

	ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	P.09
		Yayın Tarihi	02.01.2025
		Rev. No:	
		Rev. Tarihi:	

1. AMAÇ

Bu prosedür, TEKBOR tarafından verilen hizmetlere ilişkin alınan şikayetlerin değerlendirilmesine ilişkin esasların açıklanmasıdır.

2. KAPSAM

Bu prosedür TEKBOR Laboratuvarı tarafından verilen tüm hizmetleri kapsar.

3. SORUMLULUK VE YETKİLER

Bu prosedürün uygulanmasında;

- Şikayetlerin alınmasından ve kaydedilmesinden, şikâyet sahibi ile iletişimden, Şikayetlerin değerlendirilmesinin takibi ve koordinasyonundan ve müşteri memnuniyet anketlerinin takibinden Kalite Sistem Sorumlusu

Sorumludur.

4. UYGULAMA

4.1. ŞİKAYETLERİN ALINMASI

Şikâyet sahibi, dilekçe, e-posta yolu ile veya TEKBOR web adresinden temin edilebilecek **F.09.01 Şikâyet Formu** aracılığı ile TEKBOR'e başvurabilir. Talebin değerlendirmeye alınabilmesi için şikâyetin hangi hizmet kapsamında gerçekleştirildiğinin belirtilmiş olması gerekmektedir.

Tüm şikâyetler, Kalite Sistem Sorumlusu tarafından alınarak, **L.09.01 Şikâyet Listesine** kaydedilir. Daha sonra, Kalite Sistem Sorumlusu, şikâyet konusunun TEKBOR tarafından gerçekleştirilen bir faaliyet ile ilişkili olup olmadığını değerlendirir ve şayet TEKBOR tarafından sağlanan bir hizmet ile ilgili ise, şikâyet sahibi bilgilendirilerek şikâyet değerlendirmeye alınır. İlgili değilse, şikâyet sahibi bilgilendirilerek şikâyet işleminden kaldırılır.

4.2. ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Kalite Sistem Sorumlusu, şikâyete dair bilgi ve belgeleri temin eder, gerekiyorsa, şikâyet edilen konu ile ilgili uzmanlığına başvurabileceği, şikâyete konu hizmete dair bir faaliyette görev almamış bir veya daha fazla personeli şikâyetimin değerlendirilmesi için görevlendirebilir.

Şikâyetin değerlendirilmesinde ve sonuçlandırılmasında görev alan personel, en az 2 yıl süre ile, şikâyet sahibine danışmanlık hizmeti sağlamamış olmalı veya şikâyet sahibi ile herhangi bir iş sözleşmesi olmamış olmalıdır. Olması halinde, Kalite Sistem Sorumlusu veya Genel Müdürü bilgilendirmek durumundadır.

Görevlendirme ve değerlendirmeye ilişkin gerçekleştirilen faaliyetler, **F.09.02 Şikâyet Takip Formu** ile kayıt altına alınır.

HAZIRLAYAN	ONAY
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

	ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	P.09
		Yayın Tarihi	02.01.2025
		Rev. No:	
		Rev. Tarihi:	

Şayet şikayet, bir ay içerisinde karara bağlanamadıysa, şikayet sahibine aylık olarak şikayetin durumu ile ilgili bilgilendirme yapılır.

Şikayet karara bağlandığında, sonuç ve gerçekleştirilen faaliyet konusunda şikayet sahibine resmi yazı veya e-posta ile bildirimde bulunulur.

4.3. MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİMLERİNİN ALINMASI

Gerçekleştirilen her bir uygunluk değerlendirme faaliyeti sonrasında, Teklif ve Sözleşme Sorumlusu tarafından müşteriye **F.09.03 Müşteri Memnuniyet Anketi** gönderilmesi sağlanır. Anket sonuçlarının alınması, Pazarlama ve Sözleşmeler Yöneticisi tarafından takip edilir ve kalite hedeflerinde belirtilen periyodlarla anket sonuçları değerlendirilir ve değerlendirme sonuçları yönetimin gözden geçirmesi toplantısında ele alınır.

Değerlendirmede;

- Müşteri tarafından, orta/kötü ve çok kötü olarak belirtilmiş olan alanlarda verilen hizmetin dosyası Pazarlama ve Sözleşmeler Yöneticisi ile Kalite Koordinatörü tarafından incelenir. Faaliyette bir aksaklık gözlemlendiğinde, bu prosedüre göre anket müşteri şikayeti olarak ele alınır.
- Anketteki her bir soru için ortalama puan hesaplanır ve ortalama puanın 4.5 altında olması durumunda Sürekli İyileşme Prosedürüne göre işlem başlatılır. Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında, soru bazında ortalama değer ve varsa gerçekleştirilen faaliyet sunulur.
- Müşterilerin ankette düştüğü notlar (iyileştirilmesi gereken alanlar vb.) Sürekli İyileştirme Prosedürüne göre ele alınır.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

F.09.01 Şikayet Formu

F.09.02 Şikayet Takip Formu

F.09.03 Müşteri Memnuniyet Anketi

L.09.01 Şikayet Listesi

HAZIRLAYAN	ONAY
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	P.09
Yayın Tarihi	02.01.2025
Rev. No:	
Rev. Tarihi:	

REVİZYON TARİHİ	REV. NO	MADDE NO	YAPILAN REVİZYONUN AÇIKLANMASI

HAZIRLAYAN	ONAY
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR