

METKAL	MÜŞTERİ MEMNUNİYET VE ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	P-18
--------	--	------

Rev.	Tarihi	Sayfa	Revizyon Açıklaması
0	16.02.13	1...4	İlk yayın
1	24.03.14	4	5.2.2 maddesi eklendi
2	15.07.14	3,4	5.2 maddesi ve 5.2.1 maddesi son paragrafına müşteri şikayetleri listesi eklendi.
3	21.03.15	1	Revizyon tablosu rev. 2 açıklamasındaki yazım hatası düzeltildi (5.3, 5.2.1 olarak düzeltildi).
4	24.07.15	3	5.2.1'e şikayet değerlendirme ve sonlandırma süreleri eklendi.
5	11.09.15	4	5.2'ye şikayetlerinin kayıt alınması eklendi. 5.2.1'e diğer laboratuvarlarda kalibrasyonların tekrarı için müşteri onayı şartı eklendi. DÖF başlatılması kararı tanımlandı.
6	23.09.17	2	5.2 maddesinde müşteri şikayet formu numaralandırma metodu eklendi.
7	08.01.18	3, 4	5.1.3 maddesinde orta puan verilmiş değerlendirmeler için de düzeltici faaliyet açılacaktır. 5.2.1 maddesine müşteri ile yaşanan anlaşmazlıklarda yasal yollara başvurulacağı eklendi.
8	12.06.18	5	5.2.2 maddesine şikayet analizi eklendi.
9	26.10.18	2, 3, 4	3. maddeye tanım eklendi. 4. madde revize edildi. 5.2 maddesine müşteriye bildirim eklendi. 5.2.1 maddesi 1. ve 2. paragraf revize edildi.
10	21.11.20	2, 3	Anketlerin iletilmesiyle ilgili 4 , 5.1ve 5.1.2 maddesi revize edildi. 5.2.1 maddesi 2. paragrafına uygun olmayan kalibrasyonlar eklendi. 5. nolu başlığa prosedürün paylaşılması esası eklendi.
11	19.10.21	4	5.2.1 maddesi 2. paragrafında şikayet/itiraz komitesi tanımlandı.
12	01.07.22	1-5	Dijital imza uygulamasına geçiş nedeniyle revizyon yapılmıştır.
13	16.03.23	3	5.1.3 maddesinde bildirilen şikayetlerin değerlendirme süreleri revize edilmiştir.
14	10.06.23	1-5	Elektronik orijinal doküman tanımlamasına bağlı revizyon
15	17.11.23	3	5.2 Müşteri şikayetleri maddesine; Şikayet sürecine ilişkin tüm bilgilerin, web sayfasından erişime açıldığı tanımlanmıştır.

Tarih	Hazırlayan	Kalite Yön. Vek.	Üst Yön.	Revizyon 15
17.11.2023	F. Dünder	E. Öz	T. Mursalıoğlu	Sayfa 1 / 5

METKAL	MÜŞTERİ MEMNUNİYET VE ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	P-18
--------	---	------

1 AMAÇ

Metkal Ölçü ve Test Sistemleri Sanayi ve Ticaret Ltd. Şti. 'nde müşteri memnuniyet anketlerinin müşteriye ulaştırılması ve müşteri şikayetlerinin kaydedilmesiyle ilgili sistematığın tarif amaçlarıdır.

2 KAPSAM

Metkal'e müşteriler tarafından bildirim yapılan tüm müşteri memnuniyeti ve şikayetlerini kapsar.

3 TANIMLAR VE KISALTMALAR

Şikayet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik.

4 YETKİ VE SORUMLULUK

Müşteri memnuniyet anketlerinin müşterilere iletilmesinden cihaz giriş-çıkış sorumluları sorumludur. Anket sonuçlarını tüm Metkal çalışanları alabilir. Anket sonuçlarının tasnifinden ve değerlendirilmesinden kalite yöneticisi sorumludur. Müşteri şikayetleri tüm Metkal çalışanları tarafından alınabilir ve kaydedilir. Şikayetlerin değerlendirilmesi sorumlu kalibrasyon laboratuvarı yöneticileri tarafından kalite yöneticisi ile iş birliği içinde yapılır. Şikayetin sonuçlandırılması için gerçekleştirilecek faaliyetlerin seçilmesi, gözden geçirilmesi ve onaylanması şikayete konu olan laboratuvar dışındaki yöneticiler ve kalite yöneticisi tarafından yapılır.

5 UYGULAMA

Müşteri memnuniyet ve şikayetlerinin alınması, değerlendirilmesi ve faaliyetlerin planlanmasının tarif edildiği bu prosedür talep edilmesi halinde her türlü ilgili tarafla paylaşılır.

5.1 Müşteri Memnuniyet Anketleri

Müşterilerin memnuniyet seviyelerini ölçmek amacıyla kullanılan memnuniyet anketleri içinde bulunan sene boyunca kalite yöneticisi tarafından toplanır ve değerlendirilir. Yönetim gözden geçirme toplantılarına raporlanarak sunulur.

