



PROSEDÜR

P08

Oluşturma Tarihi: 05.01.2024

Sayfa: 1 / 6

Değişiklik Tarihi: --

Revizyon: 00

Başlık: **Müşteri Geri Beslemeleri Prosedürü**

İçindekiler

1. Amaç	S2
2. Uygulama Alanı	S2
3. Tanımlar	S2
4. Sorumluluk	S2
5. İlgili Dokümantasyon ve Formlar	S2
6. Uygulama	S3
7. Dokümantasyon	S5
8. Kaynakça	S5

Revizyon Tarihçesi

Revizyon No	Değişiklik Tarihi	Değişiklik Yapan Bölüm	Açıklama
00	05 Oca. 2024	Kalite Sistem Yöneticiliği	İlk Yayım

Hazırlayan:	Kontrol Eden:	Onaylayan:
Onay:	Onay:	Onay:

GİZLİLİK DERECESİ: Sadece şirket içi dağıtım. Bu doküman, çıktısı alındığı andan itibaren, kaşeli ve imzalı olmadığı durumlarda sadece bilgi içindir.



PROSEDÜR

P08

Oluşturma Tarihi: 05.01.2024

Sayfa: 2 / 6

Değişiklik Tarihi: --

Revizyon: 00

Başlık: **Müşteri Geri Beslemeleri Prosedürü**

Kalite Sistem Yöneticisi

Kalite Sistem Yöneticisi

Genel Müdür



PROSEDÜR

P08

Oluşturma Tarihi: 05.01.2024

Sayfa: 3 / 6

Değişiklik Tarihi: --

Revizyon: 00

Başlık: **Müşteri Geri Beslemeleri Prosedürü**

1. Amaç

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

2. Uygulama Alanı

Bu prosedür; BDI bünyesinde, Kalibrasyon faaliyetleri ile ilgili müşteri geri beslemelerini kapsar.

3. Tanımlar

- Müşteri Geri Beslemesi;** Ürün ve Hizmetlerimizin özellik ve performansı, pazarlama, satış ve diğer uygulamalarımızla ilgili müşteri yorumları,
- Şikâyetler;** Özel veya tüzel kişilerin, firmamızın üretim 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, firmamızın kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır.

4. Sorumluluk (-lar)

- Kalite Sistem Yöneticisi;** Bu dokümanın yayımlanmasından, belli periyotlarla gözden geçirilmesinden, güncel tutulmasından ve revize edilmesinden, ilgili yasal şartlara, standartlara ve BDI-P01' de tanımlanan kurallara uygunluğundan, uygulanmasından,

sorumludur.

5. İlgili Dokümantasyon ve Formlar

- | | |
|---|---------|
| – Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu | P08/F01 |
| – Müşteri Memnuniyeti Analiz Formu | P08/F02 |
| – Müşteri Geri Besleme ve Değerlendirme Formu | P08/F03 |
| – Müşteri Geri Besleme Takip Formu | P08/F04 |

GİZLİLİK DERECESİ: Sadece şirket içi dağıtım. Bu doküman, çıktısı alındığı andan itibaren, kaşeli ve imzalı olmadığı durumlarda sadece bilgi içindir.



PROSEDÜR

P08

Oluşturma Tarihi: 05.01.2024

Sayfa: 4 / 6

Değişiklik Tarihi: --

Revizyon: 00

Başlık: **Müşteri Geri Beslemeleri Prosedürü**

6. Uygulama

Kuruluşumuzda uygulanan tüm ticari faaliyet ve verilen hizmetlerde müşteri geri beslemesinden, şikayetlerin toplanmasından, kayıt altına alınmasından ve iyileştirme gerekiyorsa sonraki faaliyetlerden (uzmanlık alanıyla ilgili...) ve varsa uygunsuzlukların giderilmesinden, müşteriye geri bildirimlerin yapılmasından Kalite Sistem Yöneticisi sorumludur.

Müşteri Geri Besleme ve Şikayetlerin Alınması ve Kaydedilmesi

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

- Müşteri Memnuniyeti Anketi,
- <http://www.bdimetal.com> kurumsal web sitesi içinde İletişim Bölümü ve **İletişim** sayfasında "İletişim Formu", ortamı oluşturulmuştur,

Gelen tüm geri bildirimler,

- Müşteri Geri Beslemesi veya
- Müşteri Şikâyeti
- Müşteri İtirazı

olarak sınıflandırılır.

Müşteri Şikayetlerine / Müşteri İtirazı İşlem Yapılması

Alınan Müşteri Şikayetleri 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,
- Hizmetin performansı,
- Hizmetin güvenilirliği,
- Teslimat,
- Talep ve talebin karşılanması,
- Teslimat sonrası destek hizmetlerinin yeterliliği,
- Fiyat,



PROSEDÜR

P08

Oluşturma Tarihi: 05.01.2024

Sayfa: 5 / 6

Değişiklik Tarihi: --

Revizyon: 00

Başlık: **Müşteri Geri Beslemeleri Prosedürü**

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

Personel kusurundan kaynaklanan problemlere yapılacak işlem (- ler) ile ilgili kararlar Kalite Sistem Yöneticisi ve Laboratuvar Yöneticisi 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.

Deney veya test faaliyetleri ile ilgili şikâyet ve itirazlar ise Kalite Sistem Yöneticisi, laboratuvar Yöneticisi ile birlikte belirlenir. Uygulanacak düzeltici faaliyet ile ilgili **Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü** ne göre işlem yapılır.

Müşteri şikayetlerinin incelenmesi sonucunda, şikâyetin tedarikçi, taşeron veya dış kaynaklı kuruluşlardan olduğu tespit edilirse, Kalite Sistem Yöneticisi tarafından, ilgili yere **Düzeltilici Faaliyet Formu** düzenlenir. Uygunsuzluğu bildiren bir bilgilendirme yazısı yazılarak gereğinin yapılmasını içeren yazı düzenlenir. Yazı ilgili kuruluşlara veya tedarikçilere gönderilir. Uygunsuzluğu 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 Kalite Sistem Yöneticisi sorumludur. Yapılan iyileştirmeler ile ilgili ilerleme raporu ve sonuçları Kalite Sistem Yöneticisi tarafından müşteriye 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 gereklyse yapılan iyileştirmeler ile ilgili ilerleme raporu ve sonuçları Kalite Sistem Yöneticisi tarafından müşteriye bildirilir.

Müşteri Geri Bildirimleri ve Şikayetleri Kalite Sistem Yöneticisi 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,

GİZLİLİK DERECESİ: Sadece şirket içi dağıtım. Bu doküman, çıktısı alındığı andan itibaren, kaşeli ve imzalı olmadığı durumlarda sadece bilgi içindir.



PROSEDÜR

P08

Oluşturma Tarihi: 05.01.2024

Sayfa: 6 / 6

Değişiklik Tarihi: --

Revizyon: 00

Başlık: **Müşteri Geri Beslemeleri Prosedürü**

- Teslimat sonrası destek hizmetlerinin yeterliliği,
- Fiyat,
- Tekrar eden uygunsuzluklar,

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

7. Dokümantasyon

Bu dokümantasyon ile ilgili kayıtlar Kalite Sistem Yöneticisi tarafından saklanır.

8. Kaynakça

- TS EN ISO/IEC 17025:2017 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarları için Gereklilikler Madd. 7.9