



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ŞİKÂyet VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR-11
Yayın Tarihi: 08.10.2022
Rev.No/Tarih:01/27.10.2023
Sayfa: 1 / 5

1. Amaç, Kapsam ve Sorumlular

Bu prosedür, TS EN ISO/IEC 17020, TS EN ISO/IEC 17024 VE TS EN ISO/IEC 17065 standartlarına uygun Entegre Yönetim Sistemi kapsamında QUARCO A.Ş.'nde müşterilerle yaptığımız faaliyetlerin gözden geçirilmesi, müşterilerimizden gelebilecek itiraz öneri, istek ve şikâyetlerin kayıt altına alınarak değerlendirilmesi, şikâyetlerin giderilmesi, tekrarlarının önlenmesi ve uygunluk değerlendirme kalitesinin artırılmasına yönelik yapılacak çalışmaları açıklamak ve müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi amacıyla hazırlanmıştır.

TS EN ISO/IEC 17020, TS EN ISO/IEC 17024 VE TS EN ISO/IEC 17065 standartlarına uygun kalite sistemi dâhilinde uygunluk değerlendirme hizmeti verilen iç ve dış müşterileri kapsar.

Bu prosedürün uygulamasından prosedürde kendisine sorumluluk verilen birimler sorumludur.

2. Tanımlar, Terimler, Kısaltmalar ve İlgili Dokümanlar

2.1. Tanımlar ve Terimler

2.1.1. Müşteri: Uygunluk değerlendirme talebinde bulunan kişi veya kuruluş. Müşteri kuruluş içinden veya dışından olabilir.

2.1.2. Kuruluş: QUARCO MUAYENE VE BELGELENDİRME MÜHENDİSLİK ANONİM ŞİRKETİ.

2.1.3. Birim/Kişi: QUARCO AŞ.'nda faaliyet gösteren Genel Müdür, Muayene Müdürü, İdari ve Mali İşler Müdürü, Personel Belgelendirme Müdürü, Ürün Belgelendirme Müdürü ile Kalite Müdürü, Muayene, personel ve ürün belgelendirme Elemanlarının faaliyet gösterdiği birimler birim olarak adlandırılmıştır.

2.2. Kısaltmalar

2.2.1. Kuruluş: QUARCO MUAYENE VE BELGELENDİRME MÜHENDİSLİK ANONİM ŞİRKETİ. (Kısaca QUARCO A.Ş. olarak belirtilir)

2.2.2. Diğer kısaltmalar Doküman Hazırlama ve Kodlama Talimatında verilmiştir.

2.3.İlgili Dokümanlar

2.3.1. PR-03 Talep Teklif ve Sözleşmelerinin Gözden Geçirilmesi Prosedürü

2.3.2. PR-04 Satın alma ve Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü

2.3.3. PR-06 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

2.3.4. PR-07 Önleyici Faaliyet Prosedürü

2.3.5. TL-13 Arşiv Talimatı

2.3.6. FR-10 Şikâyet ve Öneri Formu

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Müdürü	Genel Müdür



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ŞİKÂyet VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR-11
Yayın Tarihi: 08.10.2022
Rev.No/Tarih:01/27.10.2023
Sayfa: 2 / 5

2.3.7. FR-11 Şikâyet ve Öneri İzleme Formu

2.3.8. TS EN ISO/IEC 17020:2012, TS EN ISO/IEC 17024:2012 ve TS EN ISO/IEC 17065:2012 Standartları

3. Prosedürün Ayrıntısı

3.1. Taleplerin Alınması, Değerlendirilmesi ve Teklif Verilmesi

3.1.1. Uygunluk değerlendirme talepleri, PR-03 Talep Teklif ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürüne göre yapılır.

3.2. Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi

3.2.1. Müşteri ile yapılan sözleşmelerin gözden geçirilmesi, PR-03 Talep Teklif ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü 'ne göre yapılır.

3.3. Öneri, İstek ve Şikâyetlerin Alınması

3.3.1. Müşteriler tarafından; telefon, faks ve diğer yollarla bildirilen itiraz öneri, istek ve şikâyetler FR-10 Şikâyet ve Öneri Formu doldurularak kayıt altına alınır ve incelenmek üzere Kalite Yöneticiliği'ne iletilir. e-posta ile gelen öneri, istek ve şikâyetler FR-10 Şikâyet ve Öneri Formu ile Kalite Müdürüne gelir.

3.4.Öneri, İstek ve Şikâyetlerin İncelenmesi

3.4.1. QUARCO A.Ş.nda bildirilen öneri, istek ve şikâyetler Kalite Müdürü tarafından bir ön incelemeye tabi tutulur. Şikâyeti ilgilendiren birim sorumlusu ile temas sağlanır. Birim Sorumlusu itiraz öneri ve şikâyet sahibi ile irtibat kurarak konuyu ayrıntılı olarak inceler ve düzeltici faaliyet kapsamını belirler.

3.4.2. Söz konusu şikâyetler birim sorumlusunun yetkisi dâhilinde çözülebilecek ise ilgili birim sorumlusu tarafından çözülür. Konu için düzeltici veya önleyici faaliyetler planlanır ve yapılan faaliyet hakkında müşteri bilgilendirilir.

3.4.3. Alınan öneri ve şikâyetlerin çözümü, ilgili birim sorumlusunun yetkisini aşıyorsa konu önce Kalite Müdürüne, gerekli ise Genel Müdüre sunulur.

3.5. Müşterilerin İstek ve Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi ve Düzeltici Faaliyetler

3.5.1. Müşterilerin itiraz, istek, öneri ve şikâyeti hakkında istek/şikâyeti alan Laboratuvar elemanı tarafından bilgilendirilen ilgili birim sorumlusu, söz konusu itiraz, istek/şikâyeti inceler. İnceleme sırasında gerektiğinde müşteriler ile doğrudan temas kurularak detay bilgilerin alınması sağlanır.

3.5.2. Müşterinin itiraz istek, öneri ve şikâyetine çözüm getirildiyse faaliyeti yerine getirenler tarafından FR-10 Şikâyet ve Öneri Formunun ilgili kısımları doldurulur ve söz konusu itiraz istek öneri ve şikâyet kapatılır.

3.5.3.Çözülmemeyen veya karara varılamayan istek öneri ve şikâyetler konusunda ilgili birim, sorunun giderilmesi ve son kararın verilebilmesi için araştırma başlatır ve diğer birimlerin önerileri ile birlikte önce Kalite Müdürüne, gerekli ise Genel Müdürün onayına sunar.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Müdürü	Genel Müdür



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ŞİKÂyet VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR-11
Yayın Tarihi: 08.10.2022
Rev.No/Tarih:01/27.10.2023
Sayfa: 3 / 5

3.5.4. Sonuçlandırılan itiraz istek, öneri ve şikâyetler ile ilgili kayıtlar birim Sorumluları tarafından Kalite Müdürüne teslim edilir.

3.5.5. Entegre Yönetim Sistemini etkileyen ve çözüme kavuşturulan müşteri itiraz istek ve şikâyetleri için PR-06 Düzeltici Faaliyet Prosedürü ve PR-07 Önleyici Faaliyet Prosedürüne göre düzeltici veya önleyici faaliyetler başlatılır.

3.5.6. Sonuçlandırılan veya takibi devam eden müşteri itiraz istek, öneri ve şikâyetleri, Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında tüm yönleri ile ele alınır. Alınan kararlar doğrultusunda müşteri şikâyetlerinin bir daha meydana gelmemesi için gerekli düzeltici veya önleyici faaliyetler başlatılır.

3.6. Müşteri itiraz İstek, Öneri ve Şikâyetlerinin Takibi

3.6.1. Alınan müşteri itiraz istek, öneri ve şikâyetlerinin takibi FR-11 Şikâyet ve Öneri İzleme Formu aracılığıyla yapılır. Bu izleme form üzerinden şikâyetin konusu yapılan veya yapılacak faaliyet ile sonucun açıklanması suretiyle yapılır.

3.7. Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi

3.7.1. Müşterilere yapılan uygunluk değerlendirme sayısı veri toplamaya yetecek miktarda olduğunda, yılda en az bir defa müşteri memnuniyeti ölçülür. Aksi durumda uygunluk değerlendirme talebinde bulunanlarla yapılacak görüşmelerle elde edilecek sonuçlara göre müşteri memnuniyetini artırıcı çalışmalar yapılır.

3.7.2. İç müşteri kabul edilen laboratuvar personeline yönelik anket çalışması yapılarak personel memnuniyeti artırılmaya çalışılır.

3.8. Anketlerin Değerlendirilmesi

3.8.1. Müşteri ve personel memnuniyetine yönelik yapılan anketler toplandıktan sonra Kalite Müdürü tarafından tasnif edilir. Her ankete bir numara verilerek ankette sorulan sorulara verilen cevaplar ayrı ayrı değerlendirilir. Cevaplar excel formuna girilerek anket sonucunun genel değerlendirmesi yapılır. Değerlendirme sonunda memnuniyet oranının düşük olduğu veya itiraz şikâyet öneri olan hususlarda Kalite Müdürü tarafından düzeltici faaliyet başlatılır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Müdürü	Genel Müdür

3.9 Şikâyetleri ele alma prosesinin çalıştırılma sırası aşağıdaki gibidir:

- 1 İletişim:**Prosedür ve Şikayet formuna iletişim web sitesi üzerinden, mail veya sosyal medya üzerinden olabilmektedir.
- 2 Şikâyetin alınması:**Şikayet QUARCO AŞ'ye ulaştığında sıra numarası verilerek Şikayet takip formuna kaydedilir.
- 3 Şikâyetin takip edilmesi:** Şikayet takip formuna kaydedilir ve Kalite Müdürü ve İdari Mali İşler Müdürü tarafından takip edilir.
- 4 Şikâyetin alındığının bildirilmesi:** Şikayet alıldığı ve işleme konulduğuna dair bir bilgi şikayet sahibine iletilir.
- 5 Şikâyetin ilk değerlendirmesi:**İlk değerlendirme Kalite Müdürü tarafından yapılır. Şikayet konusu hangi birimi ilgilendiriyorsa şikayet formu o birime iletilir. Belli değil veya birçok birimi ilgilendiriyorsa toplantı organize edilerek şikayet görüşülür.
- 6 Şikâyetlerin araştırılması:** Toplantılarda Balık Kılçığı diyagramı ve Beyin fırtınası yöntemleri kullanarak araştırma yapılır ve geçmiş veriler araştırılır.
- 7 Şikâyetlere cevap verme:** Sebep ve gerekçesi ne olursa olsun veya hangi şekilde sonuçlanırsa sonuçlansın her şikayete cevap yazısı hazırlanır ve şikayet sahibine gönderilir.
- 8 Kararın bildirilmesi:** Cevap yazısında karar da bildirilir.
- 9 Şikâyetin kapatılması:** Şikayet Takip formunda sıra numarası ile izlenen şikayet çözüme kavuşturulduktan sonra kapatılır. Aynı konu ve sebepten başka şikayetler olup olmadığı kapatma öncesinde dikkate alınır. Bu durumda Düzeltici faaliyet açılır.

3.10 Sürdürme veya iyileştirme aşağıdaki sıra ile ele alınır:

- 1 Bilginin toplanması**
- 2 Şikâyetlerin analizi ve değerlendirilmesi**
- 3 Şikâyetleri ele alma prosesi ile ilgili memnuniyet**
- 4 Şikâyetleri ele alma prosesinin izlenmesi**
- 5 Şikâyetleri ele alma prosesinin tetkiki**
- 6 Şikâyetleri ele alma prosesini yönetimin gözden geçirmesi**
- 7 Sürekli iyileştirme**

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Müdürü	Genel Müdür

3.11. Aşağıdaki adımlar, şikayetlerin alınması ve çözüme kavuşturulması yanında müşteri memnuniyetin sağlanması açısından rehberlik sağlayacaktır:

- **Şikâyetlere açık olun: Aşağıdakine benzer ifade görülür bir yerde levha halinde veya şirket faturası üzerinde bir paragraf halinde belirtilmelidir,**
"Memnuniyetiniz bizim için önemlidir, memnuniyetsizliğinizi lütfen bize bildiriniz – Bunu düzeltmek isteriz".
- **Şikâyetleri al ve Şikayet İzleme formuna kaydet.**
- **Şikâyet şahsen alınmamışsa, şikâyetçilere şikâyeti aldığınızı bildirin (telefon görüşmesi veya e-posta yeterlidir)**
- **Şikayetin geçerliliğini, muhtemel etkilerini ve bununla en iyi ilgilenecek değerlendire,**
- **Mümkün olduğunca kısa sürede konuyu çözümlen veya şikâyeti daha ileri seviyede araştırın ve ne yapılacağı hakkında karar verin ve hızlı hareket edin,**
- **Şikâyetle ilgili olarak ne yapacağınız hakkında müşteriye bilgi verin ve müşterinin tepkisini değerlendirin. Faaliyetin müşteriyi memnun etmesi muhtemel midir? Eğer öyleyse, müşterinin makul beklentilerini sektörünüz içerisinde en iyi uygulamayı hesaba katarak gerçekleştirecek faaliyete hızla geçin,**
- **Şikayeti çözüme kavuşturmak için gereken her şeyi yaptığınızı düşündüğünüzde müşteriye bunu bildirin ve sonucu kaydedin. Eğer şikayet müşteriyi tatmin edecek şekilde hala çözümlenmediyse kararınızı açıklayın ve varsa alternatif çözümler sunun.**
- **Şikâyetleri düzenli olarak gözden geçirin : Haftalık veya Aylık kısa bir periyodik gözden geçirme ve daha yoğun bir yıllık Yönetimin gözden geçirme toplantısında görüşün. Şikayetlerin oluşmasını engellemek, müşteri hizmetini iyileştirmek veya müşteriyi daha memnun kılmak için eğer herhangi bir eğilim veya değiştirebileceğiniz belirgin şeyler varsa, bunları belirlemek için şikâyetlerin takip edilmesine bakın.**

REVİZYONLAR			
Sıra No	Tarih	Revizyon No	Revizyon Açıklaması
01.	08.10.2022	00	İlk Yayın
02.	27.10.2023	01	Turkak uygunsuzluğu sonucunda bulunan uygunsuzluklarla ilgili 3.9, 3.10 ve 3.11 maddeleri ilave edildi.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Müdürü	Genel Müdür