5.1.2 Müşteri Memnuniyet Anketlerinin Müşteriye İletilmesi

Memnuniyet anketleri kalite yöneticisi tarafından, içinde bulunulan senede Aralık ayından itibaren YGG toplantısına kadar olan dönemde, müşterilere mail yoluyla gönderilir.

Tarih	Hazırlayan	Kalite Yön. Vek.	Üst Yön.	Revizyon 15
17.11.2023	F. Dünder	E. Öz	T. Mursaloğlu	Sayfa 2 / 5

METKAL	MÜŞTERİ MEMNUNİYET VE ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	P-18
--------	--	------

Müşteriler, müşteri memnuniyet anketlerine Metkal web adresinden de ulaşabilirler.

5.1.3 Cevaplandırılan Müşteri Memnuniyet Anketleri

Müşteriler tarafından cevaplandırılan müşteri memnuniyet anketleri faks veya e-posta vasıtasıyla Metkal'e iletilir. Anket sonucunu teslim almış Metkal çalışanı kalite yöneticisine iletir. Kalite yöneticisi tarafından teslim alınan anket sonuçları müşteri memnuniyet anketi sonuçları değerlendirme formuna kaydedildikten sonra kalite kaydı olarak saklanmak üzere dosyalanır. Yıl içerisinde müşteri tarafından gönderilen anketlerde "Çok kötü" veya "Kötü" değerlendirmesi yapılmış bir kriter varsa veya görüşler kısmında belirtilmiş bir şikayet mevcutsa 5.2.1 maddesine göre değerlendirilir. Müşteri memnuniyetini ölçme amacıyla toplu gönderilen anketlerde bildirilmiş olan şikayetler için en geç sene sonuna kadar şikayet değerlendirmesi yapılır. Müşteri şikayetleri 5.2 maddesinde ele alınmıştır. Müşteri memnuniyet anketleri değerlendirme esasları ve puanlandırma sistematığı müşteri memnuniyet anketleri değerlendirme prosedüründe tarif edilmiştir.

5.2 Müşteri Şikayetleri

Müşteri şikayetleri telefon, e-posta, faks, memnuniyet anketleri veya müşteri ile yüz yüze yapılan görüşmeler vasıtasıyla iletilebilir. Müşteri şikayetini alan firma görevlisi tarafından müşteri şikayet formu doldurulur. Form kalite yöneticisine iletilir ve kalite yöneticisi şikayet sıra numarası vererek ve ilgili şikayeti müşteri şikayet listesine ekleyerek şikayet kaydını tamamlar. Form sıra numarası XX-YY formatında verilir. XX; iki haneli olarak seneyi, YY; kaçınıcı kayıt olduğunu ifade eder. (Ör: 17-11 ; 2017 yılında 11. Kayıt)Müşteri şikayeti ve şikayet konu olan tüm görüşme, yazışma, onay ve teknik kayıtlar müşteri şikayet formu ile birlikte saklanarak kayıt altına alınır. Şikayetin kayıt altına alındığı ve değerlendirilme sürecinin başladığı kalite yöneticisi tarafından müşteriye e-mail gönderilerek bildirilir.

Şikayet sürecine ilişkin tüm bilgiler, Metkal web adresinde erişime açılmıştır.

5.2.1 Müşteri Şikayetlerinin Değerlendirilmesi

Kalite yöneticisi şikayet kaydını ilgili laboratuvar yöneticisine bildirir. Şikayetin değerlendirilmesi şikayete konu olan laboratuvar yöneticisi tarafından kalite yöneticisi ile iş birliği içinde yapılır. Şikayetin değerlendirilmesi en geç şikayet tarihinden itibaren 2 iş günü içerisinde yapılır. Değerlendirme sonuçları müşteriye bildirilir.

Tarih	Hazırlayan	Kalite Yön. Vek.	Üst Yön.	Revizyon 15
17.11.2023	F. Dünder	E. Öz	T. Mursalıoğlu	Sayfa 3 / 5

METKAL	MÜŞTERİ MEMNUNİYET VE ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	P-18
--------	---	------

Şikayet kabul edilirse ve uygunsuzluğun ileride tekrarlama ihtimali bulunuyorsa veya kalibrasyon sonuçlarını güvenilirliğini tehlikeye sokması muhtemel ise Düzeltici Faaliyetler başlatır. Değerlendirme sonucu uygunsuzluğun ileride tekrarlama ihtimali bulunmuyorsa gerekli düzeltmeler yapılarak şikayet giderilir. Şikayetin uygun olmayan bir kalibrasyon faaliyetinden kaynaklandığı tespit edilirse Uygun Olmayan Kalibrasyon İşleminin Kontrolü Prosedürü uygulanır. Tüm düzeltme ve düzeltici faaliyetler en geç 2 hafta içerisinde tamamlanır. Eğer mecburi nedenlerden ötürü faaliyetlerin tamamlanması 2 haftadan daha uzun bir zaman alacaksa, müşteriye bilgi verilir. Şikayete konu olan uygunsuzluk ve sebebi ile bu hatayı gidermek için yapılan işlemler ve sonuçlar müşteri şikayet formuna kaydedilir. Şikayetlerin ele alınması, faaliyetlerin tespit edilmesi, giderilmesi ve onaylanması, şikayete konu olan faaliyeti gerçekleştirilen kişiler haricindeki kişilerden kurulan, geçici bir şikayet/itiraz komitesi tarafından gerçekleştirilir. Şikayet kapatıldığı zaman, gerçekleştirilen faaliyetler, sonuçlarla beraber müşteriye bildirilir.

