	ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	KOD	PR.7.9
		Yayın Tarihi	01.03.2018
		Revizyon No.	02
		Rev. Tarihi	02.09.2024
		Sayfa No	1 / 4

1. AMAÇ

Bu prosedür, Kent Asbest'in müşterilerine en iyi hizmeti verebilmesi için müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen sözlü veya yazılı geri bildirimlerin alınması, çözümlenmesi ve kaydedilmesi için yapılan çalışmalarını açıklar.

2. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

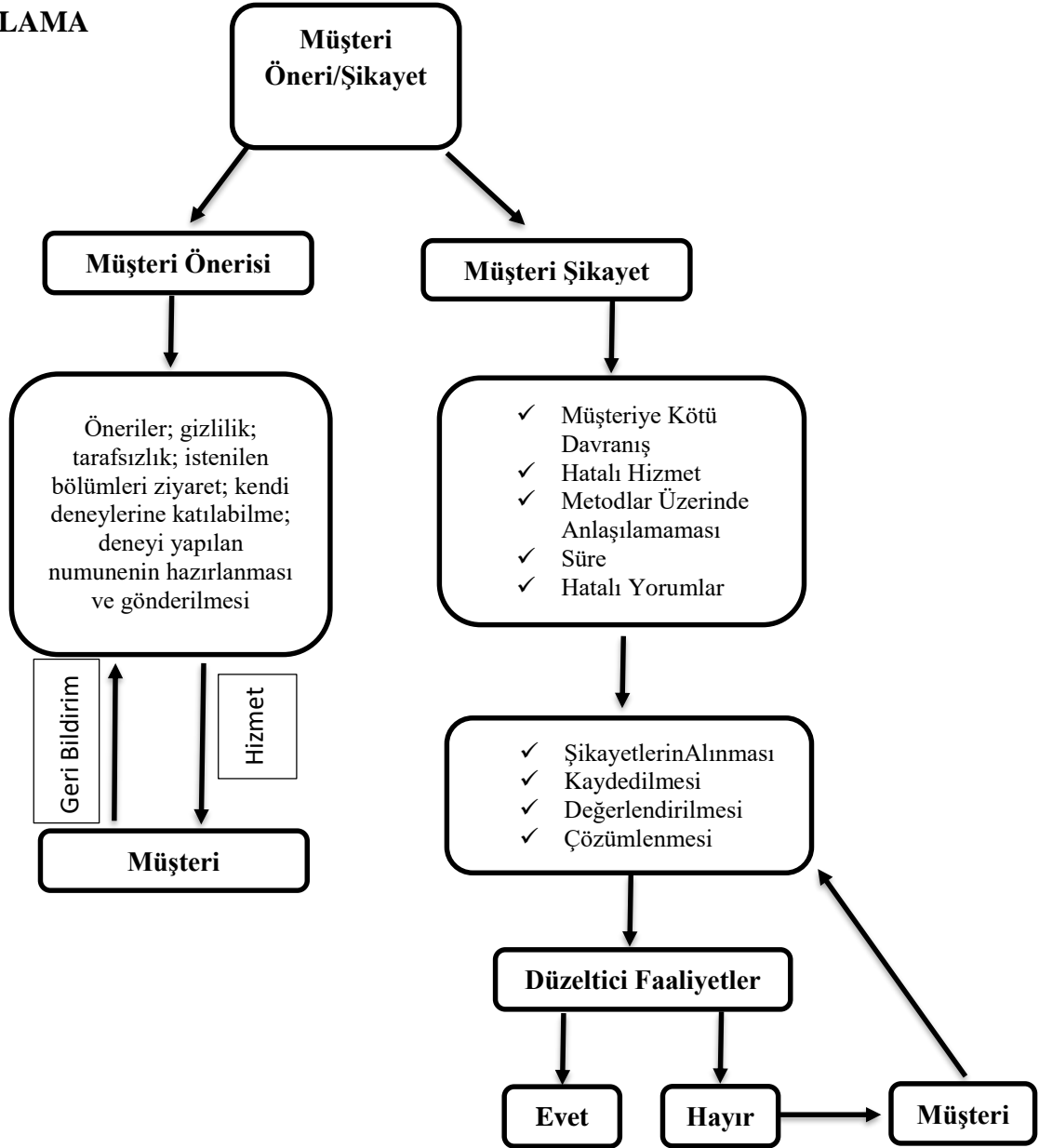
Yapılacak Faaliyetler	Sorumlular	İş Birliği	Bilgi
Müşterilerle İletişim Kurma, Kayıtları Tutma	LM	P	KY
İhtiyaçlarını Karşılama	P	LM	KY
Şikayetlerin Alınması	LM	P	KS
Şikayetlerin İncelenmesi	LM	P	KS
Düzeltilici/Önleyici Faaliyetlerin Yapılması	P	P	KS

KY: Kalite Yöneticisi
LM: Laboratuvar Müdürü
P: Personeller

3. İLGİLİ DOKÜMANLAR


FR. 7.9-3 Müşteri Öneri ve Şikayet Formu
FR. 7.9-4 Müşteri Öneri ve Şikayet İzleme Formu
FR.7.9-1 Müşteri Memnuniyet Anketi Formu
FR. 7.9-2 Müşteri Memnuniyet Anketi Takip Formu
PR.8.7 Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü
FR.8.7-1 Düzeltilici- İyileştirici Faaliyet Formu

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ Hamdi YILDIZ	ONAYLAYAN LABORATUVAR MÜDÜRÜ Çağlar EKŞİ
---	--

4. UYGULAMA**4.1. ÖNERİ/ŞİKAYETLERİN ALINMASI**

4.1.1 Diğer müşterilerin gizliliğinin korunmasının sağlanması kaydıyla, müşteriler veya onların temsilcileri taleplerini açıklığa kavuşturmak ve yapılan işle ilgili olarak laboratuvarın performansını izlemek isterse, laboratuvar yönetimi nezaretinde laboratuvarı gezerek yapılan işler ve deneyler anlatılır. Müşteri, isterse deneyler hakkında personele sorular sorabilir. Personel, müşterilere deneylerle ilgili gerekli bilgileri diğer müşterilere karşı gizliliği koruma koşulu ile aktarabilir.

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ Hamdi YILDIZ	ONAYLAYAN LABORATUVAR MÜDÜRÜ Çağlar EKŞİ
---	--

	ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	KOD	PR.7.9
		Yayın Tarihi	01.03.2018
		Revizyon No.	02
		Rev. Tarihi	02.09.2024
		Sayfa No	3 / 4

4.1.2 Laboratuvar personelinin, müşterilere ait bilgileri diğer müşterilere vermesi kesinlikle yasaktır. Müşterilerimiz, kendileri için yapılan deneylere tanık olarak katılmak isterlerse, Kalite Yöneticisi veya Deney Sorumlusu müşteri ile temasa geçerek konu hakkında bilgi aldıktan sonra durum Laboratuvar Müdürü 'ne bildirilir ve Laboratuvar Müdürü' nün onayı ile müşteri, laboratuvarın ilgili bölümlerine laboratuvar yönetimi nezaretinde girebilir. Bu ziyaretin bilgileri, laboratuvar personeli tarafından FR.6.2-1 Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı (Müşteri)' na yazılır. Müşteriye hizmet verilirken, tüm personel gizlilik ve tarafsızlık kurallarını uygulamak zorundadır.

4.1.3 Öneri/Şikayetler, Laboratuvar çalışanlarına FR. 7.9-3 Müşteri Öneri ve Şikayet Formu, telefon, faks, e-posta ve farklı yollarla iletebilir. Müşteri öneri, şikayet ve talepleri <https://www.kentasbest.com.tr> adresinde yer alan iletişim bölümünden iletebilmektedir. Burada öneri-şikayet-talep sahibi ad-soyadı, mail adresi, iletişimin konusu (öneri-şikayet-talep) seçilerek mesaj bölümüne iletilmesi istenen konu belirtilir. Gönder butonuna basılarak ilgili mesajın (öneri-şikayet-talep) info@kentasbest.com.tr adresine gönderilmesi sağlanmış olur. Öneri/Şikayeti alan kişi, öneri/şikayeti Kalite Yöneticisine bildirilir. Değerlendirilmesi 4.2 maddesinde belirtildiği gibi yapılır.

4.2.Öneri/Şikayetlerin Değerlendirilmesi

4.2.1 Sunulan hizmetle ilgili müşteriden gelen öneri/şikayetleri öncelikle Kalite Yöneticisi inceler ve Laboratuvar Müdürünü bilgilendirir. Gerekliyse Laboratuvar Müdürü, Kalite Yöneticisi ve/veya Laboratuvar Müdürünün görevlendireceği kişi öneri/şikayet ile ilgili düzeltici/iyileştirici faaliyeti başlatır ve PR8.7 Düzeltici -İyileştirici Faaliyet Prosedürü' ne göre takibi yapılır.

4.2.2 Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Müdürü Öneri/Şikayetin Değerlendirmesi ve Yapılması Gerekenler Kısmını yazıp Sorumlu ve Termin atar ve sonucu aynı forma yazar. Müşteriden Gelen öneri/şikayetler Kalite Yöneticisi tarafından FR. 7.9-4 Müşteri Öneri ve Şikayet İzleme Formu doldurularak takip edilir.

4.2.3 Yapılması gerekenler tamamlandıktan sonra etkinliği kontrol edilir. Eğer etkin değilse FR.4.11-12-1 Düzeltici-iyileştirici Faaliyet Formu'na yazılıp PR8.7 Düzeltici-İyileştirici Prosedürü' ne göre takibi yapılır.

4.3. Verilen Hizmetler İçin Müşteri Geri Bildirimlerinin Alınması ve Değerlendirilmesi

4.3.1 Müşteri verilen hizmetler için, müşteri beklentilerini karşılamak ve müşterilerden geri bildirimleri alma amacıyla oluşturulmuş FR. 7.9-1 Müşteri Memnuniyet Anketi Formu firmalara Kalite Yöneticisi tarafından, yılda en az 1 kere olmak üzere e-mail, faks veya kargo yoluyla müşteriye iletilmektedir.

4.3.2 Kalite Yöneticisi FR.7.9-1Müşteri Memnuniyet Anketi Formu gönderimlerini FR. 7.9-2 Müşteri Memnuniyet Anketi Takip Formu ile yıllık olarak kayıt altına alır. FR. 7.9-1Müşteri

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ Hamdi YILDIZ	ONAYLAYAN LABORATUVAR MÜDÜRÜ Çağlar EKŞİ
---	--

	ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	KOD	PR.7.9
		Yayın Tarihi	01.03.2018
		Revizyon No.	02
		Rev. Tarihi	02.09.2024
		Sayfa No	4 / 4

Memnuniyet Anketi Formu'na Firmadan ilgilinin Adı Soyadı, İrtibat Telefonu, Anket Gönderim Şekli (e-mail, faks veya kargo) ve Anket Gönderim Tarihini yazar.

4.3.3 FR. 7.9-1 Müşteri Memnuniyet Anketi Formu gönderildiğinden itibaren 2 ay içinde anket geri dönüşü olduysa: FR. 7.9-2 Müşteri Memnuniyet Anketi Takip Formu' ndaki Anket Geri Dönüşü kısmı (+); olmadıysa Anket Geri Dönüşü kısmı (-) olarak işaretlenir. Kalite Yöneticisi FR. 7.9-1 Müşteri Memnuniyet Anketi Formu'na 2 ay içinde dönüş yapmayan firmadaki ilgili kişiyi arayarak ankete geri dönüş talebini tekrarlar ve takibi FR. 7.9-1 Müşteri Memnuniyet Anketi Formu ile yapar.

4.3.4 Müşteri Memnuniyeti Anketi, en geç 5 iş günü içinde değerlendirmeye alınır. Puanlamanın 1, 2 ve 3 olduğu durumlarda Müşteriyi arar ve haklı müşteri şikayetiye FR. 7.9-3 Müşteri Öneri ve Şikayet Formu doldurarak Madde 4.2.yi uygular.

Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirmesi 100 üzerinden yapılır.

Değerlendirme: 100* Ankette Verilen Puanların Toplamı

Anketteki Cevaplandırılan Soru Sayısı*5

4.3.5 Kalite Yöneticisi Müşteri Memnuniyeti Anketi' nde müşterinin verdiği puanın değerlendirmesini anketteki 'Anket Değerlendirme Bölümü' ne ('Genel Değerlendirme:' kısmına) yazar. Bu bölümdeki 'Anket No' anketlerin geliş sırasına göre her yılbaşında 001' den başlayarak ardışık olarak numaralandırılır.

4.3.6 Yıl içinde gelen anketlerin, 'Genel Değerlendirme' lerinin (100'lük sistemde) ve tek tek soru puanlandırmalarının ortalamaları (5'lik sistemde) alınır ve Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında Kalite Yöneticisi tarafından sunulur.

REVİZYON ÇİZELGE TABLOSU

SIRA NO	REVİZYON İÇERİĞİ		REVİZYON		MADDE NO
	Revizyon Öncesi	Revizyon Sonrası	TARİH	NO	
1	-	TS EN ISO 17025:2017 geçişi kapsamında revize edilmiştir.	01.06.2020	01	-
2	-	İnternet sitesi üzerinden müşteri öneri-şikayet ve taleplerinin alınması tanımlanmıştır.		02	4.1.3
.					

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ Hamdi YILDIZ	ONAYLAYAN LABORATUVAR MÜDÜRÜ Çağlar EKŞİ
--	---