

AMAÇ:

Bu prosedürün amacı; TS EN ISO/IEC 17025 Yönetim sisteminin uygulamaya yönelik, müşterilerinden, kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen Geri Beslemelerin (öneri, şikâyet veya itirazların) ele alınması ve değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

KAPSAM:

GRL Otomotiv Tekstil San. Tic. A.Ş- Test Merkezi Laboratuvarımızda gerçekleştirilen kalite yönetim sistemi ile ilgili ve tüm test faaliyetlerini kapsar.

SORUMLULAR:

Genel Müdür ve Kalite Mühendisi

TANIMLAR:

- **Müşteri Geri Beslemesi;** Test Hizmetlerimizin özellik ve performansı, pazarlama, satış ve diğer uygulamalarımızla ilgili müşteri yorumları ve önerileri,
- **Şikâyetler;** Özel veya tüzel kişilerin, GRL-Test Merkezimizin faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, geçici, sürekli personeli ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü ve yazılı olumsuz başvurulardır.
- **İtirazlar;** Özel veya tüzel kişilerin, GRL-Test Merkezimizin faaliyetleri ile ilgili kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları olumsuz başvurulardır.

UYGULAMA:

Firmamızda uygulanan tüm ticari faaliyet ve verilen hizmetlerde müşteri geri beslemesinden, şikâyetlerin toplanmasından, kayıt altına alınmasından ve iyileştirme gerekliyse sonraki faaliyetlerden (uzmanlık alanıyla ilgili...) ve varsa uygunsuzlukların giderilmesinden, müşteriye geri bildirimlerin yapılmasından Kalite Mühendisi sorumludur.

Müşteri Geri Besleme ve Şikâyetlerin Alınması ve Kaydedilmesi

Müşteri geri besleme ve şikâyetlerin alınması için aşağıdaki iletişim kanalları oluşturulmuştur.

- Müşteri Memnuniyeti Anketi,
- <http://www.grl.com.tr/> kurumsal web sitesi içinde İletişim Bölümü ve **İletişim** sayfasında “İletişim Formu” ortamları oluşturulmuştur,
- Şikâyete konu tüm taraflar için talep edildiği her durumda ilgili prosedür ve form web sayfamızda paylaşılmıştır. LFR.511 Şikâyet Bildirim Formu

Gelen tüm geri bildirimler,

- Müşteri Geri Beslemesi veya
- Müşteri Şikâyeti
- Müşteri İtirazı

olarak sınıflandırılır.

Müşteri Şikâyetlerine / Müşteri İtirazı İşlem Yapılması

Alınan Müşteri Şikâyetleri ve Geri Beslemeleri aşağıdaki kategorilerde sınıflandırılarak bilgisayar ortamına aktarılır. Söz konusu durum bir uygunsuzluk ise ilgili sorumlu atanır ve çözümü için termin belirlenir.

- Hizmetin fonksiyonel özellikleri,

HAZIRLAYAN	HAZIRLAMA TARİHİ	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON NO	ONAY
LABORATUVAR MÜDÜRÜ	28.01.2022	23.12.2022	03	GENEL MÜDÜR

- Hizmetin performansı,
- Hizmetin güvenilirliği,
- Rapor Teslimatı,
- Talep ve talebin karşılanması,
- Teslimat sonrası destek hizmetlerinin yeterliliği,
- Fiyat,

Müşteri şikayetlerinin personel kusurundan mı? yoksa ilgili süreçten mi? kaynaklandığı, Kalite Mühendisi tarafından yapılan inceleme sonucunda belirlenir.

Personel kusurundan kaynaklanan problemlere yapılacak işlem (- ler) ile ilgili kararlar Kalite Mühendisi ve Laboratuvar Müdürü tarafından verilir.

Süreç hatasından kaynaklandığı tespit edilen problemler, yalnız bir fonksiyonu ilgilendirdiği durumda, uygulanacak düzeltici faaliyet ile ilgili **Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü'** ne göre işlem yapılır. Birden fazla fonksiyonu ilgilendiren problemler ise ilgili süreç sorumlularının vereceği ortak iyileştirme kararı ile giderilir.

Test faaliyetleri ile ilgili şikâyet ve itirazlar ise Kalite Mühendisi, Laboratuvar Müdürü ile belirlenir. Uygulanacak düzeltici faaliyet ile ilgili **Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü'** ne göre işlem yapılır.

Müşteri şikâyetlerinin incelenmesi sonucunda, şikâyetin tedarikçi, taşeron veya dış kaynaklı kuruluşlardan olduğu tespit edilirse, Kalite Mühendisi tarafından, ilgili yere **Düzeltilici Faaliyet Formu** düzenlenir. Uygunluğunu bildiren bir bilgilendirme yazısı yazılarak gereğinin yapılmasını içeren yazı düzenlenir. Yazı ilgili kuruluşlara veya tedarikçilere gönderilir. Uygunluğunu Düzeltici Faaliyet Takip Formu' na işleyerek takip eder. Takip sonucunu Tedarikçi Performans Değerlendirmesi' yle de raporlar.

Müşteri şikâyeti / itirazı olarak nitelendirilen müşteri iletişimi ile ilgili müşteriye nasıl cevap verileceği ve uygulanabilir olduğunda problemi düzeltmek için neler yapılacağı (Değiştirmek, iyileştirmek ve parasını iade etmek gibi) konularda Laboratuvar Müdürü sorumludur. Yapılan iyileştirmeler ile ilgili ilerleme raporu ve sonuçları Kalite Mühendisi tarafından müşteriye **7 iş günü** içinde yazılı olarak (e-posta vb.) bildirilir.

Müşteri Memnuniyeti Anketi müşterinin genel anlamda algılanması için yapılır ve elde edilen sonuçlar analiz edilerek firmamızın Güçlü Yanları ve İyileştirmeye Açık Alanlar (İAA) belirlenir. Belirlenen İAA' lar için sorumlu ve terminler belirlenerek iyileştirmeler yapılır. Eğer gerekliyse yapılan iyileştirmeler ile ilgili ilerleme raporu ve sonuçları Kalite Mühendisi tarafından müşteriye bildirilir.

Müşteri Geri Bildirimleri ve Şikâyetleri Kalite Mühendisi tarafından sürekli bir aşağıdaki başlıklar altında sınıflandırılarak Üst Yönetime raporlanır. Şikâyet veya itiraz konusu ürün / hizmet kapsamında ise bu değerlendirmelerde ilgili Laboratuvar personeli yer alamaz. Ancak söz konusu şikâyet veya itiraz ile ilgili kendisinden savunma alınır.

- Hizmetin fonksiyonel özellikleri,
- Hizmetin performansı,
- Hizmetin güvenilirliği,
- Teslimat,
- Bulunabilirliği,
- Talep ve talebin karşılanması,
- Teslimat sonrası destek hizmetlerinin yeterliliği,
- Fiyat,
- Tekrar eden uygunluksuzluklar,

HAZIRLAYAN	HAZIRLAMA TARİHİ	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON NO	ONAY
LABORATUVAR MÜDÜRÜ	28.01.2022	23.12.2022	03	GENEL MÜDÜR

Müşteri Geri Bildirimleri ile ilgili yapılan tüm işlemler kaydedilir. Tüm kayıtların güvenliği ile ilgili faaliyetler göre Kalite Mühendisi' nin gözetiminde yapılır.

İlgili Dokümantasyon

- Şikâyet Bildirim Formu LFR.511
- Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu LFR.513
- Müşteri Memnuniyeti Analiz Formu LFR.514
- Müşteri Geri Besleme ve Değerlendirme Formu LFR.527
- Müşteri Geri Besleme Takip Formu LFR.528

HAZIRLAYAN	HAZIRLAMA TARİHİ	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON NO	ONAY
LABORATUVAR MÜDÜRÜ	28.01.2022	23.12.2022	03	GENEL MÜDÜR