
	KALİTE SİSTEM DOKÜMANLARI	Dok. No: PR.006	Sayfa
	MÜŞTERİ GERİ BESLEMESİ VE ŞİKÂyetLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi:20.08.2017	0 / 5
		Revizyon No: 01	
		Rev. Tarihi:10.12.2018	

DEĞİŞİKLİK TAKİP			
SAYFA NO	DEĞİŞİKLİK KONUSU	TARİH	DEĞİŞİKLİĞİ YAPAN
TAMAMI	İtiraz/Müşteri sürecin, araştırılması, geçerli kılınması, gerekli faaliyetlerin yapılması, sonuçlarının resmi bildirim metotlarının tanımlandı.	10.12.2018	Zeki BARAN

RREVİZYON SAYISI TAKİP								
SAYFA NO	1	2	3	4	5	6		
TAMAMI	X							

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Onay
ZEKİ BARAN	ZEKİ BARAN	DENİZ KAYA

	KALİTE SİSTEM DOKÜMANLARI	Dok. No: PR.006	Sayfa
	MÜŞTERİ GERİ BESLEMESİ VE ŞİKÂyetLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi:20.08.2017	1 / 5
		Revizyon No: 01	
		Rev. Tarihi:10.12.2018	

1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedürün amacı; Müşteri geri beslemesi, şikâyetlerin toplanması, kayıt altına alınması, sonrası yapılan faaliyetlerin açıklanması ve ilgili personelin yetki ve sorumluluklarını tanımlamaktır.

Bu prosedür, PERİYOT tarafından üretilen tüm hizmetleri kapsamaktadır. Talep edilmesi durumunda ilgili tüm taraflarca erişilebilir.

2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Müşteri Geri Beslemesi; Hizmetlerimizin özellik ve performansı, pazarlama, satış ve diğer uygulamalarımızla ilgili müşteri yorumları,

Şikâyetler

Özel veya tüzel kişilerin, firmamızın akreditasyon faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, geçici, sürekli personeli veya akredite ettiği bir kurumun akreditasyon kapsamında yaptığı faaliyetler veya etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü ve yazılı olumsuz başvurulardır.

İtirazlar


Özel veya tüzel kişilerin, firmamızın kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır.

3. REFERANS DÖKÜMANLAR

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü	PR.002
Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Formu	FR.016
Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler İzleme Formu	FR.017
Müşteri Memnuniyeti Anket Formu	FR.067
Müşteri şikâyetleri Değerlendirme Raporu Formu	FR.019
Veri Yedekleme Prosedürü	PR.007
Kayıt Tanımlama ve Arşivleme Prosedürü	PR.008

4. UYGULAMA

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Onay
ZEKİ BARAN	ZEKİ BARAN	DENİZ KAYA

	KALİTE SİSTEM DOKÜMANLARI	Dok. No: PR.006	Sayfa
	MÜŞTERİ GERİ BESLEMESİ VE ŞİKÂyetLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi:20.08.2017	2 / 5
		Revizyon No: 01	
		Rev. Tarihi:10.12.2018	

4.1. Sorumluluk

Firmamızda uygulanan tüm ticari faaliyet ve verilen hizmetlerde müşteri geri beslemesinden, şikâyetlerin toplanmasından, kayıt altına alınmasından ve iyileştirme gerekliyse sonraki faaliyetlerden (uzmanlık alanıyla ilgili...) Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.

4.2 Müşteri Geri Besleme ve Şikâyetlerin Alınması ve Kaydedilmesi

Müşteri geri besleme ve şikâyetlerin alınması için aşağıdaki iletişim kanalları oluşturulmuştur.

- Müşteri Memnuniyeti Anketi,

Gelen tüm geri bildirimler,

- Müşteri Geri Beslemesi veya
- Müşteri Şikâyeti
- Müşteri İtirazı

olarak sınıflandırılır.

4.3 Müşteri Şikâyetlerine/Müşteri İtirazı İşlem Yapılması


4.3.1 Alınan Müşteri Şikâyetleri ve Geri Beslemeleri aşağıdaki kategorilerde sınıflandırılarak bilgisayar ortamına aktarılır. Söz konusu durum bir uygunsuzluk ise ilgili sorumlu atanır ve çözümü için termin belirlenir. Şikâyet/itirazlar araştırma safhası, değerlendirme, sonuç ve müşteri bilgilendirme süreçlerinden geçerek cevaplandırılır. Müşteri şikâyet/itirazları cevaplama süresi ortalama 15 gündür.

