

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	YAYIN TARİHİ
CEREN BOYSAN	HALİT BATTAL	18.04.2017
KALİTE GÜVENÇE MÜDÜRÜ	GENEL MÜDÜR	
KONTROLLÜ KOPYA	<input checked="" type="checkbox"/>	
KONTROLSÜZ KOPYA	<input type="checkbox"/>	

REVİZYON TAKİBİ			
HAZIRLAYAN	REV NO	REV TARİHİ	AÇIKLAMA
Ceren BOYSAN	14	18.04.2017	6,6 maddesi güncellendi.
Suat ÖZ	13	05.01.2017	S-FRM-KK-0630 MUSTERİ MEMNUNİYET ANKETİ' nin her hizmet sonunda müşteriye gönderilmesi tanımlanmıştır.
Aliye Sumru UÇAKLI	12	15.11.2016	Şirket Müdürü; Genel Müdür olarak güncellendi. Bölümler "faaliyet" olarak tanımlandı. Müdürler "Sorumlu" olarak güncellendi..
Aliye Sumru UÇAKLI	11	16.11.2015	Referanslar, 6.2, 6.7, 6.8 Md'leri güncellendi.
Aliye Sumru UÇAKLI	10	16.09.2015	İSGLAB ile ilgili bilgiler prosedürden çıkarıldı.
A. Sumru UÇAKLI	09	01.03.2015	MG FAALİYETLERİNDE ŞİKAYET/İTİRAZ YONETİMİ AKIS SEMASI ve ZİYARETÇİ MÜŞTERİ KAYIT FORMU prosedürde tanımlandı. Prosedürün hangi sistemlerde kullanıldığı tanımlandı.
A. Sumru UÇAKLI	08	10.12.2014	Müşteri şikâyetlerinin analizi sürecinin sahibi KGB olarak değiştirildi.
A. Sumru UÇAKLI	07	10.10.2014	Personel Belgelendirme faaliyetleri prosedürde tanımlandı.
A. Sumru UÇAKLI	06	15.06.2014	ISG ölçüm laboratuvarı için şikâyet ve itirazların yönetimi ve müşterinin testlere tanıklık etmesi durumu tanımlandı. Müşteri gizliliğinin sağlanması eklendi.
A. Sumru UÇAKLI	05	16.05.2014	Müşteri Şikâyet Analiz Raporu talimatta tanımlandı. Yenilenen organizasyon gereği bölüm kodları değiştirildi.

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ	3
2. KAPSAM	3
3. REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR	3
4. TANIMLAR VE KISALTMALAR	3
5. SORUMLULUKLAR VE YETKİLER	3
6. UYGULAMA	4
7. EKLER	7

KONTROLLÜ KOPYA

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, müşteri istek ve beklentilerinin karşılandığının takibi, müşterilerden gelen şikâyet ve uygunsuzluk bildirimlerinin değerlendirilerek giderilmesi, müşteri tatmini ve memnuniyetinin sürekliliğinin sağlanmasıdır.

2. KAPSAM

Bu prosedür ve prosedür kapsamında kullanılan formlar, tablolar ve listeler; TS EN ISO 9001, TS EN ISO 14001, BS OHSAS 18001, TS EN ISO/IEC 17020, TS EN ISO/IEC 17025 ve TS EN ISO/IEC 17024 Yönetim Sistemleri kapsamında uygulandığından ortak dokümanlar olarak tanımlanırlar. Bu prosedür, Sıla Kalite Ltd. Şti'de müşterilere sunulan tüm NDT, Muayene Gözetim, Laboratuvar ve Personel Belgelendirme hizmetlerine yönelik gerçekleştirilen faaliyetleri kapsar.

