



# MÜŞTERİ ŞİKAYET VE ÖNERİLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU	EKP.00.07
REVİZYON TARİHİ	5.06.2023
REVİZYON NO	10

Dokümanın İlk Yayın Tarihi: 16.06.2008

## REVİZYONLAR

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Açıklama
10	5.06.2023	Web sitesi dağıtım maddesi eklenmiştir
9	27.08.2022	TÜRKAK RÜZGAR DENETİM 17884
8	30.11.2019	Müşteri Bilgilendirme Kayıtlarının Oluşturma Yöntemi Eklendi
7	17.02.2018	Müşteri şikayetleri açılış onayı düzenlendi
6	24.11.2017	Rüzgar Deneş hizmetinin sisteme dahil edilmesi.
5	30.04.2015	QDMS'e geçiş
04	23.12.2013	Türkak 2013 denetimi gözlem iyileştirmesi
03	06.05.2013	Türkak denetiminde tespit edilen uygunsuzluklar giderilerek revize edilmiştir
02	15.08.2009	Türkak denetiminde tespit edilen uygunsuzluklar giderilerek revize edilmiştir
01	10.02.2009	Gözden geçirilerek revize edilmiştir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	Sayfa No
ERDAL KAÇAR	ERDAL KAÇAR	ÇAĞLAR ÇİMEN	1/7



# MÜŞTERİ ŞİKAYET VE ÖNERİLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU	EKP.00.07
REVİZYON TARİHİ	5.06.2023
REVİZYON NO	10

## 1. AMAÇ

Bu prosedür, MMO KALMEM'den hizmet alan müşterilerden gelen şikâyet ve önerilerin tarafsızlık ilkelerine uyarak değerlendirmesine dair faaliyetleri düzenlemek amacıyla hazırlanmıştır.

## 2. KAPSAM

MMO KALMEM'in verdiği kalibrasyon hizmetinin tüm aşamalarında müşteriden gelecek her türlü şikâyet ve öneri bu prosedür kapsamındadır.

## 3. SORUMLULUK

Bu prosedürün yürütülmesinden tüm MMO KALMEM personeli sorumludur.

## 4. TANIMLAR

**4.1 Şikâyet:** Müşterinin, MMO KALMEM'in kalibrasyon faaliyetleri ile ilgili performans, prosedür, politika, personel yetkinlik, tarafsızlık, gizlilik ve doküman gibi konulardan herhangi birine ilişkin yaptığı sözlü veya yazılı olumsuz bildirimlerdir.

**4.2 Öneri :** Müşteri tarafından, kalibrasyon faaliyetlerine ilişkin olası bir hatanın önlenmesine veya mevcut prosedür/talimatın iyileştirilmesine, risklerin ve fırsatların tespitine yönelik sözlü veya yazılı bildirimlerdir.

**4.3 İtiraz :** Müşterinin, şikâyetine yönelik MMO KALMEM'de yürütülen adımlar sonucu alınan kararlara, karşı çıkmasıdır.

**4.4. Anlaşmazlık:** Müşteriden gelen şikâyet ve itirazlara MMO KALMEM tarafından verilen cevabın yeterli bulunmaması ve tarafların şikâyeti ortadan kaldıracak şekilde mutabık kalamamasıdır.

### 4.3 Kısaltmalar :

**KYT :** Kalite Yönetim Temsilcisi

**EKM :**MMO Kalmem Müdürü

**MS :**Müşteri Sorumlusu

**LS :**Laboratuvar Sorumlusu

**DS :**Doküman Sorumlusu

**EK :**MMO Kalmem

**DÖF :**Düzeltilici /Önleyici Faaliyet

**QDMS Aksiyon Modülü:** Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler ile Denetim Faaliyetleri dışında kalan ve işletme içinde takip edilmesi gereken tüm aksiyonların planlanması, kim tarafından ne zaman yapılacağıının izlenmesi ve varsa sapmalarının takip edilmesine yönelik geliştirilmiş bir QDMS yazılımı modülüdür. QDMS Aksiyon Modülü içinde, 21 numaralı aksiyon kalemi, Kalmem Müşteri Şikâyeti/Öneri başlığı altında kayıt edilir. Ana aksiyonun sorumlusu EK Müşteri Sorumlusudur.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	Sayfa No
ERDAL KAÇAR	ERDAL KAÇAR	ÇAĞLAR ÇİMEN	2/7



