

REVİZYON TAKİP

SAYFA NO	REVİZYON KONUSU	TARİH	REVİZYON YAPAN
2,3,4, /5	Doküman TS ISO EN/IEC 17025:2018 standardının 7.9 maddesine uygun olarak gözden geçirilip, güncellendi ve prosedür yenilendi.	05.04.2025	KYT
5 /5	TİSG-FR.067 Müşteri Memnuniyeti Formlarının kim tarafından, hangi süreçlerde müşteriye iletileceği, sonuçların analizi, kaydedilmesi vb. gibi faaliyetler prosedür içerisinde tam olarak tanımlanacak.	05.04.2025	KYT
3-4/5	<i>'Müşteri şikayetlerine yönelik işlemler/ süreç web sayfasında yayınlanarak tarafların erişimine açılır.'</i> İfadesi eklenmiştir. <i>Şikâyet Süreci Akış Şeması eklenmiştir.</i>	26.06.2025	KYT

TEKNİKİSG	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ	Dok. No:	TİSG-KEK.002_PR.006
		Yayın Tarihi:	01.02.2024
		Rev. No:	02
		Rev.Tarihi:	26.06.2025

1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedürün amacı; Müşteri geri beslemesi, şikâyetlerin/itirazların/önerilerin toplanması, kayıt altına alınması, sonrası yapılan faaliyetlerin açıklanması ve ilgili personelin yetki ve sorumluluklarını tanımlamaktır.

Bu prosedür üretilen tüm hizmetleri kapsamaktadır.

2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Müşteri Geri Beslemesi; Hizmetlerimizin özellik ve performansı, pazarlama, satış ve diğer uygulamalarımızla ilgili müşteri yorumları,

Şikâyet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara (Madde 3.6) bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik

İtirazlar: Özel veya tüzel kişilerin, firmamızın kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır.

3. REFERANS DÖKÜMANLAR

Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü (TİSG-PR.002)

Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyetler Formu (TİSG -FR.016)

Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyetler Takip Formu (TİSG -FR.017)

Müşteri Memnuniyeti Formu (TİSG -FR.067)

Müşteri Şikâyet-İtiraz-Öneri Formu (TİSG-FR-401)

4. UYGULAMA

4.1. Sorumluluk

Firmamızda verilen hizmetlerde müşteri geri beslemesi ve şikâyetlerin toplanmasından, kayıt altına alınmasından Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur. Düzeltilici ve İyileştirici faaliyetlerin kapatılmasından Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.

4.2. Müşteri Şikâyetlerin ve İtirazların Alınması ve Kaydedilmesi

Müşteri Şikâyet/ itiraz/ önerilerin alınması için aşağıdaki iletişim kanalları oluşturulmuştur.

- TİSG-FR.401 Müşteri Şikâyet – İtiraz Formu, müşterilerimizin talep ettiği her an erişebilmesini sağlamak amacıyla web sitemizde sürekli olarak yayımlanmaktadır. Gelen bildirimler kalite@teknikisg.com.tr mail adresine iletilir ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır.
- kalite@teknikisg.com.tr kurumsal web sitesi içinde İletişim Bölümü ve İletişim sayfasında “İletişim bilgileri”, “Sizi Arayalım” ortamları oluşturulmuştur,
- kalite@teknikisg.com.tr kurumsal web sitesi içerisine TİSG-FR.067 Müşteri Memnuniyeti Formu eklenmiş olup dileyen müşterilerimizin web sitemizden doldurma imkanları sunulmuştur. Web sitemizden doldurulan TİSG-FR.067 Müşteri Memnuniyeti Formları mail adresimize iletilecek olup KYT tarafından kayıt altına alınır.

TEKNİKİSG	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ	Dok. No:	TİSG-KEK.002_PR.006
		Yayın Tarihi:	01.02.2024
		Rev. No:	02
		Rev.Tarihi:	26.06.2025

Gelen tüm geri bildirimler,

- Müşteri Memnuniyeti
- Müşteri Şikâyeti veya
- Müşteri İtirazı
- Müşteri Önerisi

olarak sınıflandırılır.

