



Müşteri Memnuniyeti, İtiraz ve Şikâyetlerinin Yönetimi Prosedürü

SOP01.04
Rev 07 / 31.12.2019
İlk yayın:02.12.2011
Sayfa 1 / 5

1. Amaç	2
2. Kapsam	2
3. Tanımlar	2
4. Sorumluluklar	2
5. Uygulama	2
5.1 Süreç İlişkisi	2
5.2 Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetin Geliştirilmesi	2
5.3 Müşterinin Deneylere Katılma Talebi	3
5.4 Öneri, Şikâyet, İtirazlar ve Değerlendirme	3
5.5 Deney Sonuçlarına Yapılan İtirazların Değerlendirilmesi	4
6. İlgili Dokümanlar	5
7. İlgili Kayıtlar	5

1. Amaç

- Müşteri ilişkilerini düzenlemek, geliştirmek ve sonrasında devam ettirmek,
- Müşteri bilgilerinin diğer kişilere veya müşterilere karşı gizliliğinin ve güvenliğinin sağlanması için karşılıklı işbirliğini tesis etmek,
- Laboratuvarda gerçekleştirilen deney hizmeti de dahil müşterilerden, personel ve diğer ilgililerden gelebilecek her türlü şikâyet, öneri ve itirazları değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi belirlemek,
- Müşterinin gerektiğinde deneyi izleyebilmelerini sağlamak, müşteri bilgilerinin diğer kişilere / müşterilere karşı gizliliğinin ve güvenliğinin sağlanması için karşılıklı işbirliğini tesis etmektir.
- Müşteri şartları ve beklentilerinin karşılanıp karşılanmadığı hakkındaki müşteri algılamasının saptanması ve buna bağlı olarak yapılacak iyileştirme yöntemini ve sorumlulukları tanımlamaktır.

2. Kapsam

Laboratuvar tarafından verilen her türlü hizmete müşteri, personel ve diğer ilgililerden gelen geri beslemeler, şikâyet ve itirazların tümü, müşterinin deneylere katılma taleplerinin karşılanması.

3. Tanımlar

4. Sorumluluklar

Bu prosedürün uygulanmasından Laboratuvar Sorumlusu ve Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.

5. Uygulama

5.1 Süreç İlişkisi

TEDARİKÇİ SUPPLIER	GİRDİ INPUT	SÜREÇ PROCESS	ÇIKTILAR OUTPUT
Dış Müşteri Üretim Müşteri Temsilcisi	Müşteri anketleri Müşteri şikâyetleri Müşterinin deney işlemine katılması		Müşteri anketlerinin sonuçları Müşteri şikâyetleri düzeltici faaliyetleri

5.2 Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetin Geliştirilmesi

Tüm Laboratuvar çalışanları; müşteri ile iyi iletişim kurmaktan, deney ve teknik konularla ilgili talep ettikleri bilgileri sağlamaktan sorumludur. Deney yapılacak trafolarla gözlenebilecek uygunsuzluklardan, olabilecek gecikmelerden ve deney sırasında olabilecek önemli sapmalardan müşteri haberdar edilir. Verilen deney hizmeti ile ilgili olarak, deneylerden sonra test raporu ile birlikte veya mail yöntemi ile müşterilere Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından **Müşteri Anketi** gönderilerek müşterilerimizden anketi doldurması rica edilir. Laboratuvarın iç müşterileri olan Üretim Şefi ve Müşteri Temsilcisi'nden de aylık olarak müşteri anketi alınmaktadır. Bunun dışında www.betatransformer.com web sitesinde bulunan gerekli yönlendirmeler ve iletişim formu ile müşterilerden yorum, öneri, istek ve şikâyetler alınabilmektedir.

Elde edilen geri beslemeler yıllık kalite hedeflerine göre yine Kalite Yönetim temsilcisi tarafından değerlendirilir. Gelen cevaplar istatistiksel yöntem kullanılarak analiz edilir ve gelişme için fırsatlar, kuvvetli veya zayıf yönler vb. belirlenmeye çalışılır. Kalite sistemi ve müşteri hizmetlerini geliştirici yönde gerekli tedbirler alınır. Anket sorularının değerlendirilmesinde 3 ve 3'ün altındaki cevaplar müşteri şikâyeti olarak ele alınır. Müşteri ile görüşülerek sorun nedeni analiz edilir. Gerektiğinde Düzeltici Faaliyet uygulanır. Geri besleme değerlendirmelerinin sonuçları, yılda bir yapılan yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında ele alınır.

