

Prosedür Adı :

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu & Son Rev. No

Doküman Tipi	Sıra No	Son Revizyon No
PRS	15	03

Revizyon Tarihçesi ve Doküman Kontrol & Onayı

Rev. No	Tarih	Tanım	Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
00	14.09.2020	İlk Yayın	Ebru ARACI	-	Gürhan MUŞ
01	05.10.2020	Organizasyon değişikliğinden kaynaklı sorumlu unvanları ve 6.1.1 maddesi güncellendi.	Ebru ARACI	-	Gürhan MUŞ
02	18.05.2023	Madde 6.3 ` e eklemeler yapılmıştır.	Ebru ARACI	-	Gürhan MUŞ
03	22.01.2025	Madde 6.2 ve 6.3 revize edilmiştir.	Ebru ARACI	-	Gürhan MUŞ

1. AMAÇ:

Müşteri ilişkilerini düzenlemek, geliştirmek ve devam ettirmek adına ve PROBO tarafından gerçekleştirilen tüm faaliyetlerle ilgili müşterilerden, personel ve diğer ilgililerden gelebilecek her türlü şikâyet, öneri ve itirazları değerlendirmek ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemlerin esaslarını belirlemektir.

2. KAPSAM:

PROBO' nun hizmet sunduğu tüm muayene, personel belgelendirme, ürün belgelendirme ve laboratuvar test hizmetleri ile ilgili müşteri, personel ve diğer ilgililerden gelen geri beslemeler, şikâyet ve itirazların tümünü kapsar.

3. SORUMLULAR:

Genel Müdür
İlgili Bölüm Müdürleri
Kalite Müdürü (Kalite & İSG-Ç Müdürü)
Belgelendirme Program Kurulu

4. TANIMLAR:

Şikâyet etme: Özel veya tüzel kişilerin, itirazdan farklı olarak, bir cevap beklendiğinde, PROBO veya TÜRKA' a kuruluşun faaliyetleriyle ilgili olarak yaptığı memnuniyetsizlik ifadesi.

İtiraz etme: Özel veya tüzel kişilerin, PROBO' ya veya TÜRKA' a, konu ile ilgili olarak kuruluşun almış olduğu kararı yeniden mütalâa etmesine yönelik talebi.

5. KISALTMALAR:

--

6. UYGULAMA:**6.1 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ:**

Müşteri ihtiyaç ve beklentileri ve güncel gelişmeler doğrultusunda, verilen hizmetin müşteri şartlarını karşılayıp karşılamadığını belirlemek ve müşteri memnuniyeti ile ilgili verileri toplayabilmek amacıyla mevcut çalışma yıl içerisinde müşterilere müşteri memnuniyeti anketleri ulaştırılır ve gerekli görüldüğünde müşteri ziyaretleri düzenlenir.

6.1.1 Müşteri Anketlerinin Değerlendirilmesi

Müşteri anketleri, müşterinin aldığı hizmet uyarınca bildirim yapılacak şekilde müşteriye iletilmektedir. Mekanik Laboratuvar ile ilgili faaliyetlerde ve diğer departmanlarda ise yıllık bazda Kalite Müdürü tarafından müşteri listelerinden yapılan seçim uyarınca müşteriye ilgili anket gönderilmekte ve takip edilmektedir. Birimlerde genellikle yıl içerisinde aynı firmalarla çalışılmaktadır. Bu sebeple anketler yıllık periyodlarla gönderilir.

Ankete geri dönüş alınamayan müşteriler ile gerekli görüldüğünde telefon ile arama yapılarak görüşme yöntemi ile de anket yapılabilir. Bunun haricinde Birim yöneticilerinin uygun gördükleri tarihlerde, var olan müşterilere fax ya da e-mail yolu ile ulaştırılabilir.

Anketlerde cevaplar Çok İyi/ İyi/ Orta/ Kötü/ Çok Kötü şeklinde verilmektedir. Her sorunun puanı max. 10 dur.

Cevap Skalası	Puan Karşılığı
Çok İyi	10
İyi	8
Orta	6
Kötü	4
Çok Kötü	0

Anket sonuçları aşağıdaki gibi değerlendirilir;

Cevaplar ve Puanları Alınacak Aksiyonlar;

Çok İyi (100-81 Puan): Sonuç uygundur.

İyi (80-61 Puan): Sonuç kabul edilebilir olarak değerlendirilir.

Orta (60-41 Puan): Müşteri ile görüşülerek durumun nedeni ile ilgili araştırma yapılır. Müşterinin sebebinin haklı, geçerli ve makul olması halinde konu ile ilgili bir Düzeltici ya da Önleyici Faaliyet başlatılır.