4.3. Müşteri Şikâyetlerine/Müşteri İtirazı İşlem Yapılması

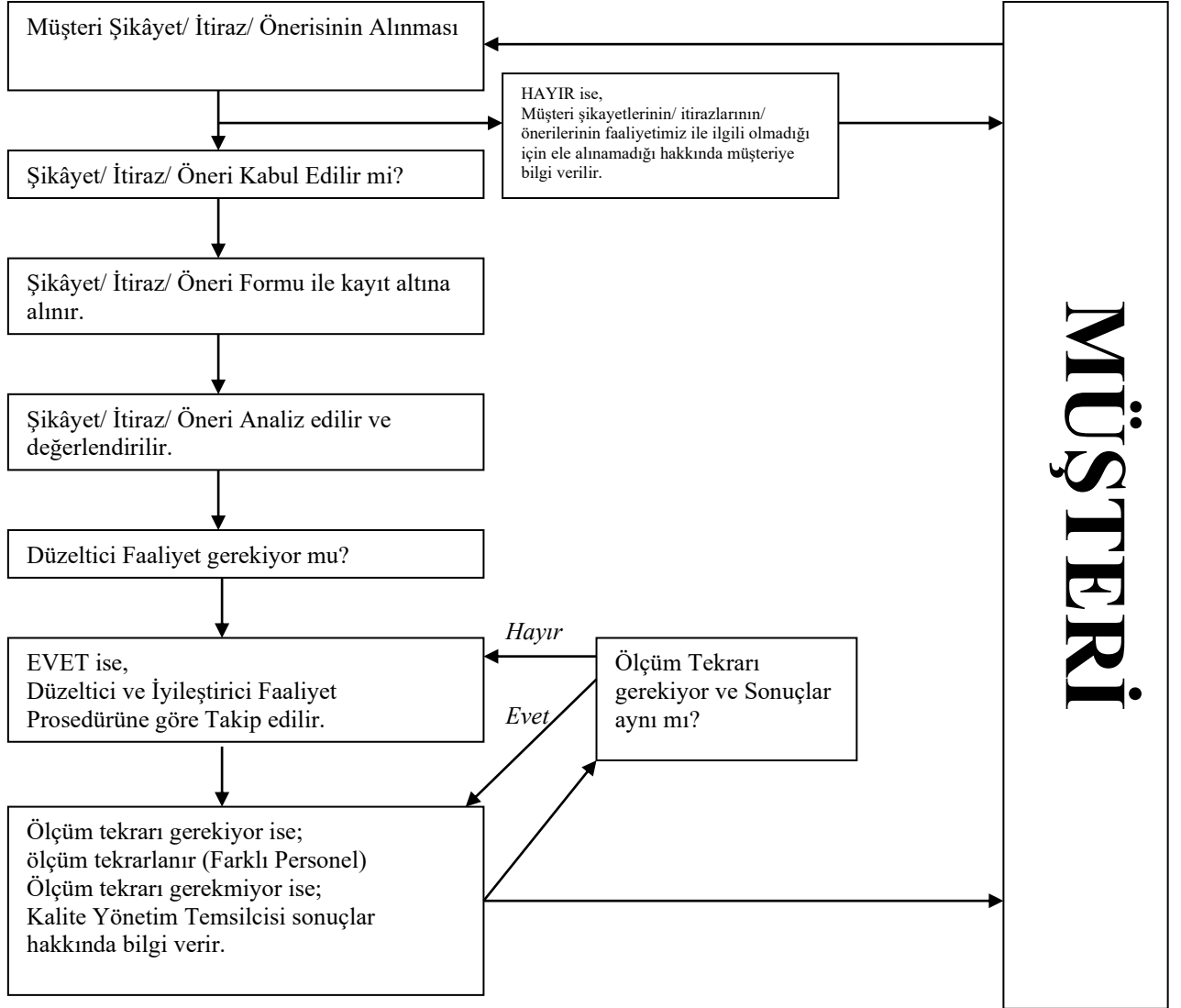
Web sitesi üzerinden alınan **TİSG-FR.067 Müşteri Memnuniyeti Anketi** veya **TİSG-FR.401 Müşteri Şikâyet – İtiraz Formu** aşağıdaki kategorilerde sınıflandırılarak Kalite yönetim temsilcisi tarafından bilgisayar ortamına aktarılır. **TİSG-FR.401 Müşteri Şikâyet – İtiraz Formu** KYT tarafından Şikâyet/itiraz/öneri eden firma bilgileri ve Şikâyet/itiraz/öneri konusu doldurulur ve Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir. Kalite Yönetim Temsilcisi, laboratuvar Müdürü ve Genel Müdürü tarafından durum değerlendirilir. Şikâyet/itiraz/öneriler araştırma safhası, değerlendirme, sonuç ve müşteri bilgilendirme süreçlerinden geçerek Genel Müdür/ KYT tarafından cevaplandırılır. Müşteriye bildirilecek sonuçlar, şikâyete/itiraza/öneriye konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.