5.3 Müşterinin Deneylere Katılma Talebi

Laboratuvar içine yalnızca Laboratuvar Sorumlusu, Laboratuvar teknik personeli, Kalite Yönetim Temsilcisi girebilir. Laboratuvarımız, müşterilerinin veya temsilcilerinin taleplerine açıklık kazandırabilmek ve onların laboratuvar performansını izleyebilmeleri için diğer müşterilere karşı

gizliliği sağlamak koşuluyla işbirliğine gidebilir. Bu bağlamda laboratuvar dışından ziyarette bulunmak isteyen kişilerin, müşterinin veya temsilcisinin daha önceden Laboratuvar Sorumlusundan izin alması gerekmektedir. Laboratuvar Sorumlusu; talebi değerlendirerek ilgili deney personeli ile görüşür ve ziyaretin hangi tarihte gerçekleştirilebileceğini kararlaştırır. Belirlenen tarih, Laboratuvar Sorumlusu tarafından müşteriye iletilir. Ziyaret; Laboratuvar Sorumlusu, Kalite Yönetim Temsilcisi veya Laboratuvar Sorumlusunun yönlendirdiği kişi nezaretinde gerçekleştirilir. Deneyden önce laboratuvardaki son düzenlemeler, Laboratuvar Sorumlusu gözetiminde deney personeli tarafından gerçekleştirilir. Müşterinin talebi olması durumunda deney metodu, ölçme sistemi, cihazlar v.b. konularda her türlü bilgiyi deney personeli cevaplar. Ziyaret sırasında Laboratuvar Sorumlusu ve ilgili deney personeli tarafından; laboratuvar ekipmanlarının güvenliği, kontrollü ortam şartlarının bozulmaması, gizlilik prensibine uyulması ve laboratuvardaki diğer müşterilere ait trafoların güvenlik / gizliliğini sağlayacak şekilde önlem alınır. Deney işlemine müşterinin katılması durumunda, **Deney Katılım Tutanağı** imzalanır. Müşteri, laboratuvarında bulunduğu sırada laboratuvar personeline müdahale edemez, tüm itiraz ve görüşlerini Laboratuvar Sorumlusuna bildirir.

Deney işleminin sonunda müşteriye Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Müşteri Anketi verilerek müşterimizden anketi doldurması rica edilir.

5.4 Öneri, Şikâyet, İtirazlar ve Değerlendirme

5.4.a Şikâyetlerin Alınması

Müşterilerin veya diğer ilgililerin laboratuvarımız ve deneylerimiz ile ilgili tüm soru ve sorunlarını dinlemek ve en kısa sürede çözüme kavuşturmak Kalite Yönetim Temsilcisi'nin sorumluluğu altındadır. Telefon, faks, internet veya şahsen başvuru yoluyla gelen istek ve müracaatlar anında cevaplandırılabilir. konu hakkında gerekli bilgilendirme yapılır. Bunun dışında şikâyetlerin alınabilmesi için www.betatransformer.com web sitesinde 'SOP01.04 Müşteri Memnuniyeti İtiraz ve Şikâyetlerinin Yönetimi Prosedürü' ve 'Müşteri İstek, Öneri ve Şikâyetleri Formu' yayınlanmıştır. Müşteriler bu formu doldurduktan sonra elektronik ortamda gönderilmesini onaylar. Form otomatik olarak elektronik ortamda Kalite Yönetim Temsilcisi'ne düşer. Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, yıl / sıra no şeklinde numaralandırma yapılır ve kaydedilir.

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 trafoların deneye uygunluğu
- Yapılan iş için alınan ücret v.b...

gibi konularda olabilir.

Laboratuvarımızda verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri itiraz ve şikâyetleri Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir.

Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından aşağıdaki işlemler yapılır:

1)Şikâyetlerin alınmasını takip eden üç iş günü içinde şikâyetçiye konunun incelenerek sonucun bildirileceğine dair ilk bilgilendirmeyi yapar.

2)Kalite Yönetim Temsilcisi,Müşteri İstek Öneri ve Şikâyetleri formunun değerlendirilmesi amacıyla 'Şikâyet Değerlendirme Kurulu' nu toplar.

5.4.c Şikâyet Değerlendirme Kurulu ve Değerlendirme

Şikâyet Değerlendirme Kurulu aşağıda verilen çekirdek üyelerden oluşmaktadır.

