
 <b>TOPUZ PLASTİK</b> İnş. Matzemeleri İml. Pazarlama İth. İhr. Turz. San. ve Tic. Ltd. Şti.	<b>ŞİKAYET, ÖNERİ VE MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No:	TOPUZ-PRS.10
		Yayın Tarihi:	02.01.2020
		Revizyon No:	03
		Revizyon Tarihi:	01.04.2024
		Sayfa No:	1 / 5

Revizyon Takip		
Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklama	Revizyon No
28.04.2021	İç tetkik sonrası uygunsuzluğa binaen madde 5.1 uygunsuzluğu giderilmiştir.	01
09.01.2023	Şikayet takibin nasıl yapılacağı eklenmiştir.Kontrol eden kısım çıkarılmıştır.	02
01.04.2024	prosedürün adından müşteri kısmı çıkarılmıştır.	03

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Yönetim Temsilcisi BÜŞRA HIDIR	Yönetim Kurulu Başkanı METİN KOCABAŞ

Firma içi kullanım içindir, çoğaltılamaz, firma dışına çıkartılamaz.

**ELEKTRONİK NÜSHADIR. BASILI ORTAMDA BULUNAN DOKÜMANLAR "KONTROLSÜZ KOPYA" NİTELİĞİNDEDİR.**

 <b>TOPUZ PLASTİK</b> İnş. Matzemeleri İml. Pazarlama İth. İhr. Turz. San. ve Tic. Ltd. Şti.	<b>ŞİKAYET, ÖNERİ VE MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No:	TOPUZ-PRS.10
		Yayın Tarihi:	02.01.2020
		Revizyon No:	03
		Revizyon Tarihi:	01.04.2024
		Sayfa No:	2 / 5

## 1. AMAÇ:

Bu prosedürün amacı; firmamız tarafından ürün satışı ve deney hizmeti verilen müşterilerle ilişkilerin düzenlenmesi, geliştirilmesi için müşteri şartlarının karşılanıp karşılanmadığının müşterideki algılamasının izlenerek memnuniyet bilgilerinin elde edilmesi, şikayetlerinin ve önerilerinin alınması ve bu geri besleme bilgilerinin değerlendirilmesi yöntemlerinin tanımlanmasıdır.

## 2. KAPSAM:

TOPUZ PLASTİK 'in tüm ürün satış ve deney hizmetlerini kapsar.

## 3. TANIMLAR:

*Şikayet:Herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçları ile ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliklerdir. (ISO17025:2017 madde3.2)*

## 4. SORUMLULAR:

Bu prosedürün uygulanmasından yönetim temsilcisi ve Yönetim kurulu başkanı sorumludur.

## 5. FAALİYET AKIŞI:


### 5.1. Genel:

Firma hizmetlerimizle ilgili müşterilerin oluşan veya oluşabilecek olan tüm problemleri ile yakından ilgilenilerek en kısa süre içinde çözüm bulma yoluna gidilir.Firmamız, müşterilerden gelen şikayetleri birer iyileştirme fırsatı olarak değerlendirir. Müşterilerden gelen olumlu ve olumsuz geri besleme bilgileri; yönetim sistemini, deney ve satış faaliyetlerini ve müşteri hizmetlerini iyileştirmek amacı ile kullanılır.

Müşteriler doğrulama amacı ile numuneye ihtiyaç duyarsa bu talep yazılı olarak Laboratuvar müdürüne bildirilir. Laboratuvar müdürü koordinasyonluğunda var ise şahit numunelerden uygun bir şekilde deney numunelerinin hazırlanması, ambalajlanması ve gönderilmesi sağlanır.*Şikayetler alındıktan sonra laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı doğrulanır her iki durum içinde müşteri bilgilendirme şikayet konusundan bağımsız kişiler tarafından incelenir ve müşteriye*

Firma içi kullanım içindir, çoğaltılamaz, firma dışına çıkartılamaz.

**ELEKTRONİK NÜSHADIR. BASILI ORTAMDA BULUNAN DOKÜMANLAR "KONTROLSÜZ KOPYA" NİTELİĞİNDEDİR.**

 <b>TOPUZ PLASTİK</b> İnş. Matzemeleri İml. Pazarlama İth. İhr. Turz. San. ve Tic. Ltd. Şti.	<b>ŞİKAYET, ÖNERİ VE MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No:	TOPUZ-PRS.10
		Yayın Tarihi:	02.01.2020
		Revizyon No:	03
		Revizyon Tarihi:	01.04.2024
		Sayfa No:	3 / 5

*bildirilir. Şikayetlerin nasıl ele alınacağını gösteren prosedür web sitemizde müşterilerin erişimine açılmıştır. Şikayetin değerlendirilmesi uzun sürecekse ara değerlendirme raporları ile müşteri bilgilendirilir. Şikayet sonuçları yazılı olarak müşteriye bildirilir*

## 5.2. Memnuniyet Öneri ve Şikayetlerinin Alınması:

Memnuniyet; müşteri memnuniyetleri anketler aracılığı ile izlenir. Müşteri anketi, müşterilere elden, mail, internet sitesi, veya sözlü olarak iletilerek geri bildirimlerin alınması sağlanır.