# MÜŞTERİ ŞİKAYET VE ÖNERİLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU	EKP.00.07
REVİZYON TARİHİ	5.06.2023
REVİZYON NO	10

## 5. UYGULAMA

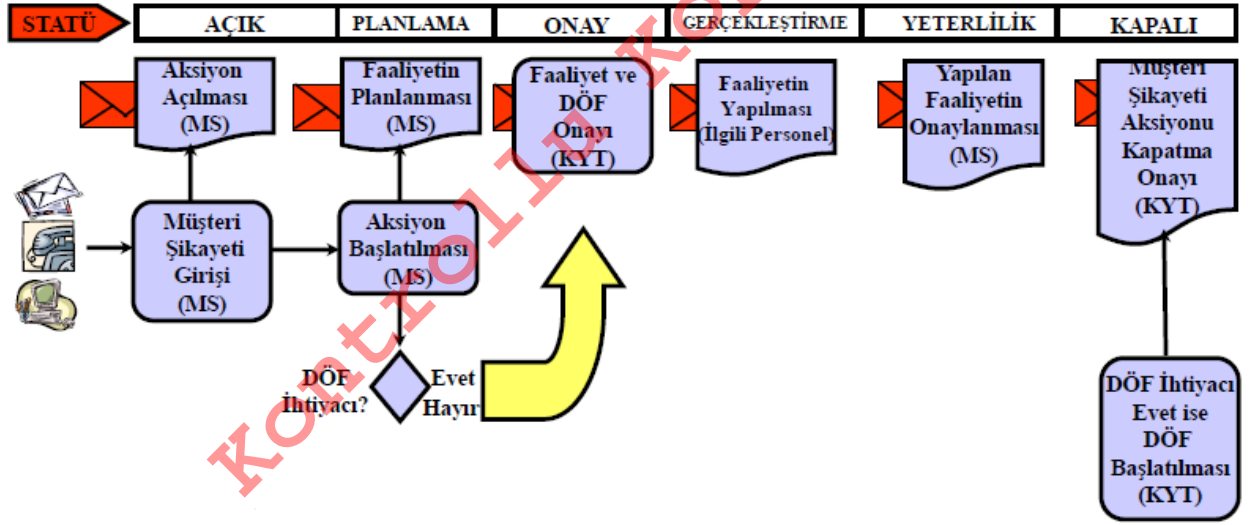
### 5.1 Şikâyet ve Öneri Konuları

- Kalibrasyon sonuçları
- Kalibrasyon süreleri
- Kalibrasyon metodu
- Kalibrasyon sertifikaları veya raporu
- Kalibrasyon ücretleri
- Sözleşme şartlarına uymama
- Gizlilik, Tarafsızlık ve güvenlik kurallarına uymama
- Müşteri malına zarar verilmesi
- EK personelinin tavır ve davranışları

gibi konular genel olarak şikâyet ve öneri sebeplerini oluşturur.

### 5.2 Şikâyet ve Önerilerin Alınması, Değerlendirilmesi, Takibi ve Sonuçlandırılması

Kalmem Müşteri şikâyeti ve önerilerini alma, değerlendirme, takip ve sonuçlandırma faaliyetleri aşağıdaki akışa göre QDMS yönetim sisteminde var olan Aksiyon Modülü kullanılarak gerçekleştirilir.



Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	Sayfa No
ERDAL KAÇAR	ERDAL KAÇAR	ÇAĞLAR ÇİMEN	3/7



# MÜŞTERİ ŞİKAYET VE ÖNERİLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU	EKP.00.07
REVİZYON TARİHİ	5.06.2023
REVİZYON NO	10

**Aksiyon Planlama - Yeni Kayıt**

Aksiyon Bilgileri Ek Dosyalar

Kimler Görebilsin  Herkes  Sadece Belirtilenler

\*Aksiyon Kaynağı Müşteri Şikayetleri

Aksiyon Tipi  Genel  Müşteri  Tedarikçi  Ürün

\*Talep Eden ENGİN YAVAŞ

\*Üstlere Gecikme Bildirim Periyodu 1

\*Aksiyon Ön Bildirim Süresi 3

\*Açıklama 2015 KALMEM MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ KAYITLARI

