



ŞİKAYET PROSEDÜRÜ ML-PR21

Bu prosedür, Moda Enerji Mühendislik Hizm. Dış Tic. Ltd. Şti' tarafından verilen hizmet kapsamında, müşterilerden ve diğer ilgili taraflardan gelen şikayetlerin kaydedilmesi, değerlendirilmesi, çözümlendirilerek müşterilerin bilgilendirilmesi, hizmet kalitesinin ve güvenilirliğinin artırılması, süreçlerimizin iyileştirilmesi için gerçekleştirilecek olan faaliyetleri tanımlamaktadır.

Doküman No	ML-PR21
Yayın Tarihi	03.07.2019
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	05.03.2020
Sayfa	1/4

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedür, Moda Enerji Mühendislik Hizm. Dış Tic. Ltd. Şti tarafından verilen hizmet kapsamında, müşterilerden ve diğer ilgili taraflardan gelen şikayetlerin kaydedilmesi, değerlendirilmesi, çözümlendirilerek müşterilerin bilgilendirilmesi, hizmet kalitesinin ve güvenilirliğinin artırılması, süreçlerimizin iyileştirilmesi için gerçekleştirilecek olan faaliyetleri tanımlamaktadır.

Bu Prosedür TS EN ISO 17025 Kalite Yönetim Sistemi Standardının 7.9 maddesine yönelik faaliyetleri kapsar.

2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Müşteri: Verilen hizmet kapsamında talepte bulunan kişi, kurum, kuruluş.

Şikayet: Verilen hizmetle ilgili olarak müşteri tarafından bildirilen memnuniyetsizlik.

İtiraz: Müşterinin, verilmiş olan hizmet kapsamındaki olumsuz olarak gördüğü herhangi bir parametreye karşı çıkma durumudur.

KYS: Kalite Yönetim Sistemi

YGG: Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı

3. SORUMLULUKLAR

Genel Müdür (GM): Müşteri memnuniyeti doğrultusunda gelen önerileri değerlendirmekten, şikayetlerin giderilmesi için kaynak bulmaktan ve gereğinin yapılmasını sağlamaktan sorumludur.

Kalite Yönetim Temsilcisi (KYT): Müşterilerden gelen şikayetleri kayıt altına almaktan, çözümü için LM ile iş birliği yapmaktan, bulunan çözümleri müşteri memnuniyeti için müşteriye bildirmekten, takibinden ve kayıt altına almış olduğu müşteri şikayetlerini YGG toplantısında gündeme getirmekten sorumludur.

Laboratuvar Müdürü (LM) : Müşterilerden gelen şikayetlerin çözümlenebilmesi için gerekli çalışmalar yapmaktan, KYT ile birlikte iş birliği yapmaktan ve teknik bilgi gerektiren şikayet konularında müşteriye geri bildirim yapmaktan sorumludur.

Numune Kabul ve Raporlama Sorumlusu (NKRS): Müşteri tarafından gelen şikayet veya itirazları kayıt altına alarak KYT bildirmekle ve şikayetlerin takibinden sorumludur.

4. UYGULAMA

Moda Enerji Mühendislik Hizm. Dış Tic. Ltd. Şti'nde verilmiş olan hizmetlerle ilgili müşterilerden gelen sözlü veya yazılı itirazlar; **‘(ME-FR.013.10) Müşteri İstek, Öneri ve Şikayet Formu’**na kaydedilir. Şikayetler kayıt altına alındıktan sonra ilgili form, KYT teslim edilir. İstek/öneri/şikayet/itirazın alınması ile **‘(ML-PR21-PL01) Şikayet Süreç Planı’**na uygun bir şekilde değerlendirme süreci başlatılır.

Şikayetçi tarafından şikayet süreci hakkında bilgi istenilmesi halinde **‘(ML-PR21-PL01) Şikayet Süreç Planı’** KYT tarafından e-mail yolu ile iletilir.

‘(ML-PR21-PL01) Şikayet Süreç Planı’ aşamaları gerçekleştirilirken; şikayete konu olan faaliyetlerde yer almayan kişi/kişiler tarafından sonuçlar hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.

Hazırlayan/KYT	Kontrol Eden/LM	Onay/GM

Doküman No	ML-PR21
Yayın Tarihi	03.07.2019
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	05.03.2020
Sayfa	2/4

4.1 İstek, Öneri, Şikayet ve İtirazların Alınması ve Kaydedilmesi

Müşteri geri beslemesi, şikayetlerin ve itirazların alınması için aşağıdaki iletişim kanalları oluşturulmuştur.

- Müşteri Memnuniyeti Anketi,
- <https://www.onlineanketler.com/s/modaenerji> online anketler,
- Müşteri geri beslemeleri, şikayet ve itirazları telefon yolu ile alındığı durumlarda **‘(ME-FR.013.10) Müşteri İstek, Öneri ve Şikayet Formu’** ile görüşmeyi yapan kişi tarafından doldurulur ve KYT teslim edilir,
- www.modaenerji.com.tr kurumsal web sitesi içinde “İletişim Bölümü” ve “İletişim” sayfasına girerek “İletişim Formu”, ortamları oluşturulmuştur, formu dolduran müşterilerin dolu formları info@modaenerji.com.tr adresine gelmektedir. Gelen formlar Genel Müdür ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından incelenir ve işleme alınır, formu dolduran müşteriye geriye dönüş yapıp talebinin alınması ile ilgili ve sonrası için haber verileceği bildirilir. Gelen talepler yedeklenerek saklanır.

Gelen tüm geri bildirimler,

- Müşteri Geri Beslemesi (İstek, Öneri)
- Müşteri Şikayeti
- Müşteri İtirazı

olarak sınıflandırılır.

Şikayet veya itiraz sahibi, talebinin değerlendirilmeye konulduğuna dair mutlaka bilgilendirilir, bilgilendirme Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından sözlü yada yazılı olarak gerçekleştirilir.

Şikayet veya itirazın değerlendirmeye alındığı bilgilendirmesi en fazla 24 saat (1 iş günü) içinde yapılmalıdır.

Tüm şikayet ve itirazların kaydı açılıp değerlendirilmeye alındığında ve kapatıldığında şikayetçi yazılı/sözlü bilgilendirilir. Gelen tüm şikayet ve itirazlara 5 iş günü içerisinde dönüş yapılır. Gelen şikayet ve itiraz, uzun süreli bir araştırma gerektiriyorsa müşteriye sürecin 5 iş gününden uzun süreceği bilgisi verilir.

Gelen tüm geri bildirimler, şikayet ve itirazlar **‘(ME-FR.013.10) Müşteri İstek, Öneri ve Şikayet Formu’** ile kayıt altına alınır.

4.2 Müşteri Geri beslemeleri, Şikayetlerine ve İtirazlarına İşlem Yapılması

Müşteri şikayetlerinin personel kusurundan mı, ilgili süreçten mi, yoksa laboratuvar faaliyetinden mi kaynaklandığı, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yapılan inceleme sonucunda belirlenir.

Personel kusurundan kaynaklanan problemlere yapılacak işlemler ile ilgili kararlar Kalite Yönetim Temsilcisi ve Genel Müdür tarafından verilir.

Süreç hatasından kaynaklandığı tespit edilen problemler, yalnız bir fonksiyonu ilgilendirdiği durumda, uygulanacak düzeltici faaliyet ile ilgili **‘(ML-PR05) Düzeltici Faaliyet Prosedürü’**ne göre işlem yapılır. Birden fazla fonksiyonu ilgilendiren problemler ise ilgili süreç sorumlularının vereceği ortak iyileştirme kararı ile giderilir.

Laboratuvar faaliyetleri ile ilgili şikayet ve itirazlar ise LM ile birlikte belirlenir. Uygulanacak düzeltici faaliyet ile ilgili **‘(ML-PR05) Düzeltici Faaliyet Prosedürü’**ne göre işlem yapılır. Ortaya çıkan olumsuzluğun, aynı deneyin uygulandığı diğer sonuçlara olan etkisi konusunda ise **‘(ML-PR22) Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü’** ne göre hareket edilir.

Hazırlayan/KYT	Kontrol Eden/LM	Onay/GM

Doküman No	ML-PR21
Yayın Tarihi	03.07.2019
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	05.03.2020
Sayfa	3/4

Müşteri şikayetlerinin incelenmesi sonucunda, şikayetin tedarikçi, dış kaynaklı kuruluşlardan olduğu tespit edilirse, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili yere **‘(ML-PR05-FR01) Düzeltici Faaliyet Formu’** düzenlenir. Uygunsuzluğu bildiren bir bilgilendirme yazısı yazılarak gereğinin yapılmasını içeren yazı düzenlenir. Yazı ilgili kuruluşlara veya tedarikçilere gönderilir. Uygunsuzluğu **‘(ML-PR05-FR02) Düzeltici Faaliyet Takip Formu’**na işlenerek takip eder.

Müşteri şikayeti/itirazı olarak nitelendirilen müşteri iletişimi ile ilgili müşteriye nasıl cevap verileceği ve uygulanabilir olduğunda problemi düzeltmek için neler yapılacağı (Değiştirmek, iyileştirmek, analiz/ölçüm tekrarı ve parasını iade etmek gibi) konularda Genel Müdür sorumludur. Yapılan iyileştirmeler ile ilgili ilerleme raporu ve sonuçları KYT tarafından müşteriye bildirilir.

Müşteri memnuniyeti anketlerinde yer alan şikayet niteliğindeki değerlendirmeler için de aynı faaliyetler gerçekleştirilir. Müşteri ile irtibata geçilerek bilgilendirme yapılır. Şikayet sahibine yazılı olarak bilgi verilir. Şikayetlerle ilgili kayıtlar, KYT tarafından **‘(ML-PR21-FR01) Şikayet Takip Formu’** na işlenerek muhafaza edilir.

Müşteri Geri Bildirimleri ve Şikayetleri Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından YGG toplantısında yönetime sunulur. Şikayet değerlendirilir değerlendirme sonucu işleme alınır. Şikayet veya itiraz konusu laboratuvar hizmeti kapsamında ise bu değerlendirmelerde ilgili laboratuvar faaliyeti yapan personel yer alamaz. Ancak söz konusu şikayet veya itiraz ile ilgili kendisinden **‘(ME-FR.010.16) Savunma Tutanağı’** ile savunması alınır.

Gelen tüm şikayet ve itirazlar için aynı titizlikle değerlendirme yapılır. Şikayet, itiraz ve başvurular gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez. Müşteriler arasında ayırım yapılmaz.

4.3 Ölçüm Sonuçları İtirazlarının Değerlendirilmesi

İtirazlar rapor yayınlandıktan sonra bir hafta içerisinde kabul edilmektedir. İtiraz sonrasında, ölçümlerde kullanılan hesaplamalar ve ölçüm formları kontrol edilerek değerlendirilmektedir. Hesaplamalarda farklılık olması durumunda rapor revize edilir ve bir önceki rapor müşteriden geri istenir. Uygunsuz sonuç alan ölçümler için tekrar ölçüm istenmesi durumunda teklif süreci başa alınarak yeni bir teklif verilir ve ölçüm tekrarlanır. Tekrarlanan ölçümler için rapor revizyon işlemi yapılmamaktadır.

Bu prosedürün işletilmesi sonucu oluşan kayıtlar **‘(ML-PR02) Kayıtların Kontrolü Prosedürü’** ne göre muhafaza edilir.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR / KAYNAKLAR

- ME-FR.013.10 Müşteri İstek, Öneri ve Şikayet Formu
- ML-PR21-FR01 Şikayet Takip Formu
- ME-FR.010.16 Savunma Tutanağı
- ML-PR21-PL01 Şikayet Süreç Planı
- ML-PR02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- ML-PR05 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- ML-PR05-FR01 Düzeltici Faaliyet Formu
- ML-PR05-FR02 Düzeltici Faaliyet Takip Formu
- ML-PR22 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü

Hazırlayan/KYT	Kontrol Eden/LM	Onay/GM



ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Doküman No	ML-PR21
Yayın Tarihi	03.07.2019
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	05.03.2020
Sayfa	4/4

6. REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Maddesi	Revizyon Nedeni
01	05.03.2020	4.3 Ölçüm Sonuçları İtirazlarının Değerlendirilmesi	Madde eklenmiştir.

Hazırlayan/KYT

Kontrol Eden/LM

Onay/GM