Öneri ve şikayet; web sayfamız, mail, telefon, faks vb. yollar ile, yazılı veya sözlü olarak müşterilerden gelen öneri ve şikayetler yönetim temsilcisi'ne iletilir. Yönetim temsilcisi tarafından sözlü gelen şikayet ve öneriler, Şikayet-Öneri Formu' na kaydedilir. **Herhangi bir şikayet için şikayet numarası belirlenir ve şikayet izlenebilirliği bu numara üzerinden sağlanır.** İnternet aracılığıyla gelenler ile yazılı gelenler bu forma iliştilir. Gelen şikâyet yönetim tarafından incelenerek değerlendirir. **Şikâyetin alındığı ve değerlendirilmekte olduğu bilgisi, aynı kanalla kanuni cevap süresi olan 15 günü geçmeyecek şekilde en kısa sürede muhatabına bildirilir.**

## 5.3. Memnuniyet Öneri ve Şikayetlerinin Değerlendirilmesi


5.3.1. Herhangi bir kişi veya kurum tarafından firmamıza iletilen şikayet değerlendirilmesinde izlenecek adımlar;

- ✓ Şikayetlerin değerlendirmeye alınır ve kayıt edilir.
- ✓ Şikayetin değerlendirilmesi aşamasında yetki ve sorumlular belirlenir,
- ✓ Şikayet yetki ve sorumlular tarafından incelenerek, düzeltici faaliyet prosedürüne göre yürütülür.
- ✓ Düzeltici faaliyet kararı müşteriye bildirilir.
- ✓ Düzeltici faaliyet sonucu gözetilir ve şikayet sonlandırılır.

5.3.2. Müşteriler tarafından doldurularak gönderilen müşteri memnuniyet anketleri; yönetim temsilcisi'ne iletilir. Yönetim temsilcisi tarafından yapılan analiz sonucu "çok iyi" ve "iyi" cevaplarının oranı %70' in altında ise veya herhangi bir soruya 'kötü' veya 'çok kötü' cevabı verilmiş ise araştırmalar yapılarak gerek görülür ise Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre belirtilen

Firma içi kullanım içindir, çoğaltılamaz, firma dışına çıkartılamaz.

**ELEKTRONİK NÜSHADIR. BASILI ORTAMDA BULUNAN DOKÜMANLAR "KONTROLSÜZ KOPYA" NİTELİĞİNDEDİR.**

 <b>TOPUZ PLASTİK</b> İnş. Matzemeleri İml. Pazarlama İth. İhr. Turz. San. ve Tic. Ltd. Şti.	<b>ŞİKAYET, ÖNERİ VE MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No:	TOPUZ-PRS.10
		Yayın Tarihi:	02.01.2020
		Revizyon No:	03
		Revizyon Tarihi	01.04.2024
		Sayfa No:	4 / 5

işlemler uygulanır. Anket değerlendirmeleri sonuçların istatistiksel hesaplamaları yapılarak Yönetim temsilcisi tarafından rapor haline getirilir.

**5.3.3.** Müşteriden gelen öneriler veya şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız ve teknik hususlara ilişkin konular için Yönetim temsilcisi tarafından hazırlanıp, gözden geçirip, onaylanır. Şikâyet eğer Yönetim temsilcisi ile ilgili ise Yönetim Kurulu Başkanı tarafından değerlendirilir. Firmamıza iletilen tüm şikâyetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikâyetler değerlendirilir. Uygun görülen öneriler için gerekli faaliyetler planlanarak uygulamaya alınır. Uygun bulunmayanlar için herhangi bir işlem yapılmaz. Her iki durumda da, yönetim temsilcisi tarafından yazılı veya sözlü olarak müşteri bilgilendirilir ve Müşteri Şikayet/Öneri Formu'nun "yapılan işlemler" bölümüne kayıt edilir. Bilgilendirme yazılı yapılmış ise, yazışma bu formun arkasına eklenerek muhafaza edilir.