1.Genel Müdür

2.Laboratuvar Sorumlusu

Yapılan görüşme sonucunda gerçekleştirilecek faaliyete karar verir, değerlendirme sonucunda gerekli görülürse **Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü**'ne göre düzeltilici faaliyet başlatılır.

Şikâyetlerin kabul edildiği, ilgili sürecin tamamı(şikâyetin çözümü ve sonucu) ve şikâyet değerlendirmesinin bittiği ile ilgili olarak şikâyeti değerlendiren kişi tarafından bir özür veya bilgilendirme yazısı iki nüsha olarak hazırlanır ve Genel Müdür'ün onayına sunulur.İki nüsha olarak onaydan çıkan bilgilendirme yazısından biri en geç on gün içinde şikâyetçiye gönderilir. Müşteri öneri, şikâyet ve itirazları için yapılan işlemler ve sonuçları, yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında ele alınır.

5.5 Deney Sonuçlarına Yapılan İtirazların Değerlendirilmesi

Deney sonuçlarına yönelik itirazlarda Kalite Yönetim Temsilcisi; Laboratuvar Sorumlusu ve deneyi yapan personel ile temasa geçer. Deney sonuçlarına yapılan itirazlarda, tekrar deneyinin yapılabilmesi için gereken tüm şartlar, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Laboratuvar Sorumlusu ile görüşülerek müşteriye yazılı olarak iletilir. Müşterinin itiraz yazısı Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kabul edilir ve Laboratuvar Sorumlusuna iletilir.

Müşteriden, tekrar deneyi sırasında hazır bulunma isteğini yazılı olarak bildirmesi talep edilir. Tekrar deneyine, müşteriyle birlikte Kalite Yönetim temsilcisi ve Laboratuvar Sorumlusu ya da görevlendirdikleri personel katılır. Uygulanan deney metodu, kullanılan cihazlar konusunda müşteri bilgilendirilir. Müşterinin laboratuvarında bulunduğu süre içinde laboratuvarın gizliliği ilkesine ve ilgili prosedüre binaen gözlemleyebileceği diğer müşteri bilgilerini bir başkasına aktarmayacağı **Deney Katılım Tutanağı** ile garanti altına alınır.

İtiraz edilen trafoya; aynı laboratuvar şartlarında, aynı metot, aynı kişi, aynı deney cihazlarıyla tekrar deney yapılır.

İtiraz sonucu tekrarlanan deney sonuçları raporlaştırılarak **Deney Katılım Tutanağı** ekine iliştilir, tutanak deneye katılanlar tarafından imzalanır. Deneyi yapan personel, tekrar deneyi olduğu belirtilecek şekilde **Deney Raporu'nu** hazırlar.

Müşterinin belirtilen tarihte Laboratuvarımıza gelmemesi halinde, Kalite Yönetim temsilcisi ve Laboratuvar Sorumlusu eşliğinde deney tekrarlanır, sonucu müşteriye iletilir.

Deney neticesinde sonuçların değişmemesi durumunda müşteriden tekrar deney bedeli alınır, bir önceki deney sonucu geçerlidir. Aksi durumda ücret talep edilmez.

Müşterinin haklı olması durumunda, müşterinin bu olaydan kaynaklanan tüm mağduriyeti Laboratuvarımız tarafından karşılanır.

Kalite Yönetim temsilcisi tarafından;

- Deney sonucunun farklı çıkması durumunda **Deney Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü**
- Bu durumun ortaya çıkmasına neden olan uygunsuzlukları belirlemek ve ortadan kaldırmak için **Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü**
- Ortaya çıkan olumsuzluğun, diğer deney işlemlerine olan etkisi konusunda ise **Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü**
- Kayıtların muhafazası için **Kayıtların Kontrolü Prosedürü** uygulanır.

6. İlgili Dokümanlar

- Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü (SOP01.18)
- Deney Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü (SOP01.14)
- Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (SOP01.05)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (SOP01.07)

7. İlgili Kayıtlar

- Müşteri Anketi (FR.11)
- Deney Katılım Tutanağı (FR.12)
- Müşteri İstek, Öneri ve Şikâyetleri Formu (FR.13)
- Deney Raporu (FR.14)



**Müşteri Memnuniyeti, İtiraz ve
Şikâyetlerinin Yönetimi
Prosedürü**

**SOP01.04
Rev 07 / 31.12.2019
İlk yayın:02.12.2011
Sayfa 5 / 5**