3. REFERANS VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

- ▲ S-KEK-GE-0010 ENTEGRE SİSTEM KALİTE EL KİTABI (TS EN ISO 9001 / TS EN ISO 14001 / BS OHSAS 18001)
- ▲ S-KEK-GE-0020 TS EN ISO IEC 17020 KALİTE EL KİTABI
- ▲ S-KEK-GE-0030 TS EN ISO IEC 17024 KALİTE EL KİTABI
- ▲ S-KEK-GE-0040 TS EN ISO IEC 17025 KALİTE EL KİTABI
- ▲ S-PRO-GE-0040 DOKÜMAN VERİ KONTROL PROS
- ▲ S-PRO-KK-0210 UYGUN OLMAYAN URUN VEYA HZM KNT PROS
- ▲ S-PRO-GE-0050 DUZELTICI ONLEYICI FAALİYET PROS

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Müşteri Şikâyetleri: SILA Kalite'nin hizmetinde, müşterinin kontrolü veya kullanımı sırasında ortaya çıkan ve müşterinin kullanımını veya üretimini, doğrudan veya dolaylı olarak etkileyen uygunsuzlukların "yazı yoluyla/telefonla" bildirilmesidir.

Müşteri İtirazları: Hizmet verilen alanlarda faaliyetlere ait SILA Kalite'nin verdiği herhangi bir kararın tekrar değerlendirilmesi için müşterinin talepte bulunması.

Şikâyet ve İtiraz Kurulu: SILA KALİTE Üst Yönetimi tarafından atanan 2 kişiden oluşan komitedir. Müşteri tarafından gelen şikâyet ve itirazlar Sıla Kalite' de şikâyet ile ilgili bölüm, üst yönetim ve Kalite Güvence Müdürü tarafından değerlendirilmesi sonucunda şikâyetin kabul görmemesinden sonra, müşteri tarafından şikâyet yenilenmesi halinde durum Şikâyet ve İtiraz Kurulu' na taşınır. Şikâyet ve İtiraz Kurulu müşteri şikâyeti ile ilgili görüş bildirir ve bu müşteriye sunulur. Müşteri, Şikâyet ve İtiraz Kurulu' nun görüşü bildirilir. Müşteri şikâyetleri ve itirazları için yapılan faaliyetlerin müşteriye tatmin etmemesi durumunda hukuk yoluna gidebilir.

5. SORUMLULUK VE YETKİ

Genel Müdür: Alınmış olunan şikâyetlerin veya itirazların olumlu kararlara bağlanıldığından emin olmak, şikâyet ve itirazların değerlendirilmesini sağlamak.

Kalite Yönetim Temsilcisi / Kalite Güvence Müdürü: Şikâyet ve itirazların doğru şekilde alınmasını ve raporlanmasını sağlamak ve üst yönetimi haberdar etmek.

Şikâyet veya İtiraz ile İlgili Bölüm Sorumlusu: Bölümü ile ilgili itiraz ve şikâyetin kayıt altına alınmasını sağlamak gerekli düzeltici faaliyetlerin başlatılmasını sağlamak.

Şikâyet ve İtiraz Kurulu; Çözümeyen hukuk yolu açılmış şikâyet ve itirazlar için gerekli analizleri ve araştırmaları yapmak ve sorunun çözümünü sağlamak.

6. UYGULAMA

6.1. SILA Kalite’de müşteri tarafından hizmet iyileştirilmesine/performansına yönelik yapılan uyarılar, memnuniyetsizlik bildirimleri ve itirazlar; müşteri şikâyeti ve itirazları olarak kabul edilir.

6.2. Müşteriler tarafından yapılan tüm şikâyetler ve/veya itirazlar e-postayla, telefonla ya da web sayfası üzerinden ulaşabilecekleri S-FRM-KK-0600 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu ile yapılabilir. Gelen tüm şikâyet / itiraz bildirimleri kime, hangi yolla gelmiş olursa olsun, Kalite Güvence Müdürü’ne yönlendirilir ve KG Müdürü tarafından analiz edilerek ele alınıp alınmayacağına karar verilir. Gelen tüm şikâyet ve/veya itirazlar değerlendirmeye alınsın ya da alınmasın, Kalite Güvence Müdürü tarafından arşivlenir.

6.3. Şikâyetin ve itirazın niteliğine göre;

-Kalite Güvence Müdürü çalışanları tarafından; müşterinin şikâyetle veya itirazla ilgili kanıtları göndermesi istenir. (Rapor, varsa fotoğraf ve benzeri)

-Gerektiğinde müşteri, İlgili Bölüm Sorumlusu / KG Müdürü tarafından ziyaret edilerek, şikâyet veya itiraz yerinde incelenir. Ziyaret hakkındaki görüşler antetli kağıt ile veya “Müşteri Ziyaret Raporu” ile ilgili bölümlere ve/veya ziyarette yer almamışsa KG Müdürüne duyurulur.

-Şikâyet ve itirazın kabulü ve tetkiki; şikâyet ya da itirazı edene karşı ayrımcılık uygulaması yaratmaz.

6.4. Bu inceleme sonucunda;

aşağıdaki durumlarda şikâyetin veya itirazın SILA Kalite’ den kaynaklandığı kabul edilir :

-Şikâyet konusu hizmetin “SILA Kalite Hizmeti” olması,

-Şikâyetin, müşterinin kendi hatasından (iskele kurulması, aydınlatması, boru çaplarının, et kalınlıklarının düzgün verilmemesi, kaynağın düzgün olmaması, test malzemesinin yanlış gönderilmesi, test talebinin yanlış yapılması v.b.) kaynaklanmış olmaması

-Hizmetten kaynaklanan hatalar olması (filmlerin iyi çekilmemesi, saha içinde çalışanların sorun çıkarması, raporların gecikmesi, rapor sonucunun yapılan muayene veya testle uyumlu olmaması, teknik şartnamelere, standartlara, tasarım kodlarına ve projelere v.b uyulmaması, gerekli iş emniyet tedbirlerinin alınmaması ya da personelin çalışılan mahalde alınan iş güvenliği önlemlerine uymaması)

-İş emrinin yanlış verilmesinden kaynaklanan uygunsuzluklar (yanlış yerlerin filminin çekilmesi, farklı test metodunun tanımlanması v.b)

Hizmetin iş emri numarasından hareket ile hizmet ile ilgili kayıtlara ulaşılır. Kayıtlardan hata olabilecek uygulamalar saptanır.

6.5. Hata nedeni/kaynağı saptandıktan sonra aşağıdaki sonuçlar ortaya çıkar.

-Şikâyet konusu SILA Kalite kaynaklı değildir.

-Şikâyet konusu SILA Kalite kaynaklıdır.

6.5.1. Hata SILA Kalite kaynaklı ise;

- İşlem yeniden yapılır ve bu müşteriye fatura edilmez.

- KG Müdürü hataların yoğunlaşma oranına göre, şikâyete veya itiraza sebep olan hatanın tekrarını önlemek için düzeltici faaliyet başlatır ve faaliyetlerle ilgili olarak müşteriyi MÜŞTERİ ŞİKÂYET ANALİZ RAPORU üzerinde bilgilendirir.

- Uygun olmayan durumlar “Uygun Olmayan Ürünün Hizmetin Kontrolü Prosedürü” ne göre işlem görür.

6.5.2. Hata SILA kaynaklı değil ise,

-Müşteriden uygunsuz koşulların düzeltilmesi istenir.

-Müşteri talebine göre; işlem yeniden yapılarak, müşteriye fatura edilir.

Şikâyet ve itirazlar ele alınırken en azından aşağıda belirtilen unsurları ve yöntemleri içerir;

a) Şikâyet ve İtirazın alınması, geçerli kılınması ve araştırılması

b) Şikâyetlerin ve itirazların çözümüne yönelik gerçekleştirilecek olan faaliyetler dâhil, şikâyet ve itirazların takibi ve kayıt altına alınması.

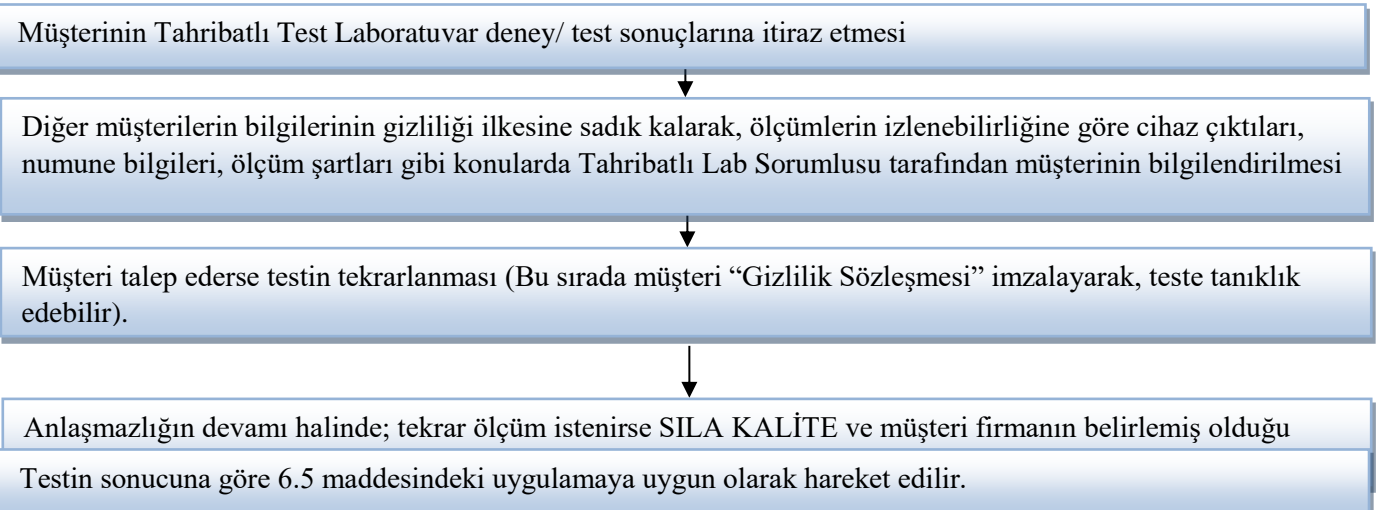
c) Uygun herhangi bir faaliyetin gerçekleştirilmesinin sağlanması.

6.6. Düzenlenen ve müşteriye bildirilen şikâyetlerin ve itirazların sonucunda devreye alınan düzeltici ve önleyici faaliyetlerin etkinliği müşteri ile faaliyet sonrası görüşülerek, KG Müdürü tarafından kontrol edilir. Eğer faaliyetler müşteri tarafından tatmin edici bulunmuyorsa, KG Müdürü tarafından Şikâyet ve İtiraz Kurulu' na yönlendirilir. Kurul, şikâyete konu olan Bölüm Sorumlusu, KG Müdürü ve Üst Yönetim ile görüşmeler yapar ve görüşünü bildirir. Kurulun bildirdiği görüş S-FRM-KK-1100 No'lu MÜŞTERİ SIKAYET ANALİZ RAPORU' na işlenerek KG Müdürü tarafından müşteriye iletilir.

6.7. KG Müdürü şikâyet / itiraz sonucunu; MÜŞTERİ SIKAYET ANALİZ RAPORU, DÖF Raporu ve kanıt dokümanlarla beraber müşteriye göndererek bildirir. Müşterinin S-FRM-KK-0600 No'lu MÜŞTERİ SIKAYET VE İTIRAZ BİLDİRİM FORMU ile bildirim yapmış olması halinde sonuç kısmı da doldurularak arşivlenir.

6.7.1 Laboratuvar Test sonuçları ile ilgili olarak, müşteri ile olan anlaşmazlık devam eder ise, diğer müşterilerin bilgilerinin gizliliği ilkesine sadık kalarak, ölçümlerin izlenebilirliğine göre cihaz çıktıları, numune bilgileri, ölçüm şartları gibi konularda müşteri bilgilendirilir. Müşteri eğer talep eder ise, test tekrarlanır. Bu sırada müşteri S-FRM-GE-1702 No'lu 3.TARAFLAR BEYANI' nı imzalayarak, teste tanıklık edebilir. Anlaşmazlığın devamı halinde; tekrar ölçüm istenirse SILA KALİTE ve müşteri firmanın belirlemiş olduğu akredite olmuş başka bir laboratuvara test tekrarlatılır ve laboratuvarın ölçüm sonuçları kabul edilir. Testin sonucuna göre 6.5 maddesindeki uygulamaya uygun olarak hareket edilir.

Müşterilerin Tahribatlı Test Laboratuvarı sonuçlarına itiraz etmesi halinde özetle aşağıdaki akış şemasında tanımlı yol izlenir;



6.7.1.1. Müşteri anlaşmazlığı sürecinde gerçekleştirilen işlemler S-PRO-KK-0210 UYGUN OLMAYAN URUN VEYA HİZMETİN KONTROLU PROSEDURU'ne göre gerçekleştirilir.

