyetlerin ve itirazların çözümüne yönelik gerçekleştirilecek olan faaliyetler dâhil, şikâyet ve itirazların takibi ve kayıt altına alınmasını ve uygun herhangi bir faaliyetin gerçekleştirilmesinin sağlanması yöntemlerini açıklamaktır.

2. Kapsam

Bu prosedür ilgili taraflardan gelen her türlü şikâyet ve itirazların değerlendirilmesini kapsar.

3. Yetki ve Sorumluluklar

Kalite ve İnsan Kaynakları Sorumlusu	Müşteri veya ilgili kesimlerden almış olduğu şikâyetler kalite bölümünde tutulur, kalite bölümü çözümünün sağlanması için ilgili proseste gereğinin yapılmasından sonucuna kadar takibini sağlar
İlgili Bölüm Sorumluları	Müşteri veya ilgili kesimlerden almış olduğu şikâyetleri kalite bölümüne bilgilendirmesini yapmaktan, teknik itiraz ve şikâyetlerin sonuca ulaştırılmasında sorumludur

4. Tanımlar

Şikâyet	Kuruluşların veya diğer ilgili tarafların faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları ve kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, hizmet sunduğu kişi ile ilgili kapsamdaki yaptığı faaliyetler hakkında yapmış olduğu olumsuz başvurulardır.
İtiraz	Firmanın müşteri veya ilgili kesimler hakkında almış olduğu kararların, yeniden değerlendirilmesine yönelik taleplerdir
Müşteri	Firma tarafından hizmet verilen kişi ve kuruluşlardır
Uzmanlık Grubu	İlgili Bölüm Sorumluları

5. Referans Dokümanlar

TS EN ISO/IEC 17025	Deney ve kalibrasyon laboratuvarlarının yeterliliği için genel şartlar
----------------------------	--

Bu doküman, firmanın yazılı izni olmadan kopyalanıp çoğaltılamaz.

This document cannot be copied or reproduced without the written permission of the company

 Endüstriyel Ekipman ve Enstrümantasyon Ltd.Şti.	İTİRAZ ve ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-11
		Yürürlük Tar.	01.06.2020
		Revizyon No	R00
		Revizyon Tar.	-

KEK	Kalite El Kitabı
------------	------------------

6. Yöntem

Müşterilerin veya diğer ilgililerin, kuruluşumuz ve faaliyetlerimiz ile ilgili tüm soru ve sorunlarını dinlemek ve en kısa sürede çözüme kavuşturmak, Kalite ve İnsan Kaynakları Sorumlusunun sorumluluğundadır.

Web sitesinde iletişim kısmından veya müşteriye gönderilen **FR-27 İtiraz ve Şikâyet Bildirim Formu** ve **FR-28 Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu** ile alınır.

Şikâyeti alan personel de durumu vakit geçirmeden Kalite ve İnsan Kaynakları Sorumlusuna iletmek zorundadır.

Ayrıca telefon, faks, internet veya şahsen başvuru yoluyla gelen istek ve müracaatlar anında cevaplandırılabilir, konu hakkında gerekli bilgilendirme yapılır ve **FR-12 Uygunsuzluk Takip Listesine** kaydedilir.

Gelen müşteri yazısı varsa, bu forma eklenir.

Kalite ve İnsan Kaynakları Sorumlusu, şikâyetin en geç iki iş günü içerisinde ele alınmaya başlamasından sorumludur.

FR-27 İtiraz ve Şikâyet Bildirim Formu veya web sitesinden mail adresine düşen şikâyetleri değerlendirmeye başlar.

Şikâyet / itiraz alındıktan sonraki inceleme sırasında; şikâyet / itirazın yapılan kalibrasyon işi kapsamında olup olmadığını belirler.

Faaliyet sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikâyetler;

- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi
- Evraklardaki bilgilerin (müşteri ismi, adres, vb.) yanlış olması
- Faaliyet sonucu, Faaliyet ve hizmet kalitesi (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb.)
- Müşteriye verilen yetersiz bilgi
- Yapılan iş için alınan ücret vb. gibi konularda olabilir.

Şikâyet yukarıdaki maddeleri içermiyorsa herhangi bir işleme alınmaz.

Bu doküman, firmanın yazılı izni olmadan kopyalanıp çoğaltılamaz.

This document cannot be copied or reproduced without the written permission of the company

 Endüstriyel Ekipman ve Enstrümantasyon Ltd.Şti.	İTİRAZ ve ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-11
		Yürürlük Tar.	01.06.2020
		Revizyon No	R00
		Revizyon Tar.	-

İtiraz ve Şikâyet Yöntemine ait bilgiler web sitesinden yayınlanır.

Şikâyet ve İtirazda bulunan müşteriye, itiraz ve şikâyet sonucu mail yoluyla gönderilir. Firmada verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri itiraz ve şikâyetleri Kalite ve İnsan Kaynakları Sorumlusu tarafından değerlendirilir. Bu değerlendirme sonucunda gerekli görülürse, **PR-03 Uygunsuzlukların Yönetimi Prosedürüne** göre düzeltici faaliyetler başlatılır.

Düzeltilici faaliyetin niteliğine göre müşteri yazılı olarak Kalite ve İnsan Kaynakları Sorumlusu tarafından bilgilendirilir.

Kalite ve İnsan Kaynakları Sorumlusu, İlgili Bölüm Çalışanları ve Genel Müdürdan oluşan Uzmanlık Grubu gelen itiraz ve şikâyetleri değerlendirmek için toplanır. Şikâyete taraf olan personel, şikâyetin karar aşamasında görevlendirilmez. Şikâyete taraf Kalite ve İnsan Kaynakları Sorumlusu ise; bu şikâyet konusundaki karar verme yetkisi Genel Müdüre aittir.

Yapılan İtirazların Değerlendirilmesi

Faaliyet sonuçlarına yönelik itirazlarda müşterinin itirazı yazılı **FR-27 İtiraz ve Şikâyet Bildirim Formu** olarak talep edilir. Müşterinin itiraz yazısı Kalite ve İnsan Kaynakları Sorumlusu tarafından kabul edilir.

Faaliyet Sorumlusu ve faaliyeti yapan uzman ile temasa geçer, kapsamdaki iş ile ilgili olup olmadığını da araştırır.

Faaliyet sonuçlarına yapılan itirazlarda, tekrar muayenesinin yapılabilmesi için gereken tüm şartlar, İlgili Bölüm Sorumlusu ile görüşerek Kalite ve İnsan Kaynakları Sorumlusu tarafından müşteriye yazılı olarak iletilir.

İtiraz edilen faaliyet; mümkün olduğunca aynı şartlar altında gözden geçirilir.

İtiraza taraf olan personel, itirazın karar aşamasında görevlendirilmez.

Bu prosedürün uygulanmasıyla ortaya çıkan kayıtlar, Kalite ve İnsan Kaynakları Sorumlusu tarafından **PR-02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü** 'ne göre muhafaza edilir.

Bu doküman, firmanın yazılı izni olmadan kopyalanıp çoğaltılamaz.

This document cannot be copied or reproduced without the written permission of the company

 Endüstriyel Ekipman ve Enstrümantasyon Ltd.Şti.	İTİRAZ ve ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-11
		Yürürlük Tar.	01.06.2020
		Revizyon No	R00
		Revizyon Tar.	-

Müşteri memnuniyetinin izlenmesi

Müşteri ihtiyaç ve beklentileri içerisinde tanımlanan,

- Uygunluk,
- Güvenilirlik,
- Bulunabilirlik,
- Başvuru kabul faaliyetleri
- Satış sonrası etkinlik,
- Fiyat vb. konularında, müşteri algılamalarının seviyesini tespit etmek,
- Müşteriler için önemli olan karakteristikler,
- Günümüz ve gelecek açısından olanaklar,
- Zayıf ve güçlü noktalar,

hakkında objektif delil elde etmek için, müşteri memnuniyeti yönetimi algılama anketleri kullanılmaktadır.

Müşteri Memnuniyeti anketinde olması gereken konular

- Planlamanın Yeterliliği
- Hizmetlerin Yeterliliği

Müşteri memnuniyeti anketinin cevaplandırarak kişilere gönderilmesi

FR-28 Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu, cevap verecek kişilere mail yöntemi ile ulaştırılır ve cevaplama rica edilir.

Müşteri memnuniyeti algılama anketinin cevaplarının analizi cevaplanan müşteri memnuniyeti algılama anketi, belirlenecek olan kategorilere göre teker teker değerlendirilecektir.

Alınan cevaplar, belirlenecek olan istatistiksel yöntemler kullanılarak anlamlı veriler haline dönüştürülerek analiz edilecek ve gelişme için fırsatlar, kuvvetli veya zayıf olan yönler vb. belirlenmeye çalışılacaktır.

Müşteri memnuniyet anketinde %85'in altında kalan müşteriler olumsuz sayılır ve gerekli aksiyonlar alınır.

Bu doküman, firmanın yazılı izni olmadan kopyalanıp çoğaltılamaz.

This document cannot be copied or reproduced without the written permission of the company

 Aktek Endüstriyel Ekipman ve Enstrümantasyon Ltd.Şti.	İTİRAZ ve ŞİKÂYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-11
		Yürürlük Tar.	01.06.2020
		Revizyon No	R00
		Revizyon Tar.	-

Müşteri memnuniyeti algılama anketine bağlı çalışmalar

Raporlanan sonuçlara bağlı olarak, yapılacak olan düzeltici/önleyici faaliyet uygulamaları, üst yönetim ile birlikte YGG toplantısında değerlendirilir ve gerektiğinde faaliyet planları ile dokümanite edilerek, faaliyetler gerçekleştirilir.

Anketler yılda bir yönetimin gözden geçirmesi sonrası tekrarlanırlar.

7. İlgili Formlar

FR-12	Uygunsuzluk Takip Listesi
FR-28	Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu
FR-27	İtiraz ve Şikâyet Bildirim Formu

8. Revizyonlar

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Nedeni
R00	01.06.2020	İlk Yayın

Bu doküman, firmanın yazılı izni olmadan kopyalanıp çoğaltılamaz.

This document cannot be copied or reproduced without the written permission of the company