Kötü (40-21 Puan): Müşteri Şikayeti olarak kabul edilir. Müşteri şikayeti kaydı başlatılır Müşteri şikayeti alındığında izlenecek yöntemler izlenir. Düzeltici Faaliyet başlatılır. Bu duruma sebep olan konunun kök nedeni araştırılır ve çözümlenir. /ACİL ÖNLEM ALINMALIDIR

Çok Kötü (20-0 Puan): Müşteri Şikayeti olarak kabul edilir. Müşteri şikayeti kaydı başlatılır Müşteri şikayeti alındığında izlenecek yöntemler izlenir. Düzeltici Faaliyet başlatılır. Bu duruma sebep olan konunun kök nedeni araştırılır. Ve çözümlenir. /ACİL ÖNLEM ALINMALIDIR)

Analizler alınan cevapların olumlu, olumsuz olarak gruplandırılması ve olumlu ve olumsuz cevapların ağırlıkların hesaplanmasına göre yapılır. Cevapların gruplamaları aşağıdaki gibi yapılır.

Çok İyi:	OLUMLU	:100 Puan
İyi:	OLUMLU	: 80 Puan
Orta:	OLUMSUZ	: 60 Puan
Kötü:	OLUMSUZ	: 40 Puan
Çok Kötü:	OLUMSUZ	: 20 Puan

60 ve altında puan alınan cevapların alındığı anket başlıkları ile ilgili Düzeltici Önleyici Faaliyetler ve/ veya Şikayet İtiraz başlatılıp, müşteri ile görüşülerek durumun nedeni ile ilgili araştırma yapılarak, bu maddelerde gelişim için çalışma başlatılır. Müşteri görüşmelerini Genel Müdürün görev vermesi ile İş Geliştirme Müdürü veya Kalite İSG-Ç Müdürü gerçekleştirir.

Her yıl anket çalışması neticesinde ortaya çıkan veriler ve dokümantasyon Kalite Müdürü tarafından bir “Müşteri Memnuniyeti” dosyasında toplanır.

Müşteri memnuniyeti analizi, Kalite Müdürü tarafından müşteri memnuniyeti anket sonuçları ve müşterilerden gelen diğer tüm geri beslemeler dikkate alınarak yıl sonunda Aralık ayı içerisinde yapılır ve Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı öncesi toplantı gündisi olarak da kullanılmak üzere üst yönetime sunulur. Müşteri memnuniyet anketleri, düzeltici faaliyet talepleri, müşteri şikayet bildirimleri, kalite kayıtları olarak belirlenen süre boyunca Kalite Müdürü tarafından muhafaza edilir.

Müşterilerden gelen ilave istek ve öneriler, müşteri ismi ile kayıt altına alınır ve üst yönetime sunulur ve alınan önerinin veya isteğin yapılabilirliği ilgili bölüm yöneticileri ve üst yönetim tarafından değerlendirilir.

6.1.2 Müşteri Ziyaretleri

Müşteri memnuniyeti hakkındaki bilgileri elde etmek amacıyla gerekli görüldüğünde müşteri ziyaretleri de yapılabilir. Bu ziyaretlerde bulunan kişiler, müşterilere PROBO ile ilgili görüşlerini sorarak, özellikle verilen hizmet hakkındaki görüşlerini alırlar. Bu bilgiler, ziyaret sırasında düzenlenen müşteri memnuniyeti anketi aracılığı ile kayıt altına alınır ve Kalite Müdürüne iletilir. Kalite Müdürü anketteki bilgileri değerlendirerek üst yönetime ve ilgili bölüm yöneticisine sunar.

Ankette belirtilen konularla ilgili olarak puanlamaya bağlı olarak düzeltici veya önleyici faaliyet açılabilir.

6.2 ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ:

PROBO’ ya, şikayetler yazılı olarak (www.probo.net de yer alan F.57. Şikayet İtiraz Formu kullanılabilir) posta ve/veya e-posta yoluyla yapılabilir, ancak sözlü olarak yapılan şikayetler (telefon görüşmesi v.b.) de mutlaka şikayet sahibi tarafından yazılı(e-posta/posta/ F.57) hale getirilmelidir. Şikayet/İtiraz Formu kullanılarak yapılmayan şikayetler, şikayeti alan PROBO personeli tarafından kaydedilir. İstendiği takdirde bir kopyasının şikayet sahibine ulaştırılabileceği, şikayeti alan PROBO personeli tarafından belirtilir. Yazılı hale getirilen şikayetler eğer varsa delilleri de içeren evrak(lar)la birlikte kaydedilir. Alınan şikayet (eğer şikayet kalite birimi ile alakalı değil ise) Kalite Müdürüne iletilir. Gelen şikayet “Şikayet / İtiraz İzleme Formu”na Kalite Müdürü tarafından işlenir. Şikayetleri izlemek için kullanılan F.58. Şikayet İtiraz İzleme Formu ve F.57. Şikayet_İtiraz Formuna, şikayet no şikayet yılı- Sıra no şeklinde verilir. Örn: 2019-001 E posta/ posta (vb... yoluyla gelen şikayetlerde F.57 formuna ekstra onaya gerek yoktur. İlettiği yazılı beyan onay yerine geçer.