Bilgilenecekler M. BERKAY ERIŞ  
ENGİN YAVAŞ  
ALPER TORTOÇ  
ERDAL KAÇAR  
ERDOĞAN SÖNMEZ

Tamamlanma Yüzdesi  Hesapla  Hesaplama

\*İşyeri KALMEM

Süreç Kodu 900 - KALIBRASYON HİZMET SÜRECİ

Kullanıcı Ekle  
Grup Ekle  
Çıkar  
Tümünü Sil

**5.2.1** Müşteri, aldığı hizmete ilişkin şikâyet ya da önerisini e-posta, telefon veya [www.kalmem.org](http://www.kalmem.org) adresinde yer alan, Müşteri Şikâyet / Öneri Formu ile MMO KALMEM'e bildirir. Şikâyetin/Önerinin müşteriden alınması ve takibi MS tarafından yapılır.

EKP.00.07 Müşteri Şikâyet ve Önerilerinin Değerlendirilmesi Prosedürünün güncel versiyonu [www.kalmem.org](http://www.kalmem.org) adresinde müşteri şikâyet/öneri sekmesinde bulunmaktadır.

Her şikâyet ya da öneri, MS tarafından QDMS'te açılmış olan "KALMEM MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ KAYITLARI" ana aksiyonu içerisinde bir aksiyon kalemi olarak kayıt altına alınır ve Müşteri Şikâyeti / Önerisi aksiyonu başlatılır.

**5.2.2** MS tarafından şikâyet/öneri konusu ile ilgili; sözleşme şartlarından sapma, zamanlama, termin, personel, mekân, teçhizat, kalibrasyon sertifikası raporlaması gibi unsurlar da incelenerek bir değerlendirme yapılır. Bu değerlendirme sonucunda aksiyon kalemi faaliyeti başlatılır.

MS tarafından şikâyet / öneriye dair açılan aksiyon kaleminin sorumlu personeli olarak KYT atanır. Tarafsızlık açısından riskleri en aza indirmek için, şikâyete dair aksiyon kalemini gerçekleştirecek personel olarak şikâyet edilen personel ve/veya şikâyet konusunun sorumlu personeli tercih edilmez. Mümkünse bir üst sorumlusu ya da şikâyet durumunun ele alınması/değerlendirilmesine dair şikâyet konusundan bağımsız/tarafsız personel seçilir. Aksiyonun başlangıç ve bitiş tarihleri belirlenir. Şikâyet/Öneri hakkında bilgilenecekleri gereken personel kayda girilir. Şikâyet/Önerinin kısa tanımı yapılır ve ilgili alanlar doldurularak, şikâyet/öneri yapan kurum, kişi bilgileri, şikâyet/öneri konusu, şikâyet/öneriyi alan personel bilgileri kayda girilir.

Müşteri Sorumlusu tarafından bir faaliyet planı oluşturulur. Söz konusu şikâyet/öneri ile ilgili, Düzeltici/Önleyici Faaliyet başlatılması gerekiyorsa aksiyon açılışına bu bilgi/öneri girilir. Tüm Müşteri şikâyeti/Önerisi kayıtlarında Açma ve Kapatma onayına gitsin kutuları MS tarafından işaretlenir.

Müşteri şikâyet/öneri aksiyon kalemi QDMS tarafından ilgili ana aksiyon altında otomatik olarak ardışık numaralandırılır. (Örnek :21.1/21.5 vb.)

**5.2.3** Aksiyon kalemi Kalite Yönetim Temsilcisine açma onayına gider. KYT açma onayında planlanan faaliyete ve MS tarafından yapılan değerlendirmeye göre DÖF kararına bakar ve uygunsa aksiyon faaliyetini başlatır. Uygun değilse ret nedenini yazarak aksiyon faaliyetini reddederek, MS tarafından açılış düzeltilmesini talep eder. KYT faaliyet planını ve DÖF kararını açılış onayında değiştirebilir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	Sayfa No
ERDAL KAÇAR	ERDAL KAÇAR	ÇAĞLAR ÇİMEN	4/7



## MÜŞTERİ ŞİKAYET VE ÖNERİLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU	EKP.00.07
REVİZYON TARİHİ	5.06.2023
REVİZYON NO	10

Aksiyon Kalemi aşağıda gösterildiği şekilde başlatılır.

Aksiyon Bilgileri	Ek Dosyalar
*Tip	Şikayet
*Sorumlu	ENGİN YAVAŞ
*İşi Yapacak	ERDAL KAÇAR
*Sorumlu Departman	ELEKTRİK LABORATUVARI
*Başlangıç Tarihi	14.04.2015
*Bitiş Tarihi	16.04.2015
*Tanım	ETİKET HATASI
Bütçe	0 TL
Periyodiklik	<input type="radio"/> Evet <input checked="" type="radio"/> Hayır
Tekrar Eden Aksiyon	<input type="checkbox"/>
Süreç	900 - KALİBRASYON HİZMET SÜRECİ
Gösterge	
Gecikme Mesajı	
Bilgilenecekler	M. BERKAY ERİŞ ENGİN YAVAŞ ALPER TORTOÇ
Açılış Onayına Gitsin	<input checked="" type="checkbox"/>
Kapatma Onayına Gitsin	<input checked="" type="checkbox"/>
Kurum Adı ve Adresi	A
Yetkili Kişi / İletişim Bilgileri	SE
Şikayet / Öneri Konusu	123456 NO'LU CİHAZA AİT ETİKET SERTİFİKA İLE BİRLİKTE TESLİM EDİLMEMİŞTİR. FİRMA İVEDİ BİR ŞEKİLDE ETİKETİ TALEP ETMEKTEDİR.
Değerlendirme ve Planlanan Faaliyet	CİHAZA AİT SERTİFİKA KAYDI TESPİT EDİLEREK, KALİBRASYON ETİKETİNİN BASILIP FİRMAYA KARGOLANMASI SAĞLANMALIDIR. NOT : KARGO ÜCRETİ TARAFIMIZCA KARŞILANMALIDIR
Şikayet Kategorisi	Kalibrasyon sertifikaları veya etiketleme
DÖF açılısı mı?	Hayır
Şikayet Bildirim Tarihi	14.04.2015
Şikayeti Alan Personel	ERDAL KAÇAR

**5.2.4** Müşteri Şikâyeti / Önerisi aksiyon kalemine KYT tarafından açma onayı verildikten sonra bilgilenecekler, sorumlu ve işi yapacak personele mail ile bildirim yapılır. İş yapacak personel planlanan

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	Sayfa No
ERDAL KAÇAR	ERDAL KAÇAR	ÇAĞLAR ÇİMEN	5/7



## MÜŞTERİ ŞİKAYET VE ÖNERİLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU	EKP.00.07
REVİZYON TARİHİ	5.06.2023
REVİZYON NO	10

faaliyeti belirtilen sürede tamamlar veya QDMS yönetim sisteminde geciktirme talep edebilir. Geciktirme talebi MS tarafından onaya tabidir.

Planlanan faaliyet ilgili personel tarafından tamamlandıktan sonra, Müşteri şikâyeti/önerisi faaliyeti aksiyonu kapatma onayına önce MS'na sonrasında KYT'ne gider.

**5.2.5** Söz konusu şikâyet/öneri ile ilgili Düzeltici / Önleyici Faaliyet başlatılması gerekiyorsa, KYT tarafından aksiyonun kapatılmasından sonra Düzeltici Faaliyet veya Önleyici Faaliyet Prosedürüne uygun olarak DÖF faaliyeti başlatılır.

**5.2.6** On beş gün içerisinde EKM ve KYT tarafından yapılan çalışmalar değerlendirilip şikâyet/öneride bulunan müşteriye konu ile ilgili yazılı geribildirim yapılır.

**5.2.7** Eğer müşteri, şikâyetinde haklı bulunmuşsa ve mağduriyeti söz konusu ise telafi edilir. Şikâyete sebep olan konu diğer müşteriler bazında genel bir düzeltme gerekiyorsa DF prosedürüne (EKP.00.04) göre hareket edilir ve ilgili müşteriler de e-posta ile konuyla ilgili bilgilendirilir. Müşteriye, şikâyet/önerisi ile ilgili yapılan faaliyet bilgilendirmeleri, kayıt altına alınır. Bunun için kayıtların (e-posta, sözleşme kaydı vb.) ekran görüntüsü ilgili QDMS Aksiyon içerisine kaydedilir.

**5.2.8** Eğer müşteri, EK tarafından verilen cevabı yetersiz bulduysa 30 gün içerisinde yazılı olarak karara itiraz edebilir. Müşteri yazılı itirazında; itiraz sebebini, varsa konu ile ilgili daha önceki dokümanların tarih, doküman no gibi bilgilerini, ayrıca kendi kurum, kimlik ve iletişim bilgilerini de belirtmelidir. İtiraz konusu Yönetim Kurulu Yetkili Temsilcisi, EKM, KYT ve sorumlu personel tarafından tekrar incelenip değerlendirilir ve müşteri yazılı olarak bilgilendirilir. Gerekli durumlarda ilgili şikâyetle ilgili 5.2.2 ve 5.2.3 maddeleri tekrar işletilir. Konu anlaşmazlığa dönüşürse taraflarca hukuki süreç işletilebilir.

**5.2.9** Müşteri şikâyeti ile ilgili alınan kararlar, yapılan çalışmalar ve sonuçları varsa ilgili yazılı bildirimler QDMS aksiyon modülünde ilgili ana aksiyon kayıtları altında veri tabanında saklanmaktadır. Gerekli durumlarda kayıtlara MS tarafından ulaşılabilir ve yıllık raporlar alınabilir.

**5.2.10** Müşteri ölçüm sonuçlarına itirazda bulunursa, şikâyet ya da önerisini MMO KALMEM'e bildirir. Şikâyette bulunan Müşteri laboratuvara davet edilerek, ölçüm personeliyle birlikte, ilgili talimat izlenerek tekrar ölçüm yapılır. İtiraz devam ederse oluşacak masrafların haksız tarafın üstlenmesi şartıyla, bir hakem laboratuvar belirlenir. Hakem laboratuvar belirlenirken, mümkünse MMO KALMEM'in ölçüm belirsizliğinden daha düşük seviyede bir laboratuvar seçilir. Hakem laboratuvarın ölçüm sonuçları değerlendirilir. İtirazın haklı bulunması durumunda firmanın hak kaybı Kalmem tarafından giderilir ve şikâyete sebep olan konu için DF prosedürüne (EKP.00.04) göre düzeltici faaliyet başlatılır.

### 5.3 Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	Sayfa No
ERDAL KAÇAR	ERDAL KAÇAR	ÇAĞLAR ÇİMEN	6/7



## MÜŞTERİ ŞİKAYET VE ÖNERİLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU	EKP.00.07
REVİZYON TARİHİ	5.06.2023
REVİZYON NO	10

Laboratuvar Personeli tarafından periyodik olarak (genellikle tamamlanan yılın devamında) Müşteri Memnuniyeti ve İhtiyaç Analizi Anketi (EKF.00.13) yapılır. Anket internet sitesi üzerinden de online olarak gerçekleştirilebilir. (veriler mail olarak KYT'ye ulaşmaktadır) KYT tarafından değerlendirilen sonuçlar YGG Toplantılarında üst yönetim tarafından incelenerek gerekli çalışmalar planlanır ve tespit edilen sorumlular tarafından gerçekleştirilmesi sağlanır.

Yapılan Müşteri Memnuniyeti ve İhtiyaç Analizi anketlerinde, firmaların 3'ün altında puan verdikleri maddeler belirlenir. Bu maddeler KYT tarafından değerlendirilir. KYT tarafından yapılan değerlendirme sonucunda Müşteri Şikâyeti açılıp / açılmayacağına karar verilir.

Tüm anketlerin değerlendirme sonuçlarında 3'ün altında verilen puanlar için madde madde değerlendirme yapılır ve sıklığa bağlı olarak sistemsel bir iyileştirme çalışması ihtiyacı KYT tarafından belirlenir ve bu madde hakkında Düzeltici Faaliyet Çalışması Düzeltici Faaliyet prosedürüne (EKP.00.04) göre başlatılır.

### 5.4 Dağıtım

QDMS Sistem dokümanları ve MMO KALMEM Web sitesi.

## 6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Müşteri Memnuniyeti ve İhtiyaç Analizi Anketi (EKF.00.13)
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (EKP.00.04)

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	Sayfa No
ERDAL KAÇAR	ERDAL KAÇAR	ÇAĞLAR ÇİMEN	7/7