- Hizmetin fonksiyonel özellikleri,
- Hizmetin performansı,
- Hizmetin güvenilirliği,
- Teslimat,
- Bulunabilirliği,
- Talep ve talebin karşılanması,
- Hizmet sonrası destek hizmetlerinin yeterliliği,
- Fiyat

4.3.2 Müşteri şikâyetlerinin personel kusurundan mı? Yoksa ilgili süreçten mi? kaynaklandığı, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yapılan inceleme sonucunda belirlenir.

Personel kusurundan kaynaklanan problemler yapılacak işlemler söz konusu personelin içinde yer almadığı bir kurul tarafından değerlendirilir. Bu kurulun kimlerden oluşacağına Kalite Yönetim Temsilcisi ve Genel Müdür karar verir.

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Onay
ZEKİ BARAN	ZEKİ BARAN	DENİZ KAYA

	KALİTE SİSTEM DOKÜMANLARI	Dok. No: PR.006	Sayfa
	MÜŞTERİ GERİ BESLEMESİ VE ŞİKÂyetLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi:20.08.2017	3 / 5
		Revizyon No: 01	
		Rev. Tarihi:10.12.2018	

Süreç hatasından kaynaklandığı tespit edilen problemler, yalnız bir fonksiyonu ilgilendirdiği durumda, uygulanacak düzeltici faaliyet ile ilgili Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü' ne (**PR.002**) göre işlem yapılır. Birden fazla fonksiyonu ilgilendiren problemler ise ilgili süreç sorumlularının vereceği ortak iyileştirme kararı ile giderilir.

4.3.3 Müşteri şikâyetlerinin incelenmesi sonucunda, şikâyetin tedarikçi, taşeron veya dış kaynaklı kuruluşlardan olduğu tespit edilirse, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili yere Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu (**FR.016**) düzenlenir. Uygunsuzluğu bildiren bir bilgilendirme yazısı yazılarak gereğinin yapılmasını içeren yazı düzenlenir. Yazı ilgili kuruluşlara veya tedarikçilere gönderilir. Uygunsuzluğu Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Takip Formuna (**FR.017**) işleyerek takip eder. Takip sonucunu Tedarikçi Performans Değerlendirmesiyle de raporlar.

4.3.4 Müşteri şikâyeti/itirazı olarak nitelendirilen müşteri iletişimi ile ilgili müşteriye yazılı(posta, kargo) mesaj veya e-mail ile cevap verilir. Uygulanabilir olduğunda problemi düzeltmek için neler yapılacağı (Değiştirmek, iyileştirmek, muayene ve ölçüm tekrarı ve parasını iade etmek gibi) konularda Kalite Yönetim Temsilcisi ve Genel Müdür sorumludur.

4.3.5 Müşteri Memnuniyeti Anketi (**-FR.067**) müşterinin genel anlamda algılanması için yapılır ve elde edilen sonuçlar analiz edilerek firmamızın Güçlü Yanları ve İyileştirmeye Açık Alanlar (İAA) belirlenir. Belirlenen İAA' lar Aksiyon Planı Formuna (**FR.020**) işlenir, sorumlu ve terminler belirlenerek iyileştirmeler yapılır.

4.3.6 Müşteri Geri Bildirimleri ve Şikâyetleri Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından sürekli aşağıdaki başlıklar altında sınıflandırılarak Müşteri Şikâyetleri Değerlendirme Raporu Formu (**FR.019**) kullanılarak Yönetime sunulur.

- Hizmetin fonksiyonel özellikleri,
- Hizmetin performansı,
- Hizmetin güvenilirliği,
- Teslimat,
- Bulunabilirliği,
- Talep ve talebin karşılanması,
- Hizmet sonrası destek hizmetlerinin yeterliliği,
- Fiyat
- Tekrar eden uygunsuzluklar,

4.4 Kayıt

Müşteri Geri Bildirimleri ve Şikâyetler ile ilgili yapılan tüm işlemler kaydedilir. Tüm verilerin güvenliği ile ilgili faaliyetler Veri Yedekleme Prosedürü' ne (**-PR.007**) göre Kalite Yönetim Temsilcisi' nin gözetiminde yapılır.

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Onay
ZEKİ BARAN	ZEKİ BARAN	DENİZ KAYA