PROBO’ ya ulaşan şikayetler ayırım yapılmadan değerlendirilmek üzere, Kalite Müdürü tarafından ele alınır. Şikayetin Kalite Müdürü ile ilgili birebir alakası olması ve/veya Kalite sistemi ile ilgili olması durumunda, deneyimli başka bir personel Genel Müdür tarafından atanarak gerekli değerlendirme ekibi kurulur. Değerlendirme ekibi min. 3(üç) kişiden oluşur. Bu üç kişinin kimler olacağı ihtiyaç halinde belirlenir. İlgili personel(ler) ile görüşülerek 15 iş günü içerisinde düzeltici/önleyici faaliyet kapsamında değerlendirilir ve Kalite Müdürünün koordinasyonunda, şikayet sahibi tarafa, yazılı veya sözlü olarak ön bilgi verilir.

Şikayete konu olan kişi veya kişiler, şikayetlerin değerlendirilmesinde yer alamazlar.

Şikayet tarihinden en geç 1 ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, şikayet sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

Şikayete verilen cevap ve sonuç bilgisi Şikayet / İtiraz İzleme Formu’ na kaydedilir.

Şikayet esnasında paylaşılan herhangi bir bilgi ya da şikayetle ilgili herhangi bir detay üçüncü taraflarla (işin ifası gereği ve/ veya akreditasyon kapsamında bağlı olunan bakanlıklar, kurumlar, vb...otoriteler ve/ veya yasal bir zorunluluk, bir yetkili kurum tarafından alınan karara binaen gizli bilgiyi ifşa etmesi gereken nitelikteki bilgilere tatbik edilmez.) paylaşılmaz. Bu bilgilerin gizliliğinden PROBO sorumludur.

Gelen şikayetler, 4 aylık periyotlarda Şikayet & İtirazların Gözden Geçirilmesi Toplantılarında görüşülür. Yılda en az bir kez gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında ise son 1 yıl içerisinde gelen şikayetlerin Kalite Müdürü tarafından analizi yapılarak yönetime sunulur.

Şikâyetleri ele alma prosesi asgari olarak aşağıdaki unsurları ve yöntemleri içerir:

- şikâyetlerin alınması, geçerli kılınması ve incelenmesine ilişkin prosesin açıklanması ve şikâyeteye yönelik hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilmesini,
- çözümler için gerçekleştirilen faaliyetleri de içerecek şekilde şikâyetlerin izlenmesi ve kaydedilmesini,
- her türlü uygun adımın atılmasının güvence altına alınmasını.

6.3 İTİRAZLARIN YÖNETİMİ:

PROBO bünyesinde yapılan personel belgelendirmeleri, proses-ürün belgelendirmeleri, laboratuvar test hizmetleri, ve tüm muayene hizmetleri konusunda ilgili tüm tarafların itiraz hakları vardır. Muayene, Test Hizmetleri, Sınav sonuçları, Proses-ürün Belgelendirmeleri konusunda sonuçlar ile ilgili itirazların süresi test/muayene/ denetim tarihini takip eden *15 takvim günü* içerisindeydir. Personel belgelendirme sonuçlarına itiraz hakkı **7** gün ile sınırlı tutulmaktadır. Bu süreyi geçen itiraz başvuruları değerlendirmeye alınmaz.

İtirazlar, *itiraz sahibi tarafından yazılı olarak yapılmalıdır (www.probo.net de yer alan F.57. Şikayet İtiraz Formu kullanılabilir) posta ve/veya e-posta yoluyla yapılabilir*, ancak sözlü olarak yapılan itirazlar (telefon görüşmesi v.b.) da mutlaka itiraz sahibi tarafından yazılı(e-posta/posta/ F.57) hale getirilmelidir. *İtiraz başvurusu, ekinde objektif delillerin bulunduğu bir yazı ile yapılmalıdır*. Gelen itiraz Şikayet / İtiraz İzleme Formu'na işlenir.