Şikayet kabul edilmez ise nedenleri müşteri şikayet formuna kaydedilir ve müşteri bilgilendirilir.

Şikayet müşteri şikayeti kalibrasyon tekrarı gerektiriyorsa şikayet sahibi ile temas kurularak cihazın kalibrasyonunun tekrarlanacağı tarih bildirilir. Bu konuda müşteri ile mutabakata varılır. Cihazların gönderilmesi durumunda yolda gelebilecek hasardan Metkal Ölçü ve Test Sistemleri Sanayi ve Ticaret Ltd. Şti. sorumlu değildir. Eğer müşteri talep ederse kalibrasyon, müşteri gözetiminde gerçekleştirilir. Tekrarlanan kalibrasyon işleminde alınan sonuçlar yeni düzenlenen Kalibrasyon Sertifikası ile müşteriye bildirilir. Bu durumda yenilenen kalibrasyon işlemlerinin maliyeti Metkal Ölçü ve Test Sistemleri Sanayi ve Ticaret Ltd. Şti. tarafından üstlenilir. İlk kalibrasyon işlemi ile yenilenen kalibrasyon arasında geçen sürede mağdur olan müşteri mağduriyetini yasal yollarla talep edebilir.

Tekrarlanacak kalibrasyon işlemleri müşteri onayıyla başka kalibrasyon laboratuvarlarında gerçekleştirilebilir. Böyle bir uygulama için müşterinin onayı alınması şarttır. Metkal'den ve diğer kalibrasyon laboratuvarından elde edilen sonuçlar müşteriye bildirilir.

Eğer itirazın haklılığı konusunda müşteri ile görüş birliğine varılamazsa anlaşmazlığın çözüme kavuşturulması için yasal yollara başvurulur. İtiraz haklı bulunursa, kalibrasyon ücreti ve nakliye masrafları Metkal Ölçü ve Test Sistemleri Sanayi ve Ticaret Ltd. Şti.

Tarih	Hazırlayan	Kalite Yön. Vek.	Üst Yön.	Revizyon 15
17.11.2023	F. Dünder	E. Öz	T. Mursaloğlu	Sayfa 4 / 5

METKAL	MÜŞTERİ MEMNUNİYET VE ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	P-18
--------	--	------

tarafından üstlenilir. Şayet kalibrasyon sonuçları Metkal Kalibrasyon Laboratuvarını doğrular nitelikte ise kalibrasyon maliyeti müşteri tarafından karşılanır. Sonuçlanan şikayet kaydı müşteri şikayetleri listesine işlenir. Şikayetler ile ilgili kayıtlar müşteri memnuniyet ve şikayet dosyasında saklanır.

5.2.2 Müşteri Şikayetlerinin Analizi ve Periyodik Kontrolü

Müşteri şikayetleri kayıt edildikleri anda aynı zamanda şikayet konusuna göre kategorilere ayrılarak listelenmek üzere müşteri şikayetleri analiz listesine kaydedilir. Bu listede sıklıkla karşılaşılan şikayet konularına o seneye ait kaç şikayet bildirim yapıldığı kaydedilir. Tüm müşteri şikayet kayıtları yılda bir kere Aralık ayında, YGG toplantılarından önce Kalite yöneticisi tarafından kontrol edilir. Yapılan bu kontrolle o yıl Metkal'e bildirilen tüm şikayetler ve şikayet analiz listesi gözden geçirilir. Bu şikayet kayıtları YGG toplantısına sunulur. Önceki YGG toplantısında ilgili şikayet konusu hakkında bir sınır değeri tespit edilmiş ve bu sınır aşılmışsa düzeltici faaliyet açılması kararı alınır. Sınır değeri belirlenmemiş şikayet konuları hakkında yapılan toplantıda, şikayetin önemi ve oluşturduğu risk değerlendirilerek, düzeltici faaliyet başlatılması kararı alınır veya kabul edilir bir sınır değeri tespiti yapılır.

6 İLGİLİ DOKÜMANLAR

P-17 Müşteri Memnuniyet Anketleri Değerlendirme Prosedürü

P-05 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

P-04 Uygun Olmayan Kalibrasyon İşleminin Kontrolü

F-2.31 Müşteri Memnuniyet Anketi Sonuçları Değerlendirme Formu

F-2.03 Müşteri Şikayet Formu

F-2.46 Müşteri Şikayetleri Listesi

F-2.56 Müşteri Şikayetleri Analiz Listesi

Tarih	Hazırlayan	Kalite Yön. Vek.	Üst Yön.	Revizyon 15
17.11.2023	F. Dündar	E. Öz	T. Mursaloğlu	Sayfa 5 / 5