	<b>KALİTE SİSTEM DOKÜMANLARI</b>	Dok. No: ARTIMET-PR.006	Sayfa
	<b>MÜŞTERİ GERİ BESLEMESİ, ŞİKAYETLERİNİN ALINMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	Yayın Tarihi: 02 Oca. 2016	0/ 2
		Revizyon No: 01	
		Revizyon Tarihi:07.04.2017	

## 1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedürün amacı; müşteri geri beslemesi, şikayetlerin ve itirazların toplanması, kayıt altına alınması, sonrası yapılan faaliyetlerin açıklanması ve ilgili personelin yetki ve sorumluluklarını tanımlamaktır.

Bu prosedür, **ARTIMET** tarafından üretilen tüm ürün ve hizmetleri kapsamaktadır.

## 2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

- **Müşteri Geri Beslemesi**; Hizmetlerimizin özellik ve performansı, pazarlama, satış ve diğer uygulamalarımızla ilgili müşteri yorumları,
- **Müşteri Şikayeti**; Hizmetlerimizin şartları ya da beklentileri karşılayamadığına ilişkin müşteri ifadeleri,
- **Şikayet** ; Kuruluşun, müşterilerden veya muayene kuruluşunun faaliyetleri konusunda diğer kesimlerden aldığı bildirimlere karşı yapacağı işlemler,
- **İtiraz** ; Yasal olarak yetki altında yürütüldüğü muayenelerin sonuçlarına karşı taleplerin yada bildirim ve istekler,

## 3. REFERANS DÖKÜMANLAR

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü	ARTIMET-PR.002
Veri Güvenliği ve Yedekleme Prosedürü	ARTIMET-PR.007
Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Talep Formu	ARTIMET-FR.016
Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Takip Formu	ARTIMET-FR.017
Müşteri Memnuniyeti Anket Formu	ARTIMET-FR.036
Anket Sonuçları Analiz Formu	ARTIMET-FR.049
Şikayet/itiraz bildirim formu	ARTIMET-FR-126


## 4. UYGULAMA

### 4.1. Sorumluluk

Firmamızda uygulanan tüm ticari faaliyet ve verilen hizmetlerde müşteri geri beslemesinden, şikayetlerin toplanmasından, kayıt altına alınmasından ve iyileştirme gerekliyse sonraki faaliyetlerden (uzmanlık alanıyla ilgili...) ve varsa uygunsuzlukların giderilmesinden ARTIMET adına Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.

### 4.2 Müşteri Geri Besleme ve Şikayetlerin Alınması ve Kaydedilmesi

Müşteri geri besleme ve şikayetlerin alınması için aşağıdaki belirtilen;

	<b>KALİTE SİSTEM DOKÜMANLARI</b>	Dok. No: ARTIMET-PR.006	Sayfa
	<b>MÜŞTERİ GERİ BESLEMESİ, ŞİKAYETLERİNİN ALINMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	Yayın Tarihi: 02 Oca. 2016	1 / 2
		Revizyon No: 01	
		Revizyon Tarihi:07.04.2017	

- Müşteri Memnuniyeti Anketi, Email,posta,kargo ile gönderilir müşteri tarafından doldurulur,puanlaması yapılır yine aynı şekilde ARTIMET'e gönderilir.
- Şikayet ve itiraz bildirim formu,[www.artimet.com](http://www.artimet.com) adresinden itiraz ve şikayetler linkinden dolduracak,telefon,faks,posta veya sosyal medya yolu ile bildirilmiş olan şikayet ve itirazlar ARTIMETE'e gönderilir.
- [www.artimet.com](http://www.artimet.com) kurumsal web sitesi içinde **İletişim** sayfası oluşturulmuş email ile istenilen herhangi bir konu hakkında veya teşekkür,itiraz ve şikayette bulunmak ister ise email ile gönderebilir.

Gelen tüm geri beslemeler,asistan tarafından gelen evrak defterine kaydedilir ve imza karşılığında KYT'ne teslim edilir.

- Müşteri Geri Beslemesi,
- Müşteri İtirazları,
- Şikayetler olarak sınıflandırılır.

### 4.3 Müşteri Şikayetlerine İşlem Yapılması

**4.3.1** KYT'nin almış olduğu Müşteri Şikayetleri ve Geri Beslemeleri alır, almış olduğu şikayeti müşteri şikayet değerlendirme formuna doldurur. Müşteriye en geç 3 (üç)gün içinde itiraz/şikayeti aldığını email veya telefon ile bildirir.

İtiraz ve şikayetler ile nihai karar için termin takvimini söyler,Termin süresi en fazla 18 iş gününü geçemez.

**4.3.2** Müşteri şikayetlerinin personel kusurundan mı?, yoksa ilgili süreçten mi? kaynaklandığı, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından oluşturulan toplantıda karar vermek için mini bir toplantı yapılır, Toplantıya Teknik müdür,Operasyon yöneticisi ve KYT yapar.

İnceleme sonucunda;


Personel kusurundan kaynaklanan problemlere yapılacak işlem(ler) ile ilgili kararlar Kalite Yönetim Temsilcisi ve Genel Müdür Yardımcısı tarafından verilir. Muayeneye katılan personel karar verici olarak görev alamaz, Kalite yönetim temsilcisi veya Genel müdür yardımcısı muayeneye katılmış ise yerine Vekalet listesine (ARTIMET-ŞM-001) göre görev alır.