İtiraz sahibi, Şikayet/İtiraz Formuna, PROBO internet sayfasından www.probo.net' ten ulaşılabilceği veya istendiği takdirde bir kopyasının kendisine ulaştırılabilceği, itirazı alan PROBO personeli tarafından belirtilir.

İtirazı değerlendirecek olan kişi veya komisyon tarafından, itirazın geçerliliği değerlendirilir, itiraz konusu olan hususla ilgili yapılan her türlü faaliyet gözden geçirilerek itirazın sebepleri araştırılır.

İtiraz sonucunun düzeltici önleyici faaliyet(DÖF) gerektirmesi durumunda bu faaliyetlerin gerçekleştirilmesine ilişkin yöntem ve kişiler hakkında DÖF başlatılabilir. Bunun kararı itirazı değerlendiren komisyon tarafından verilir.

PROBO' ya muayene, tüm belgelendirme ve laboratuvar faaliyetleri ile ilgili ulaşan itirazlar ayırım yapılmadan değerlendirilmek üzere Kalite Müdürü tarafından ele alınır ve değerlendirilir. Personel belgelendirme ve Proses Ürün Belgelendirme ile ilgili itirazlar ve şikayetlerde gerekli olması durumunda Belgelendirme Program Kurulu toplanır. Kalite Müdürü ve Genel Müdür' ün de bulunduğu toplantıda, Belgelendirme Kurulu itiraz konusu ile ilgili görüşlerini sunarlar. İlgili personel(ler) ile görüşülerek *30 gün* içerisinde düzeltici/önleyici faaliyet kapsamında değerlendirilir ve Kalite Müdürünün koordinasyonunda, itiraz sahibi tarafa, yazılı veya sözlü olarak ön bilgi verilir.

İtiraz, Kalite Müdürü ve Genel Müdürün veya Genel Müdür' ün davetiyle *Tarafsızlık Kurulu* tarafından ele alınarak, ilgili personel(ler) ile de görüşülerek ve ilgili raporlar incelenerek değerlendirilir.

MYK kapsamında gerçekleştirilen İç Doğrulama prosesi sırasında aday ile değerlendirici arasında ortaya çıkan anlaşmazlıklar iç doğrulayıcı tarafından kontrolü sağlamak amacı ile tutanak tutularak kayıt altına alınır ve ilgili itirazın değerlendirilmesi adına Kalite Müdürü veya gerekli görülmesi durumunda Belgelendirme Program Kurulu'na sunulur.

İtirazlar, -uygulamada olanaklı ise- itirazın yazılı olarak yapılmasından itibaren en geç 1 ay içerisinde karara bağlanır. Alınan karar, itiraz sahibine gizlilik şartları yerine getirilerek Kalite Müdürü tarafından yazılı olarak bildirilir.

Tarafsızlığı tehlikeye düşürmemek adına; bir müşteriye danışmanlık sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personel, söz konusu durumların sona ermesinden itibaren 2 yıl süre ile o müşteriye ait herhangi bir itirazın çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında görevlendirilmez

İtiraza verilen cevap yeterli görülmez ise ilgili taraf yasal süreci başlatabilir. İtiraza verilen cevap ve sonuç bilgisi Şikayet / İtiraz İzleme Formu' na kaydedilir. İtirazlar süresince, firma/aday tarafından paylaşılan bilgiler; PROBO tarafından 3. Taraflara iletilemez, gizliliğinin korunmasından PROBO sorumludur.

Gelen itirazlar, 4 aylık periyotlarda Şikayet & İtirazların Gözden Geçirilmesi Toplantılarında görüşülür. Yılda en az bir kez gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında ise son 1 yıl içerisinde gelen itirazların Kalite Müdürü tarafından analizi yapılarak yönetime sunulur.

Tahribatlı Muayene Laboratuvarı ile ilgili itirazlara dair inceleme sonucunda onaylanan ve kayıt altına alınan itirazlar ile ilgili olarak:

- ✓ *Öncelikli olarak testin referans standardı/ ilgili teknik dokümanları incelenerek bu teknik dayanaklar dahilinde yeniden değerlendirme yapılır. Kontroller neticesinde raporun doğruluğu teyit edildiğinde (itirazın haksız olduğu görüldüğünde), müşteriye rapor sonuçlarının/ cihaz çıktılarının/ muhafaza edilen tahribatlı numunelerin vs... tekrar incelenerek doğru olduğu bilgisi verilir. Verilen bilgiler/ yapılan açıklamalar çerçevesinde sonuç müşteri tarafından kabul edilirse; itiraz sonlandırılır.*
- ✓ *Verilen bilgiler/ yapılan açıklamalar çerçevesinde sonuç müşteri tarafından kabul edilmezse; PROBO tarafından ve müşteri tarafından uygun bulunan TS EN ISO/IEC 17025 standardı uyarınca ilgili kapsamdan akredite, hakem(şahit) laboratuvarlarda 3. Taraf akredite firma gözetiminde alınan aynı şartlardaki numune ile testler tekrarlanır. Testin doğru yapılmış olduğu kararına varılır ise itiraz sonlandırılır. Şahit laboratuvar bedeli, 3. Taraf akredite firma bedeli ve Probo test ücretleri müşteri tarafından ödenir. Testin hatalı yapıldığı sonucuna varıldı ise öncelikle itiraz sahibine (deneyin tekrarlanması için engel teşkil edecek bir durum yok ise) deneyi müşteri nezareti eşliğinde gerçekleştirilmesi teklif edilir ve itiraz sahibi ile birlikte PROBO laboratuvarında ücretsiz olarak tekrarlanır.*
- ✓ *Kontroller neticesinde testin hatalı yapıldığı/ raporun hatalı yazıldığı tespit edilirse (itirazın haklı olduğu görüldüğünde), itiraz sahibine (deneyin tekrarlanması için engel teşkil edecek bir durum yok ise, şartlar uygunsa, laboratuvarın elinde numune varsa) deneyi müşteri nezareti eşliğinde gerçekleştirilmesi teklif edilir ve itiraz sahibi ile birlikte PROBO laboratuvarında tekrarlanır. Sonucu kabul etmesi durumunda revize rapor düzenlenerek müşteriye iletilir/ teslim edilir. Sonucu Kabul etmemesi durumunda ücret iadesi yapılır.*

Test sonucunda itiraz sahibi haklı bulunursa testin hatalı yapılması ile ilgili uygun olmayan iş kapsamında gerekli araştırmalar yapılır. Kök neden analizi yapılarak hatanın tekrarlanma riski ortadan kaldırılmaya çalışılır. Test doğru yapılmış ise itirazın sahibine yazılı olarak dönüş yapılır.

Müşteri ile yapılan sözleşme ve onun ayrılmaz parçası olan Genel Tanımlar ve Çalışma Şartları çerçevesinde; Sözleşme şartları işbirliği ve iyi niyet felsefesi ile müzakere edilmiş olup anlaşma nedeni ile doğacak uyuşmazlıklarda Ankara' da yerleşik ilgili mahkemeler yetkili olacaktır.

6.4 GENEL

- Her türlü faaliyete ilişkin Şikayet/ İtiraz yazılı olarak bildirilmek suretiyle kayda alınır.
- Bir şikâyet veya itiraz alındığında, şikâyet veya itirazın, PROBO sorumluluğundaki muayene/ test/ belgelendirme/ raporlama faaliyetlerine ilişkin olup olmadığını teyit ettikten sonra ilgili ise bu şikâyet veya itirazı işleme alır.
- İtirazların ve şikayetlerin ele alınmasındaki her aşamadaki kararlardan PROBO sorumludur.



**MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ,
ŞİKAYET & İTİRAZLARIN YÖNETİMİ
PROSEDÜRÜ**

Doküman No: PRS.15
Yayın Tarihi:14.09.2020
Revizyon No:03
Rev. Tarihi:22.01.2025
Sayfa 7 / 7

- İtirazlar ve şikayetler tarafsız olarak ve gizlilik şartları yerine getirilerek değerlendirilir ve karara varılır.
- Bir şikâyet veya itirazın karara bağlanması için gerekli olan tüm bilgilerin toplanması (mümkün olduğu ölçüde) ve doğrulanmasından PROBO sorumludur.
- Şikâyet veya itirazı değerlendirecek ve karara bağlayacak ekip yukarıda belirtildiği gibi, şikâyet veya başvuruya konu olan faaliyetlerinde yer almamış kişi/ kişiler atanarak gerçekleştirilir ve onaylanır.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- F. 57 Şikayet/İtiraz Formu
- F. 58 Şikayet / İtiraz İzleme Formu
- F.18 Uygunsuzluk ve Düzeltici/Önleyici Faaliyet Formu
- PRS.04 Uygun Olmayan Ürün-Hizmet Kontrolü Prosedürü
- PRS.08 Gözden Geçirme Toplantıları Prosedürü
- PRS.02 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü
- F.03 Müşteri Memnuniyeti Anketi
- F.172. Genel Tanımlar Çalışma Şartları