	FOCUS KALİTE KONTROL SAN. TİC. LTD. ŞTİ.	Doküman No	P.05
		Sayfa	1 / 3
	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi	04.04.2016
	Revizyon No	05	
	Revizyon Tarihi	08.07.2020	

1. AMAÇ:

Bu prosedürün amacı, FOCUS müşterilerinden ve diğer ilgililerden gelen itiraz ve şikâyetleri çözümlmek konusunda yöntem oluşturmaktır. Ayrıca, müşterilerin memnuniyet, istek ve önerilerinin yönetimi en kısa sürede karşılanarak, memnuniyetlerinin sürekliliğini sağlamaktır.

2. KAPSAM:

Bu prosedür müşteriden ve diğer ilgili taraflardan gelen itiraz veya şikâyetin alınması ve sonuçlandırılması için bağımsızlık, tarafsızlık ve dürüstlük prensiplerine uygun olarak gerekli tüm faaliyetleri kapsar. Ayrıca müşterilerin FOCUS faaliyetlerinden memnuniyeti, istek ve önerileri bu prosedür doğrultusunda izlenir.

3. REFERANSLAR:

P.02 Üst Yönetimin Sorumluluğu Prosedürü
P.04 Düzeltici / Önleyici Faaliyet Prosedürü
F.16 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu
F.17 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu
L.04 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Listesi
T.50 Veri Analizi Talimatı

4. TANIMLAR:

Uygunluk değerlendirme: Akreditasyon standartları olan ISO/IEC 17020, ISO/IEC 17025 vs. standartlar göre verilen muayene, deney, kalibrasyon hizmetlerinin genel tanımıdır.

Şikâyet: Herhangi bir kişi/kurumdan kuruluşumuza ya da akreditasyon kuruluşuna memnuniyetsizlik ifadesidir

İtiraz: Başvuru sahibinin veya hizmeti alan bir kişinin veya kuruluşun, ilgili süreçlerde alınmış olunan bir kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebi.

Şikâyet ve İtirazlar Kurulu: Şirket Müdürü tarafından seçilen ve üyeleri Şikâyet/İtiraz taraf olmayan personelin görevlendirildiği kurul. Kuruluşumuzun uygunluk değerlendirme faaliyetleriyle ilgili şikâyetin/itirazın değerlendirilmesi için Şikâyet ve İtiraz Kurulunda Kalite Güvence Müdürü ile birlikte uygunluk değerlendirme faaliyetlerinden bağımsız personel görev alır. Kuruluşumuzda yeterli personel bulunmadığı durumlarda Dış Kaynaklı Teknik Uzman olarak atanmış personel de şikâyet ve itiraz kurulunda görevlendirilebilir.

5. SORUMLULUKLAR VE PERSONEL:

5.1. Prosedürün Yürütülmesi:

Bu prosedürün yürütülmesinden FOCUS Şirket Müdürü, Teknik Müdür, Kalite Güvence Müdürü sorumludur.

5.2. Prosedürün Kullanıcıları:


Tüm FOCUS çalışanları, müşterilerin öneri, istek, şikâyet ve itirazlarını kayıt altına alarak Kalite Güvence Müdürüne iletmekten sorumludur.

6. PROSEDÜR:

6.1. Genel:

FOCUS kendisine iletilen öneri, itiraz ve şikâyetleri nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı www.focuskalite.com internet sitesinde yayınlarak taraflara açık hale getirmiştir. Ayrıca müşteri ya da ilgili tarafların talebi olduğunda şikâyet ve itiraz ele alınış sürecini anlatan bu dokümanı ekleri ile birlikte talepte bulunan tarafa Kalite Güvence Müdürünün kontrolünde iletmeyi taahhüt eder.

Üzerinde "Kontrollü Kopya" kaşesi olmayan dijital nüshalar çıktığında "Bilgi İçin" olur, dağıtımı takip altında değildir.