Müşteri şikâyet/ itiraz/ önerileri 2 şekilde tarafımıza ulaşabilir. İlk olarak müşteri tarafından Web sitesinde yer alan formu doldurulur kalite@teknikisg.com.tr mail adresine gönderilir.

- İkinci olarak telefon ile şikâyet/ itiraz/ öneri bildirimleri yapılır. Şikâyet/ itiraz/ öneri kalite yönetim temsilcisi tarafından **TİSG-FR.401 Müşteri Şikâyet / İtiraz/ Öneri Formu** kaydedilir.
- Müşteri şikâyeti/itirazı/önerisi alındığında müşteriye ‘Şikâyetiniz/ İtirazınız/ Öneriniz alınmıştır, değerlendirilip tarafınıza dönüş yapılacaktır.’ Yazısı 2 gün içerisinde gönderilerek bilgilendirme yapılır.
- Şikâyet itiraz alındıktan sonra; şikâyet/ itiraz/ öneri konusuna göre ilgili birimle iletişime geçilir. Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından gerekli bulgu çalışmaları yapılır. Üst yönetimle toplantı yapılır şikâyet / itiraz / öneri ele alınır.
- Şikâyet/ itiraz/ öneri konu ile doğrudan bağlantısı olmayan konu hakkında bilgili ve kişiler tarafından değerlendirilmesi yapılır. Teknik İSG de şikâyet/ itiraz/ öneri konusu hakkında bilgili ve deneyimli kişi ya da kişiler yoksa dışardan oluşturulacak yetkili kişilerden destek alınır.
- Laboratuvar mümkün olur olmaz müşteriye, şikâyet/itiraz/öneri değerlendirmesinin bittiğine dair resmî bildirimde bulunur. Müşteri şikâyet/itiraz/ önerisinin değerlendirmesinin bildirilme süresi en fazla 15 gündür. Şikâyetler/ İtirazlar/ Öneriler ele alınırken aşağıdaki unsurları ve yöntemler dikkate alınır:
 - a) şikâyetlerin/ İtirazların/ Önerilerin alınması, geçerli kılınması ve incelenmesine ilişkin prosesin açıklanması ve şikâyete/ itiraza/ öneriye yönelik hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilmesini,
 - b) çözümler için gerçekleştirilen faaliyetleri de içerecek şekilde şikâyetlerin/ itirazların/ önerilerin izlenmesi ve kaydedilmesini,
 - c) her türlü uygun adımın atılmasının güvence altına alınmasını,
 - d) Şikâyetleri/ itirazları/ önerileri ele alırken tarafsız bir tutum sergilemek ve müşteriyle empati kurulmasını,
 - e) Müşteriyle açık ve şeffaf bir iletişim kurulmasını, çözüm süreci hakkında bilgilendirme yapılmasını,
 - f) Şikâyetlerden/ itirazlardan/ önerilerden elde edilen veriler analiz edilerek süreçlerin geliştirilmesi sağlanmasını.
- Mümkün olan her durumda, laboratuvar şikâyeti/ itirazı/ öneriyi kabul ettiğini bildirilir ve ilerleme raporlarını ve sonucu şikâyetçiye sunulur.

- Oluşan şikâyetlerin/ itirazların/ önerilerin takibi ise rutin olarak yapılan toplantılarda değerlendirilerek gerçekleştirilir. Rutin yapılan toplantılarda şikâyetlerin/ itirazların tekrarlanıp, faaliyetlerin etkinliği kontrol edilir. Laboratuvar, şikâyetleri/ itirazları birer iyileşme fırsatı olarak kabul eder. Şikâyetin/ itirazın laboratuvardan kaynaklandığına kanaat getirilirse, laboratuvar içerisinde derhal Düzeltici İyileştirici Faaliyet Prosedürü uygulanarak, şikâyetin/itirazın tekrarı önlenir.
- Uygunsuzluğu **Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Takip Formu (TİSG-FR.017)** işleyerek takip eder. Takip Sonucun ile ilgili müşteriye yazılı olarak, mail yoluyla, en fazla 15 gün içerisinde dönüş yapılır. Şikâyet/ itirazların/ önerilerin ele alınması süreci, talep edilmesi durumunda ilgili tüm taraflarca paylaşılacaktır.

4.3.1. ŞİKAYET/ İTIRAZ/ ÖNERİ SÜRECİ AKIŞ ŞEMASI



TEKNİKİSG	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ	Dok. No:	TİSG-KEK.002_PR.006
		Yayın Tarihi:	01.02.2024
		Rev. No:	02
		Rev.Tarihi:	26.06.2025

4.3.2 Müşteri şikâyetlerinin/itirazlarının/ önerilerin personel hatasından mı? Yoksa ilgili süreçten mi? kaynaklandığı, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yapılan inceleme sonucunda belirlenir.

Personel hatasından kaynaklanan problemlere yapılacak işlemler ile ilgili kararlar Üst Yönetim tarafından verilir.

Şikâyete konu personel Şikâyet/İtiraz/ öneri giderimi için alınan aksiyonlarda bulunmaz.

Süreç hatasından kaynaklandığı tespit edilen problemler, yalnız bir fonksiyonu ilgilendirdiği durumda, uygulanacak düzeltici faaliyet ile ilgili **Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü (TİSG-PR.002)** göre işlem yapılır. Birden fazla fonksiyonu ilgilendiren problemler ise ilgili süreç sorumlularının vereceği ortak iyileştirme kararı ile giderilir.

4.3.3 Müşteri şikâyetlerinin/itirazlarının/ önerilerin incelenmesi sonucunda, şikâyetin/itirazın/ önerinin tedarikçi, dış kaynaklı kuruluşlardan olduğu tespit edilirse, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili yere **Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Formu (TİSG-FR.016)** düzenlenir. Uygunsuzluğu bildiren bir bilgilendirme yazısı yazılarak gereğinin yapılmasını içeren yazı düzenlenir. Yazı ilgili kuruluşlara veya tedarikçilere gönderilir. Uygunsuzluğu **Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Takip Formu (TİSG-FR.017)** işleyerek takip eder. Takip Sonucun ile ilgili müşteriye yazılı olarak, mail yoluyla, en fazla 15 gün içerisinde dönüş yapılır. Şikâyet/itirazların/ önerilerin ele alınması süreci, talep edilmesi durumunda ilgili tüm taraflarca paylaşılacaktır.

4.3.4 Müşteri şikâyeti/itirazı/önerisi olarak nitelendirilen müşteri iletişimi ile ilgili müşteriye nasıl cevap verileceği ve uygulanabilir olduğunda problemi düzeltmek için neler yapılacağı (Değiştirmek, iyileştirmek, muayene ve ölçüm tekrarı ve parasını iade etmek gibi) konularda Genel Müdür sorumludur.

Oluşan şikâyetlerin/ itirazların/ önerilerin takibi ise rutin olarak yapılan toplantılarda değerlendirilerek gerçekleştirilir. Rutin yapılan toplantılarda şikâyetlerin/ itirazların tekrarlanıp, faaliyetlerin etkinliği kontrol edilir. Laboratuvar, şikâyetleri/ itirazları birer iyileşme fırsatı olarak kabul eder. Şikâyetin/ itirazın laboratuvardan kaynaklandığına kanaat getirilirse, laboratuvar içinde derhal **Düzeltilici İyileştirici Faaliyet Prosedürü** uygulanarak, şikâyetin/itirazın tekrarı önlenir. Müşteri şikâyet/ itiraz/ öneri prosesine web sayfasında Müşteri Şikâyet/İtiraz/ Öneri Formu bölümünden ulaşabilir.

4.3.5 Müşteri Memnuniyeti Anketi (TİSG-FR.067) müşterinin genel anlamda algılanması için KYT' tarafından yapılır ve elde edilen sonuçlar analiz edilerek GENEL MÜDÜR tarafından analiz edilerek firmamızın Güçlü Yanları ve İyileştirmeye Açık Alanlar (İAA) belirlenir. Belirlenenler TİSG-FR.016 **Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Formuna** işlenir. **Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Formuna** tanımlanan faaliyetler için iyileştirmeler gerçekleştirilir. Sorumlu ve terminler belirlenerek iyileştirmeler yapılır. Bu anketler müşteriye web sitesinden veya KYT tarafından mail yoluyla iletilir.

Müşteri memnuniyet anketi aracılığıyla elde edilen geri beslemelerden elde edilen bilgiler, Kalite Yönetim Sisteminin, deney faaliyetlerinin ve müşteriye hizmetin iyileştirilmesi için kullanılmaktadır.

Anketlerde ORTA-KÖTÜ-EN KÖTÜ olarak değerlendirilen kriterler müşteri şikâyeti olarak alınır. Elde edilen Anket Sonuçları kullanılan istatistik programlarına göre değerlendirilir ve veriler raporlanarak tartışılır. Her bir kriterde kullanılan puanlama yöntemi aşağıdaki belirtilmiştir. Grafiklendirme kriterler bazındadır

TEKNİKİSG	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ	Dok. No:	TİSG-KEK.002_PR.006
		Yayın Tarihi:	01.02.2024
		Rev. No:	02
		Rev.Tarihi:	26.06.2025

KRİTER	KRİTERLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ
EN İYİ	5 PUAN
İYİ	4 PUAN
ORTA	3 PUAN
İYİ	2 PUAN
EN KÖTÜ	1 PUAN

Yukarıdaki puanlamaya uygun olarak anket puanı hesaplanır ve Toplam puan, % puanlamaya çevrilir. Anketlerin toplam puanlaması % olarak hesaplandıktan sonra, anketin şirketimiz için başarılı olma durumu aşağıdaki şekildedir.

PUAN ARALIĞI	DEĞERLENDİRME DURUMU
0 -35	EN KÖTÜ
35 -50	KÖTÜ
50 -70	ORTA
70-85	İYİ
85-100	EN İYİ

Ay sonunda o aya ait tüm grafiklerin % puan ortalamaları Grafik Üzerinde Aylık Olarak Kalite Tarafından Yönetime sunulur ve değerlendirilir ve EN KÖTÜ-KÖTÜ-ORTA kapsamında kalan puanlamalar için iyileştirme çalışmaları belirlenir, gerekiyorsa Düzenleyici ve İyileştirici Faaliyet başlatılır. Düzenleyici ve İyileştirici Faaliyetler 'in, Düzenleyici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü 'ne göre süreci izlenir. Değerlendirilen anketler değerlendiren kişi tarafından paraflanır ve değerlendirme tarihi form üzerinde belirtilir.

4.3.6 Müşteri Şikâyet ve İtirazları Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından sürekli bir aşağıdaki başlıklar altında sınıflandırılarak Müşteri Şikâyet ve İtiraz Kayıt ve Değerlendirme Formu (TİSG-FR.019) kullanılarak Yönetime sunulur.

Şikâyetler/ İtirazlar ele alınırken aşağıdaki unsurları ve yöntemler dikkate alınır:

- a) şikâyetlerin/ İtirazların alınması, geçerli kılınması ve incelenmesine ilişkin prosesin açıklanması ve şikâyete yönelik hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilmesini,
- b) çözümler için gerçekleştirilen faaliyetleri de içerecek şekilde şikâyetlerin/ itirazların izlenmesi ve kaydedilmesini,
- c) her türlü uygun adımın atılmasının güvence altına alınmasını,
- d) Şikâyetleri/ itirazları ele alırken tarafsız bir tutum sergilemek ve müşteriyle empati kurulmasını,
- e) Müşteriyle açık ve şeffaf bir iletişim kurulmasını, çözüm süreci hakkında bilgilendirme yapılmasını,
- f) Şikâyetlerden/ itirazlardan elde edilen veriler analiz edilerek süreçlerin geliştirilmesi sağlanmasını.
- Mümkün olan her durumda, laboratuvar şikâyeti kabul ettiğini bildirilir ve ilerleme raporlarını ve sonucu şikâyetçiye sunulur.

TEKNİKİSG	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ	Dok. No:	TİSG-KEK.002_PR.006
		Yayın Tarihi:	01.02.2024
		Rev. No:	02
		Rev.Tarihi:	26.06.2025

4.4 Kayıt

Müşteri Geri Bildirimleri ve Şikâyetler ile ilgili yapılan tüm işlemler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kaydedilir. Tüm verilerin güvenliği ile ilgili faaliyetler **TİSG-KEK.002_PR.018_Kayıtların Kontrolü Prosedürü'** ne göre Kalite Yönetim Temsilcisi' nin gözetiminde yapılır.