	S&Q Mart A.Ş.- Kalibrasyon Bölümü / Calibration Division **Kalite Sistemi / Quality System**	P
	Kalibrasyon Laboratuvarı Prosedür El Kitabı ***Calibration Laboratory Procedure Manual***	Belge No *Doc.No* **MR-10**
Müşteri Şikayetlerinin Değerlendirilmesi Prosedürü *Procedure for evaluatıon of customer complaints*		Sayfa / *Page* **1 / 4**
		Rev. /*Rev.* **6**
		Tarih / Date **29.01.2020**

KG Onayı: *QA Approval*	Şebnem EREN	Onay: *Approval*	Güçlü AKYALÇIN

0. İçerik

0. İçerik 1
1. Amaç 1
2. Kapsam ve Geçerlilik 1
3. Referanslar 1
4. Tanımlar 2
5. Sorumluluklar ve Personel 2
   5.1. Prosedürün Yürütülmesi 2
   5.2. Prosedürün Onaylanması 2
   5.3. Prosedürlerin Kullanıcıları 2
6. Uygulama 2
   6.1. Müşteri Şikayetlerinin Kaydı 2
   6.2. Şikayetlerin Değerlendirilmesi 2
   6.3. Şikayetlerin Gözden Geçirilmesi 3
   6.4. Raporlama 3
   6.5 Müşteri Memnuniyet Anketi 3
7. Dağıtım ve Dosyalama 3
8. Doküman Değişiklik Takibi 4

1. Amaç

Bu prosedürün amacı müşteri şikayetlerinin değerlendirilmesi ile ilgili kuralları tanımlayarak müşteri tatmininin sağlanmasıdır.

2. Kapsam ve Geçerlilik

Bu prosedür , müşterilerden gelen şikayetleri ve değerlendirilmesini kapsamaktadır.

3. Referanslar

TS EN ISO / IEC 17025 7.9 Şikayetler

7.10 Uygun olmayan iş

8.6 İyileştirme

8.7 Düzeltici faaliyetler

Prosedürler

MR-01	Müşterilere Teklif Verme Prosedürü
MR-02	Müşterilerden Sipariş Alma Prosedürü
QA-11	Düzeltici Faaliyetler ve İyileştirme Prosedürü

4. Tanımlar

Şikayet : Ürünün / hizmetin kalitesindeki sapmadan dolayı gösterdiği performans eksikliği nedeniyle müşterinin gösterdiği reaksiyon

5. Sorumluluklar ve Personel

5.1. Prosedürün Yürütülmesi

Bu prosedürün yürütülmesinden laboratuvar müdürleri sorumludur.

5.2. Prosedürün Onaylanması

Bu prosedür Kalibrasyon bölüm müdürü ve kalite yönetim temsilcisi tarafından onaylanır.

5.3. Prosedürlerin Kullanıcıları

Bu prosedürün kullanıcıları tüm kalibrasyon bölümü personelidir.

6. Uygulama

Müşteriden ürün performansı hakkında gelen her türlü olumlu/olumsuz tepki şikayet olarak kabul edilir. Yapılan inceleme sonucunda şikayetin uygunsuzluk olup olmadığına karar verilir.

Müşterinin şikayetinde haksız olması durumunda yanlış anlamaların sebebi incelenir.

6.1. Müşteri Şikayetlerinin Kaydı

Müşteri şikayetleri , şikayeti alan kişi tarafından MR-10-F01 nolu Müşteri Şikayetleri Formuna kaydedilir. Bu form Kalite yönetim temsilcisi ne iletilir ve kalite yönetim temsilcisi MR-10-L02 nolu Müşteri Şikayet Listesinden numara alarak şikayet formuna kaydeder. Form doldurulurken şikayet kısmı ayrıntılı olarak tarif edilmeli ve şikayetin müşteri tarafından nasıl tespit edildiği belirlenmelidir.

6.2. Şikayetlerin Değerlendirilmesi

- Yetersiz bilgi , tecrübe ve eğitim
- Ekipmanlardan kaynaklanan şikayetler
- Müşterilere verilen yetersiz bilgi
- Uygunsuz malzeme / tedarikçi hatası
- Kullanım hatası
- Teslimat
- Fiyat v.b
- Türde olabilecek şikayetler değerlendirilir.

Şikayetlerin değerlendirilmesi sonucu , uygunsuzluk olarak tespit edilen şikayetlere ilişkin QA-10-F01 nolu Uygunsuzluk Föyü doldurulur. Kritik olduğu tespit edilen bu tip hataların tekrarının engellenmesi için düzeltici faaliyetler başlatılabilir.

6.3. Şikayetlerin Gözden Geçirilmesi

Belirli aralıklarla tüm kalibrasyon bölüm personeli toplanarak müşteri şikayetleri gözden geçirilir. Şikayetler çeşitli alt gruplara ayrılır.

- Parasal sorunlar
- Teknik sorunlar
- Raporlama ve Dökümantasyon
- Zaman planı

Gözden geçirme işleminde ortaya çıkan hatalar , S&Q Mart Kalibrasyon Bölümü hedef ve politikalarına göre değerlendirilerek kuruluşun piyasadaki güvenirliğini korumak için gerekli önlemler alınır. Gerekirse gözden geçirme işlemi daha sık yapılır.

6.4. Raporlama

Müşterilere şikayetin kabul edildiği ve yapılan değerlendirme sonucu yazılı olarak bildirilir. Şikayet ile ilgili yapılan çalışmalar ve sonuç da müşteriye yazılı olarak bildirilir. Müşteriler ile yapılan yazışmalar şikayet formunun ekinde yer alır.

Şikayetlerin değerlendirilmesi ve sonuç laboratuvar için de şikayetten bağımsız departman tarafından yapılır laboratuvar içinde bu sağlanamadığı durumlarda bu faaliyetler şirket bünyesinde laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından gerçekleştirilir.

6.5 Müşteri Memnuniyet Anketi

Senede bir kez olmak kaydıyla müşteri memnuniyetini ölçmek amacıyla bir memnuniyet anketi düzenlenir. MR-10-F02 nolu form müşteriye gönderilir ve katılımın en üst seviyede olması için müşteri ile iletişim kurulur. Müşteriden gelen geri dönüşümler kalite yönetim temsilcisi tarafından MR-10-D02 nolu Müşteri Memnuniyet Anket Raporuna aktarılır. Bu anket sonucunda elde edilen verilerle düzenlenen bu raporda yer alan sonuçlara göre iyileştirme veya sistemi geliştirmeye yönelik çalışmalar planlanır. Bu anket sonuçları aynı zamanda Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında da görüşülür.

Raporda yer alan kötü ve orta seçeneklerin toplamının, toplam geri dönüşün % 10 unun altında tutulması hedeflenir. Bu hedefin aşıldığı durumda, müşteriye geri dönülerek memnuniyetsizliğin nedenleri incelenir. Gerekirse bu inceleme sonucunda, çalışmanın yönetilebilmesi için bir uygunsuzluk açılarak iyileştirme fırsatları değerlendirilir.

7. Dağıtım ve Dosyalama

MR-10-F01 Müşteri Şikayetleri Formları kalite yönetim temsilcisi tarafından tutulur.

Düzeltici Faaliyet kapsamına alınan müşteri şikayetleri ile ilgili dökümantasyon kalite yönetim temsilcisi tarafından takip edilir.

Müşteri Memnuniyet Anket kayıtları kalite yönetim temsilcisi tarafından muhafaza edilir.

8. Doküman Değişiklik Takibi

Aşağıda bir önceki revizyondan sonra bu dokümanda yapılan değişiklikler anlatılmıştır.

Değişiklik Olan		Değişikliğin Tarifi	Tarih	Değişikliği Yapan
Sayfa	**Bölüm**			
3	6.4	Raporlama bölümünde şikayetin değerlendirilmesi ve sonucun müşteriye bildirilmesi konusunda izlenecek yol daha ayrıntılı anlatıldı ve laboratuvar dışındaki bağımsız kişilerin sürece nasıl dahil olacağı tarif edildi .	29.01.2020	SE