	FOCUS KALİTE KONTROL SAN. TİC. LTD. ŞTİ.	Doküman No	P.05
		Sayfa	2 / 3
		Yayın Tarihi	04.04.2016
	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKÂyet VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Revizyon No	05
		Revizyon Tarihi	08.07.2020

Yürütölmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü öneri, itiraz ve şikâyetler saha personeli, posta, faks, elden veya www.FOCUSkalite.com web adresi aracılığı ile e-posta yoluyla veya sözlü olarak yapılabilir. Tarafımıza ulaşan öneri, itiraz ve şikâyetleri alan FOCUS personeli bu konuyu Kalite Güvence Müdürü'ne iletir. *Kalite Güvence Müdürü öneri, itiraz ve şikâyetlerin alındığına dair e-posta yoluyla müşteriyi bilgilendirir.*

Şikâyet/itiraz Kalite Güvence Müdürü ve Şirket Müdürü tarafından incelenerek FOCUSun hizmetleri ile ilgili olup olmadığı değerlendirilir. Eğer şikâyet/itiraz bizim faaliyetlerimiz ile ilgili değil ise bu ilgili taraflara resmi yazı ile bilgilendirilir. FOCUSun faaliyetleri ile ilgili ise şikâyet ve itiraz kuruluna iletilir.

İtiraz ve şikâyetin alınmasından sonuçlandırmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler bağımsızlık, tarafsızlık ve gizlilik ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikâyetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdırlar.

FOCUS'a ulaşan tüm şikâyet/itirazlar Kalite Güvence Müdürü Tarafından "L.04 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Listesi"ne kaydedilerek takibi yapılır.

6.2. Şikâyetlerin Değerlendirilmesi:

FOCUS'a yapılan şikâyetler Kalite Güvence Müdürü tarafından "F.17 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu" ile kayıt altına alınır. Şikâyetler, şikâyete sebep olan durumla ilgisi olmayan ve konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte olan FOCUS bölüm yöneticilerinden oluşturulan Şikâyet ve İtiraz Kurulu tarafından değerlendirilir. İlgili kurul şikâyet sahibi ile temas kurarak şikâyet hakkında detaylı bilgiyi alır ve şikâyetin giderilmesi için gerekli faaliyeti yapar. Şikâyet ve İtiraz Kurulu şikâyete ilişkin yapılacak çalışmaları ve alınan kararları "F.45 Toplantı Tutanağı" ile kayıt altına alır. Şikâyetin sonuçlandırılması için gerekiyorsa FOCUS bünyesindeki her bölüme düzeltici faaliyet başlatılabilir ve karar bu şekilde de alınabilir. Karar her iki şekilde de alınsa kararın alınmasını izleyen 5 iş günü içinde şikâyet sahibi yazılı olarak sonuç hakkında bilgilendirilir, kayıtları saklanır ve faaliyet sonlandırılır.

Şikâyetin değerlendirilmesi, gerekli DÖF'ün başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi Kalite Güvence Müdürü tarafından yürütölür.

6.3. İtirazların Değerlendirilmesi:

FOCUS'a yapılan itirazlar Şikâyet ve İtiraz Kurulu tarafından değerlendirilir. İtirazlar, Kalite Güvence Müdürü tarafından "F.17 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu" ile kayıt altına alınır. Şikâyet ve İtiraz Kurulu itiraz sahibi ile temas kurarak itiraz hakkında detaylı bilgiyi alır ve itirazın giderilmesi için gerekli faaliyeti yapar (gerekli durumlarda teknik inceleme veya yeniden muayene gibi), alınan kararlar "F.45 Toplantı Tutanağı" ile kayıt altına alınır. İtirazın sonuçlandırılması için gerekiyorsa FOCUS bünyesindeki her bölüme düzeltici faaliyet başlatılabilir ve karar bu şekilde de alınabilir.


