

1. AMAÇ

Mutlak müşteri ve personel memnuniyeti'nin sağlanabilmesi için müşteriden veya diğer ilgililerden gelen şikayet ve memnuniyet bilgilerinin sistematik bir şekilde ele alınması, çözümlenmesi, periyodik değerlendirmeler yapılarak ilgili birimlere raporlanması ve müşteriye/personele bilgi verilerek kalite geliştirme çalışmalarında bir girdi olarak kullanılmasını sağlamaktır.

2. KAPSAM

Şirketimize ulaştırılan tüm şikayet ve memnuniyetleri kapsar.

3. SORUMLULAR

- Kalite Yöneticisi
- Müdür
- Akreditasyon ve Ürün Kalite Uzmanı

4. İLGİLİ BİRİMLER

Karadeniz Teknik Test Tic. Ltd. Şti. tüm birimleri

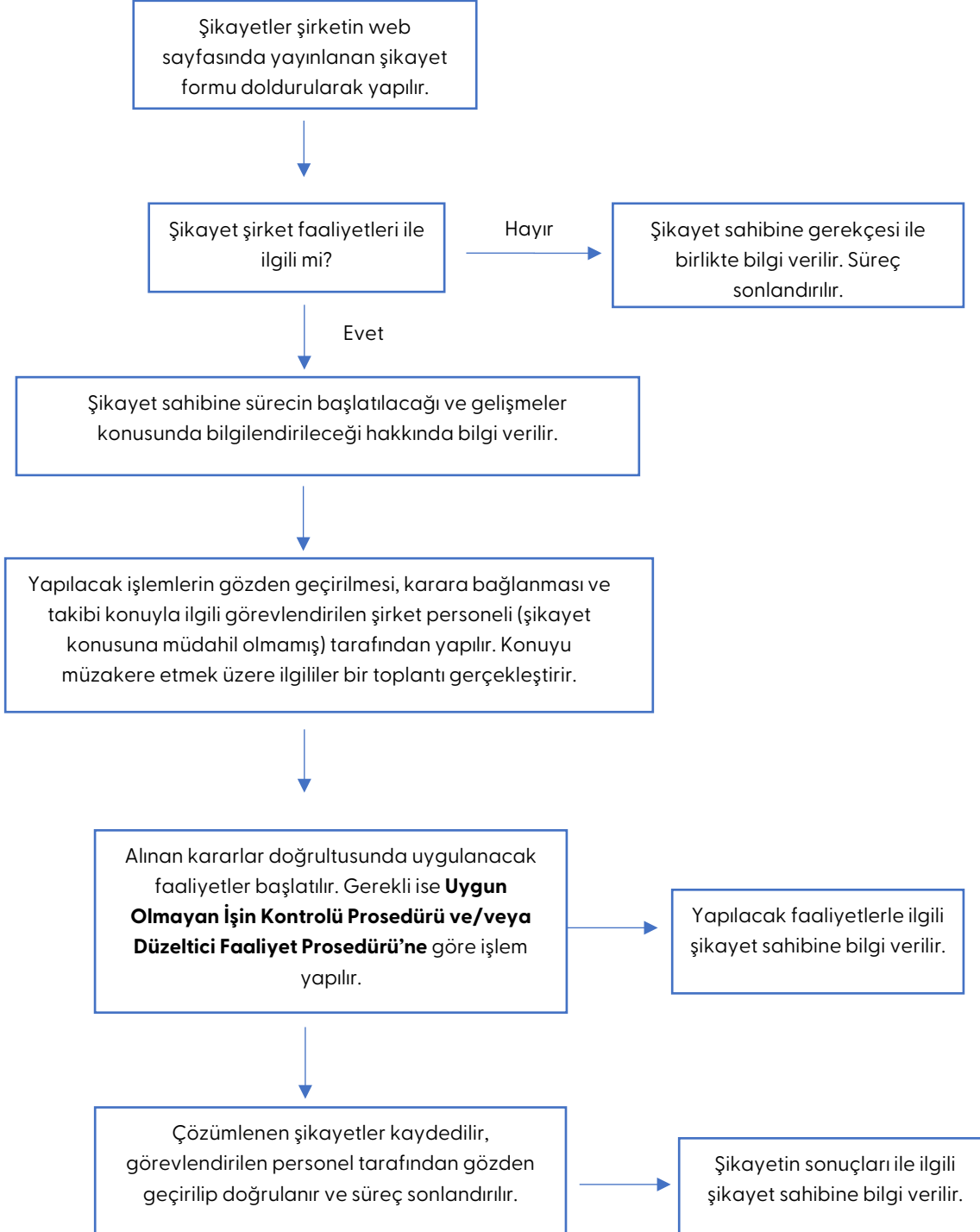
5. UYGULAMA

5.1. ŞİKAYETLERİN ELE ALINMASI

- Müşteri, personel veya diğer ilgililerden gelebilecek şikayetler şirketin herhangi bir biriminin faaliyetlerini içerebilir (Test/Analiz Sonuçlarına İtiraz, Test/Analiz Sonuçlarında Gecikme, Test/Analiz Ücretinin Uygunluğu, Çalışma Ortamı ve Koşulları, İletişim Yöntemi vb.).
- Karadeniz Teknik Test Tic. Ltd. Şti.'de gerçekleştirilen faaliyetlerle ilgili yazılı ve/veya sözlü olarak şirkete ulaştırılan, çözümlenmiş olan/olmayan tüm şikayetler **Şikayet Formu**'na kaydedilerek Kalite Yöneticisi'ne iletilir.
- Bu form içeriğindeki bilgiler, kayıt altına alınır ve şikayetin kabul edilip edilmediği hakkında şikayeti yapana gerekçesiyle birlikte bilgilendirme (telefon, e-posta vb.) yapılır.
- Şikayetler ile ilgili genel olarak yapılacak işlemler aşağıdaki gibidir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Kalite Yöneticisi	Akreditasyon ve Ürün Kalite Uzmanı

Şikayet Ele Alma Prosesi;



Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Kalite Yöneticisi	Akreditasyon ve Ürün Kalite Uzmanı

- Şikayetler **Şikayet Takip Formu** ile kayıt altına alınarak takip edilir.
- Çözümlenen şikayetlerin etkinliği, aynı konudaki şikayetlerin azalması ve gerektiğinde şikayet sahibi aranarak sonuçla ilgili memnuniyeti hakkında geri bilgi alınarak izlenir.
- Yukarıda açıklanan tüm şikayetlerin istatistiksel değerlendirmesi Kalite Yöneticisi tarafından altı aylık periyotlarla yapılır ve sonuçlar Akreditasyon ve Ürün Kalite Uzmanı'na raporlanır.
- İlgili değerlendirme sonuçlarına göre saptanan iyileştirilmesi gereken konular, Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları'nda ele alınır ve yeni iyileştirme hedefleri belirlenir.

5.2. MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETLERİ

- Karadeniz Teknik Test Tic. Ltd. Şti. müşterilerinin memnuniyet derecesini ölçmek üzere müşterilerine yılda bir kez **Müşteri Memnuniyeti Anket Formu** gönderir.
- Değerlendirme yapılırken Çok iyi/Her zaman 5 puan, İyi/Sık sık 4 puan, Orta/Bazen 3 puan, İyi Değil/ Nadiren 2 puan, Hiç iyi değil/Hiçbir zaman 1 puan olarak tanımlanmıştır.
- Anket formundaki sorulara göre beşli skala üzerinden yapılan müşteri memnuniyet değerlendirmesi sonuçları yıllık olarak Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir. Bir yılda uygulanan anket sayısı 10 veya daha fazla ise istatistiksel olarak değerlendirme yapılır. Değerlendirme sonuçları "Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında" sunulup, yeni iyileştirme hedefleri belirlenir.
- Bu anketler doğrultusunda beklentiler saptanarak düzeltici faaliyetlerin veya iyileştirmenin başlatılması sağlanır. Memnuniyet derecesi 5 üzerinden 3'ün altında kalanlar için düzeltici faaliyet açılır. İyileştirme amacıyla yapılan faaliyetler izlenir.
- Böylece Karadeniz Teknik Test Tic. Ltd. Şti. hizmetlerinin başarısı geçerli kılınmaktadır.

5.3. Bu prosedürün uygulanması ile ortaya çıkan kayıtlar Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne uygun olarak saklanır.

6. KAYITLAR

- Şikayet Formu
- Şikayet Takip Formu
- Müşteri Memnuniyeti Anket Formu
- Yönetimin Gözden Geçirilmesi Toplantı Tutanağı
- Uygun Olmayan İş ve Düzeltici Faaliyet Formu

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR / REFERANSLAR

- Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Kalite Yöneticisi	Akreditasyon ve Ürün Kalite Uzmanı

- Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü

8. REVİZYON NEDENİ

- Madde 5.2 müşteri memnuniyet anketlerinin nasıl değerlendirileceği hakkında açıklamalar eklenmesi, madde 6 kayıtlarda form isminin değiştirilmesi
- Revizyon No 2: Madde 1 ve madde 5.1'de değişiklik yapılması personelden gelen şikayetlerin eklenmesi
- Revizyon No 3: Logo değişikliği
- Revizyon No 4: Logo değişikliği

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Kalite Yöneticisi	Akreditasyon ve Ürün Kalite Uzmanı