Süreç hatasından kaynaklandığı tespit edilen problemler, yalnız bir fonksiyonu ilgilendirdiği durumda, uygulanacak düzeltici faaliyet ile ilgili **Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü'** ne (ARTIMET-PR.002) göre işlem yapılır. Birden fazla fonksiyonu ilgilendiren problemler,ilgili süreç sorumlularının vereceği iyileştirme kararı ile giderilmesi sağlanır.

**4.3.3** Müşteri şikayetlerinin incelenmesi sonucunda, şikayetin tedarikçi, taşeron veya dış kaynaklı kuruluşlardan olduğu tespit edilirse, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili yere **Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Talep Formu (ARTIMET-FR.016)** düzenlenir. Uygunsuzluğu bildiren bir bilgilendirme yazısı yazılarak gereğinin yapılmasını içeren yazı düzenlenir. Yazı ilgili kuruluşlara veya tedarikçilere gönderilir. Uygunsuzluğu **Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Takip Formu'** na (ARTIMET-FR.017) işleyerek takip eder. Takip sonucunu Tedarikçi Performans Değerlendirmesi ile de Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından raporlanır.

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Onay
Mehmet ÖZYİĞİT Kalite Yönetim Temsilcisi	Mehmet ÖZYİĞİT Kalite Yönetim Temsilcisi	Bahadır ARIĞ Genel Müdür

*Bu dokümanın basım, yayım, çoğaltım ve dağıtım hakkı ARTIMET'e aittir. Bu dokümanın çıktısı alındığı andan itibaren, KAŞELİ ve İMZALI olmadığı durumlarda bilgi içindir.*

	<b>KALİTE SİSTEM DOKÜMANLARI</b>	Dok. No: ARTIMET-PR.006	Sayfa
	<b>MÜŞTERİ GERİ BESLEMESİ, ŞİKAYETLERİNİN ALINMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	Yayın Tarihi: 02 Oca. 2016	2 / 2
		Revizyon No: 01	
		Revizyon Tarihi:07.04.2017	

**4.3.4** Müşteri şikayeti 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 Genel Müdür Yardımcısı 4.3.2 maddesindeki belirtilen hatalar için almış oldukları kararları Genel Müdüre bildirir ve Genel müdürün vereceği kararı uygulamakla sorumludur. Genel müdür yardımcısı Genel müdürden aldığı kararı iki iş gününde müşteriye önce e-mail ve sonrasında resmi yazışma ile bildirir.

**4.3.5** Müşteri Memnuniyeti Anket Formu (**ARTIMET-FR.036**) müşterinin genel anlamda algılanması için yapılır ve elde edilen sonuçlar analiz edilerek firmamızın " Güçlü Yanları " ve " İyileştirmeye Açık Alanlar (İAA) " belirlenir. Belirlenen İAA' lar **Anket Sonuçları Analiz Formu'** na (**ARTIMET-FR.049**) işlenir. Sorumlu ve terminler belirlenerek iyileştirmeler yapılır.

**4.3.6** Müşteriler tarafından, yasal olarak yetki altında yürütüldüğünde gözetim ve muayenelerin ölçüm sonuçlarına ve raporlarına karşı itiraz, müşteri tarafından yapıldığında itirazlar dikkate alınır ve çözümlenmesi sağlanır. İtiraz Teknik Müdür tarafından incelenir. İtirazlar, rapor tesliminden itibaren 1 ay içerisinde yapılır ve en geç üç iş günü içerisinde değerlendirilerek müşteriye Genel Müdür Yardımcısı tarafından yazılı olarak bildirilir. Müşteri ile görüşme sonucu söz konusu itiraza ait raporlar, müşteri talebi ve ilgili standartlara uygunluğu doğrultusunda tekrar hazırlanarak müşteriye gönderilir.

Söz konusu faaliyet konusunda bir anlaşmazlık ve/veya itiraz olduğunda Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır.

İtiraz değerlendirme sonucuna göre gerek duyulduğunda ölçümler tekrarlanabilir.

**4.3.8** Müşteri geri beslemesi, şikayet ve itirazlar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından izlenir.

#### 4.4 Kayıt

Müşteri Geri Bildirimleri ve Şikayetler ve İtirazları ile ilgili yapılan tüm işlemler kaydedilir. Tüm verilerin güvenliği ile ilgili faaliyetler **Veri Güvenliği ve Yedekleme Prosedürü'** ne (**ARTIMET-PR.007**) göre Kalite Yönetim Temsilcisi 'nin gözetiminde yapılır.

Kayıtlar, **Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü (ARTIMET-PR.001)** 'ne uygun olarak Kalite Sistem Yön. ve Yön. Tem. tarafından muhafaza edilir.

#### 5. KAYNAKÇA

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Onay
Mehmet ÖZYİĞİT Kalite Yönetim Temsilcisi	Mehmet ÖZYİĞİT Kalite Yönetim Temsilcisi	Bahadır ARIĞ Genel Müdür

*Bu dokümanın basım, yayım, çoğaltım ve dağıtım hakkı ARTIMET' e aittir. Bu dokümanın çıktısı alındığı andan itibaren, KAŞELİ ve İMZALI olmadığı durumlarda bilgi içindir.*