İtiraz için uygun görölen kararın ve/veya kararın sonucu yapılanlar ve varsa açılmış düzeltici faaliyetin sonuçları en geç 10 iş günü içinde itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir. Bildirilen karar itiraz sahibi tarafından tatmin edici bulunmuyorsa nedenlerini açıklayıcı olarak yazdığı dilekçesini, kendisine kararın bildiriminden 5 iş günü içerisinde FOCUS'a tekrar sunar. Şikâyet ve İtiraz Kurulunun almış olduğu karara istinaden yapılan yeni itirazın görüşölmesi ve karara bağlanması için Şikâyet ve İtiraz Kurulu tekrar bir toplantı gündemi oluşturarak nihai kararı alır ve 5 iş günü içerisinde itiraz sahibine bildirilir ve kayıtlar saklanır.

Alınan kararlar ve tutulan kayıtlar Yönetimi Gözden Geçirme toplantısında periyodik olarak incelenir.

6.4. Müşterinin Şikâyetini Sürdürmesi:

Yapılan şikâyet/itiraz ile ilgili alınan kararlara, yapılan tüm çalışmalara rağmen şikâyet/itirazın sürdürölmesi ve doğacak uyuşmazlıkların çözümü için yasal olarak Türkiye'nin İş Mahkemeleri yetkilidir.

Üzerinde "Kontrollü Kopya" kaşesi olmayan dijital nüshalar çıktı alındığında "Bilgi İçin" olur, dağıtımı takip altında değildir.

	FOCUS KALİTE KONTROL SAN. TİC. LTD. ŞTİ.	Doküman No	P.05
		Sayfa	3 / 3
		Yayın Tarihi	04.04.2016
	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKÂyet VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Revizyon No	05
		Revizyon Tarihi	08.07.2020

6.5. Önerilerin Değerlendirilmesi:

FOCUS'a yapılan öneriler Kalite Güvence Müdürü tarafından "F17 Şikâyet,İtiraz ve Öneri Formu" ile kayıt altına alınır ve yönetimi gözden geçirme toplantılarında bu öneriler değerlendirilir ve gerekli görülen konularda düzenlemeler yapılır.

6.6. Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi:

Müşterilerin genel istek ve beklentileri öğrenilerek iyileştirme fırsatlarının tespit edilmesi amacıyla memnuniyet anketleri düzenlenir.

Laboratuvar çalışmaları için, devamlı çalışılan müşteriler haricinde, her test sonrası müşterilerden "F.16 Müşteri Memnuniyet Anketi Formunun" doldurulması ile olumlu veya olumsuz geri bildirimlerin alınması Kalite Güvence Müdürü tarafından sağlanır. Devamlı çalışılan müşteriler ile ise yıllık olarak "F.16 Müşteri Memnuniyet Anketi Formu" ile geri bildirim alınması Kalite Güvence Müdürü tarafından sağlanır.

Kalite Güvence Müdürü yılda en az bir kez yönetimi gözden geçirme toplantısı öncesinde "F.16 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu" oluşturur. Bu anket tüm müşterilere gönderilir, müşterilerin FOCUS'a geldiklerinde bizzat doldurmaları istenir ya da FOCUS web sayfasından doldurmaları istenir. Müşterinin "F.16 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu" nu doldurmasının uygulanabilir olmadığı durumlarda müşteriden anket sorularına mail yoluyla cevap vermesi istenir. Sorulara verilen cevaplar Kalite Güvence Müdürü tarafından "F.16 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu" na kaydedilir ve ilgili mailin çıktısı formun ekine eklenerek işleme alınır.

Kalite Güvence Müdürü tarafından anket sonuçları "T.50 Veri Analizi Talimatı"na göre analiz edilerek;

- Müşteriler bazında
- Sorular bazında
- Genel ortalama bazında incelemeler yapılır.

İnceleme sonucuna göre;

- O yıl müşteri memnuniyet hedefinin altında kalan müşteri / soru / genel ortalama var ise
- Müşteri bazında bir müşterinin puanı geçen yıla göre daha düşükse
- Soru bazında bir sorunun puanı bir önceki yıla göre düşükse

Kalite yöneticisi bu konuda gerekli incelemeleri başlatır. Değerlendirme sonuçlarını yönetimi gözden geçirme toplantısına rapor olarak sunar. Toplantıda gerekli görülmesi halinde düzeltici faaliyet başlatılabilir.