6.7.1.2. Müşteri talep eder ise; müşteri tarafından gönderilen test parçası ve lab tarafından saklanmış olan şahit numune bir tutanak ile müşteriye iade edilir.

6.7.1.3 Müşteri dilerse Tahribatlı Test Laboratuvarı'nda tüm laboratuvar gizliliğinin korunması şartıyla laboratuvarın izin verilen alanlarında, hizmet aldığı deney ve testlere nezaret edebilir. Nezaret Laboratuvar Sorumlusu ya da vekili gözetiminde yapılır ve testlere müdahale edilmesi, müşteri tarafından iş akışının değiştirilmek istenmesi, gereksiz yorumlarla teste engel olunması vb durumlarda, test Laboratuvar Sorumlusu ya da vekili tarafından durdurulur ve devam edilmez. Bunun için, laboratuvara girişinde müşteriden diğer müşterilerin gizliliğinin korunmasını garanti altına alacak S-FRM-GE-1702 3.TARAFLAR BEYANI'nı imzalaması istenir. Laboratuvarda hizmet verilen tüm müşterilerin gizli bilgilerinin korunması amacıyla diğer müşterilerin yanında, oryantasyon sürecindeki personele, stajyerlere ve laboratuvara kalibrasyon, bakım, onarım ve temizlik için gelen kişilere de bu taahhüt imzalatılır. Müşteri gizliliği şirket politikasında da tanımlı olduğu üzere, çalışanlar için öncelikli konulardandır. Üst yönetimin ve tüm çalışanların bu hususta beyanları mevcuttur.

6.7.2. SILA Kalite'deki muayene ve gözetim faaliyetlerindeki şikâyet ve itirazların yönetimi S-RF-GE-0110 No'lu MG FAALİYETLERİNDE SIKAYET/İTIRAZ YONETİMİ AKIS SEMASI ile tanımlanmıştır. Bu akış şeması isteyen herkesin erişebileceği şekilde web sitesinde tanımlanmıştır.

6.8 SILA Kalite'de müşterilere verilen hizmetin memnuniyetini ölçmek, hizmet kalitesini arttırmak ve müşterilerin kurumumuz hakkında düşüncelerini öğrenmek amacı ile; belgelendirme faaliyetleri için; "S-FRM-BLG-0910 BELGELENMİŞ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKETİ" ve diğer faaliyetler için "S-FRM-KK-0630 MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ" hizmet verilen müşterilere ilgili faaliyet sorumlusu ya da KG Müdürü tarafından gönderilerek soruları yanıtlamaları istenir. S-FRM-KK-0630 MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ her hizmet sonunda müşteriye gönderilerek geri bildirim yapmaları talep edilir. Müşteri anketlerinde fiyat konusu dışında "Pek İyi Değil" veya "Çok Kötü" seçeneklerinin işaretlenmesi halinde KG Müdürü tarafından müşteri telefon ile aranır ve verilen hizmet ile ilgili memnuniyetsizliğin detayları sorulur. Müşteriden öneri veya şikâyet var ise, kayıt altına alınarak yapılan değerlendirme sonucuna göre düzeltici faaliyet başlatılır.

Her takvim yılı sonunda sonuçlar KG Müdürü tarafından değerlendirilerek analiz edilir. Sonuçlar Yönetimin Gözden geçirilmesi toplantısında değerlendirilir ve kararlar uygulamaya alınır.

6.9. Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan dokümanlar S-PRO-KK-0090 KALİTE KAYITLARININ KONTROLU PROSEDÜRÜ'ne göre muhafaza edilir.

7. EKLER

S-FRM-KK-0600	MÜŞTERİ ŞİKAYET VE İTIRAZ FORMU
S-FRM-KK-0630	MÜŞTERİ ANKET FORMU
S-FRM-KK-0650	MÜŞTERİ ZİYARET RAPORU
S-FRM-KK-0651	ZİYARETÇİ MÜŞTERİ KAYIT FORMU
S-FRM-KK-1100	MÜŞTERİ ŞİKAYET ANALİZ RAPORU
S-FRM-GE-1702	3.TARAFLAR BEYANI