

# GSI SLV-TR

Kaynak Teknolojisi Test ve Mesleki Gelişim Merkezi

## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Rev. No	Açıklama	Tarihi	Hazırlayan	Onaylayan
07	İçerik değişikliği (Sayfa 4)	21.04.16	N. Bolat	Ö. Akçam
06	İçerik değişikliği (Sayfa 2)	25.08.15	N. Bolat	Ö. Akçam
05	İçerik ve logo değişikliği	22.04.14	A. Çiğlez	Ö. Akçam
04	İçerik değişikliği	28.11.13	A. Çiğlez	Ö. Akçam
03	İçerik değişikliği	05.09.13	Ö. Karaman	Ö. Akçam
02	İçerik ve doküman ismi değişikliği	12.11.12	Ö. Karaman	Ö. Akçam
01	Dokümantasyon kod ve şekil değişikliği	11.04.11	K. Erçevik	Ö. Akçam
00	Yeni yayın	14.04.10	K. Erçevik	Ö. Akçam

**Şirket Müdürü Onayı**

## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, müşteriler ile ortaklık anlayışına dayalı bir çalışma ortamı yaratmak ve bunun için ilişkileri iyileştirmek, istek ve beklentileri saptamak, şikayetleri kayıt altına alıp, bu şikayetlerin ölçülmesini ve yönetilmesini sağlayarak sorunları azaltmak için yetki, sorumluluk ve yöntemlerin belirlenmesidir.

## 2. KAPSAM

Bu prosedür, GSI SLV TR'den hizmet alan müşterilerin memnuniyet ve şikayet yönetimini kapsar.

## 3. REFERANSLAR

- ISO 9001
- TS EN ISO/IEC 17020
- TS EN ISO/IEC 17024
- TS EN ISO/IEC 17065

**Şikâyet:** Özel veya tüzel kişilerin, itirazdan farklı olarak, GSI SLV TR veya TÜRKAK'a kuruluşun faaliyetleriyle ilgili olarak yaptığı memnuniyetsizlik bildirimidir.

## 4. YÖNTEM

Müşteri şikayetlerinin yönetimi ve müşteri memnuniyetinin sağlanması ile ilgili veriler aşağıdaki yöntemlerle derlenir:

- F - 064 Müşteri Memnuniyeti Anketi - MMA
- Müşteri ziyaretleri
- Müşteriden iletilen bilgiler (şikayetler, belge teslimat performansı vb.)

### 4.1. Müşteri Memnuniyeti

Müşteri Memnuniyeti ölçümü, Yönetim Temsilcisi tarafından koordine edilen ve "F - 064 Müşteri Memnuniyeti Anketi" sonuçlarıyla analiz edilerek yönetimle paylaşılan bir faaliyettir. Bu anketle GSI SLV TR müşterilerinin beklenti ve isteklerinin belirlenmesi hedeflenir. "F - 064 Müşteri Memnuniyeti Anketi", müşterilere, yılda 1 kez Aralık ayı içinde e-mail ve faks ile iletilir ve doldurulup geri iletilmesi istenir. Anket sonuçları, yılda 1 kez Yönetim Temsilcisi tarafından Ocak ayı içinde değerlendirilir ve sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında sunulur.

Müşterilerden, gerekli bilgilerin objektif bir süreç sonunda temin edilmesini sağlamak ve değerlendirmek için "F - 064 Müşteri Memnuniyeti Anketi", hizmet kalitesi, müşteri ile ilişkiler, istek ve beklentiler; rakiplerle karşılaştırma ve piyasa koşullarına uygunluğun değerlendirilmesi ile ilgili soruları içermelidir.

Her yıl anket çalışması için ortaya çıkan veriler ve dokümantasyon Yönetim Temsilcisi tarafından bir “Müşteri Memnuniyet Değerlendirmeleri” dosyasında toplanır.

#### 4.1.1 Müşteri Ziyaretleri

Müşteri memnuniyeti hakkındaki bilgileri elde etmek amacıyla rutin müşteri ziyaretleri de yapılabilir. Bu ziyaretlerde bulunan kişiler, müşterilere GSI SLV TR ile ilgili görüşlerini sorarak, özellikle verilen hizmet hakkındaki görüşlerini alırlar. Bu bilgiler, ziyaret sırasında düzenlenen “F - 064 Müşteri Memnuniyeti Anketi” aracılığı ile kayıt altına alınır ve Yönetim Temsilcisi’ne iletilir. Yönetim Temsilcisi anketteki bilgileri değerlendirerek üst yönetime ve ilgili bölüm yöneticisine sunar.

Ankette belirtilen konularla ilgili olarak Yönetim Temsilcisi tarafından “F - 070 Düzeltici-Önleyici Faaliyet Raporu” da açılabilir.

#### 4.2 Şikayet Yönetimi

Müşteriden GSI SLV TR’ye iletilen ve müşteri memnuniyeti anketlerinde belirtilen müşteri şikayetleri, belge teslimat performansı vb. konulardaki bilgiler de bu kapsamda değerlendirilir. Sözlü olarak iletilen müşteri şikayetleri “F - 049 Müşteri İtiraz ve Şikayet Kayıt Formu” ile kayıt altına alınır. Şikayet bildirimini takip eden 10 iş günü içinde konunun incelenmesi ve şikayetin giderilmesine ilişkin planın müşteriye iletilmesi prensip alınır. Konu incelemesi, gerektiğinde müşteri tesisinde de yapılır. Ayrıca müşteri şikayetlerinin giderilmesinde, zaman kısıtlarına yönelik müşteri özel istekleri göz önünde bulundurulur.

Şikayet esnasında paylaşılan herhangi bir bilgi ya da şikayete ilgili herhangi bir detay üçüncü taraflarla paylaşılmaz. Bu bilgilerin gizliliğinden GSI SLV TR sorumludur.

Müşterilerden gelen şikayetler ilgili Bölüm tarafından, şikayete bağlı bir konumda görev almamış kişiler tarafından incelenir, analiz edilir ve kaydedilir. Şikayete yol açan nedenlere göre, bu veriler kategorize edilir ve sorunun tekrarını önleyebilmek amacıyla düzeltici faaliyet başlatılır; gerekiyorsa soruna sebep olan proseste değişiklik yapılır. Müşteriden bir talep gelmesi halinde, bu kayıtlar müşterinin incelemesine sunulur.

#### 4.2.1 Sonuçların Değerlendirilmesi

Yukarıda anlatılan yöntemler, Müşteri memnuniyeti ölçümlerinin olumlu ya da olumsuz verilerini de (MMA'da düşük çıkan sonuçlar, ziyaretler sırasında dile getirilen karşılanmamış istekler / şikayetler, müşteriden gelen bilgilerdeki şikayet ve olumsuz performansa ilişkin veriler vb) içerir. Bu veriler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır ve üst düzeyde incelenir.

Tarafsızlığı tehlikeye düşürmemek adına; bir müşteriye danışmanlık sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personel, söz konusu durumların sona ermesinden itibaren 2 yıl

süre ile o müşteriye ait herhangi bir şikayetin çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında görevlendirilmez.

GSI SLV-TR, şikayetin çözülmesi için ihtiyaç duyulan müteakip her türlü faaliyetleri gerçekleştirmektedir.

Müşteri memnuniyet anketleri, düzeltici faaliyet talepleri, müşteri şikayet bildirimleri, aktif süre+4 yıl süre ile Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir.

Bu prosedür, kapsamında ele alınan geribildirimler ile ilgili tüm kayıtlar müşteriye özgü bilgileri içerdiği için gizlidir. Bu yüzden de bu bilgilere erişim sadece kayıtları muhafaza eden bölümlere ve üst yönetime açıktır.

GSI SLV-TR, şartlar uygun olduğu sürece şikayet prosesinin sonucu ve bitişini şikayet edene resmi olarak bildirir.

## 5. SORUMLULUKLAR

### ***Bölüm Yöneticileri***

- Gerekli gördüğü durumlarda sorumlu olduğu çalışma alanı için müşteri ziyaretlerini gerçekleştirmek
- Müşterilerden gelen olumsuz geri bildirimleri Yönetim Temsilcisi'ne bildirmek ve şikayetin çözülmesini sağlamak
- Müşterilerden gelen olumsuz geri bildirimlerinin giderilmesine yönelik olarak düzeltici faaliyet talep edilmesine ve yerine getirilmesine destek vermek

### ***Kalite Yönetim Temsilcisi***

- Müşteri memnuniyet anketlerinin yapılmasını koordine etmek ve gerçekleştirilmesini sağlamak
- Müşteri memnuniyeti ölçümlerinin olumlu ya da olumsuz verilerini derlemek ve sonuçlarını üst yönetime sunmak
- Müşterilerin şikayetlerinin çözülmesine yönelik olarak düzeltici faaliyet talep etmek, yerine getirilmesini gözetmek ve etkinliğini izlemek
- Anket çalışması sonuçları için "Müşteri Memnuniyeti Değerlendirmeleri" dosyası tutmak
- Müşteri memnuniyet ve şikayet sonuçlarını kayıt altına almak

## 6. KALİTE KAYITLARI

- Müşteri Memnuniyet Anketleri
- Düzeltici/ Önleyici faaliyet raporları

## 7. GÖZDEN GEÇİRME

Bu prosedürü gözden geçirme ve güncelleştirme sorumluluğu Yönetim Temsilcisi'ne aittir. Gözden geçirme, her yıl Kasım ayında "P – 01 Dokümanların Kontrolü Prosedürü"nde belirtildiği şekilde gerçekleştirilir.

## 8. EKLER

- F - 064 Müşteri Memnuniyeti Anketi
- F - 049 Müşteri İtiraz ve Şikayet Kayıt Formu

**Şirket Müdürü Onayı**