**5.3.4.** Müşterinin deney sonuçlarına itiraz etmesi durumunda yönetim temsilcisi ve laboratuvar müdürü tarafından değerlendirme yapılır. Deney tekrarına gerek görülmemesi halinde gerekçesiyle birlikte müşteri yazılı olarak bilgilendirilir. Deney tekrarına karar verilmesi durumunda madde 5.4' de belirtildiği şekilde müşteri veya temsilcisinin deneyler sırasında laboratuvarında bulunması sağlanır. Belirlenen tarihte müşteri laboratuvarında bulunmasa dahi, şahit numuneler üzerinden itiraz edilen deneyler tekrarlanarak sonuç müşteriye bildirilir. Her iki durumda da müşteri itirazının devam etmesi halinde, müşteri ile mutabık kalınan tarafsız ve hizmet kapsamımızda akredite bir laboratuvara ilgili deneyler yaptırılır. Ücret haksız olan tarafça karşılanır. Deney sonuçlarının farklı çıkması durumunda, Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü uygulanır.

**5.3.5.** Müşteriden gelen şikayet üretilen ürünlerin kalitesi ile ilgili ise; yönetim temsilcisi ve ustabaşı tarafından değerlendirme yapılarak bilgilendirilir. Gerekli Görülen faaliyetler planlanarak uygulamaya alınır. Yönetim temsilcisi tarafından sonuç yazılı veya Sözlü olarak müşteriye iletilir ve Şikayet-Öneri Formu' nun "yapılan işlemler" bölümüne Kayıt edilir. Bilgilendirme yazılı yapılmış ise, yazışma bu formun arkasına eklenerek muhafaza edilir.

**5.3.6.** Anketlerin ve müşteri öneri/şikayetlerinin değerlendirilmesi sonucu gerekli olan düzeltici faaliyetler Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne uygun olarak yürütülür. Bulgular yönetim temsilcisi tarafından analiz edilir ve performans raporunda belirtilerek yönetimin gözden geçirmesi toplantısı'na sunulur.

Firma içi kullanım içindir, çoğaltılamaz, firma dışına çıkartılamaz.

**ELEKTRONİK NÜSHADIR. BASILI ORTAMDA BULUNAN DOKÜMANLAR "KONTROLSÜZ KOPYA" NİTELİĞİNDEDİR.**

 <b>TOPUZ PLASTİK</b> İnş. Matzemeleri İml. Pazarlama İth. İhr. Turz. San. ve Tic. Ltd. Şti.	<b>ŞİKAYET, ÖNERİ VE MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b>	<b>Doküman No:</b>	<b>TOPUZ-PRS.10</b>
		<b>Yayın Tarihi:</b>	<b>02.01.2020</b>
		<b>Revizyon No:</b>	<b>03</b>
		<b>Revizyon Tarihi:</b>	<b>01.04.2024</b>
		<b>Sayfa No:</b>	<b>5 / 5</b>

#### 5.4. Müşterinin Kendi Deneyini İzlemesi

**5.4.1.** Müşteri veya ürünlerin imalatı yapılan kurum temsilcisi ürün kontrolleri yapmak amacıyla önceden belirlenen bir gün ile sadece kendi numunesine ait deneyler esnasında laboratuvarda bulunabilir. Bu durumda talebin Laboratuvar müdürü tarafından yazılı alınması sağlanır ve ilgili tüm personel bilgilendirilir. Laboratuvar müdürü koordinasyonluğunda müşteri ziyaretinden önce gerekli düzenlemeler yapılarak gizlilik, güvenilirlik ilkesi çerçevesinde diğer müşterilere ait deney sonuçlarının, deney numunelerinin ve laboratuvara özel gizlilik arz eden bilgilerin görülmemesi sağlanır.

**5.4.2.** Müşteri veya kurum temsilcisi laboratuvara geldiğinde Laboratuvar müdürü tarafından Ziyaretçi Kabul Formu ve Ziyaretçi Bilgi Saklama Beyanı düzenlenerek yürütülen faaliyetlerin gizliliği hakkında bilgilendirilir ve ilgisi olmayan bölümlere girmesine müsaade edilmez. Talep etmesi halinde numunelerine yapılan deneyler, ölçme cihazları vb. Teknik konularda gerekli her türlü bilgi Laboratuvar Müdürü tarafından verilir

#### 6. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- Şikayet-Öneri Formu
- Müşteri Memnuniyet Anketi
- Ziyaretçi Kabul Formu
- Ziyaretçi Bilgi Saklama Beyanı
- Düzeltilici Faaliyet Prosedürü
- Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü