



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜLMESİ VE MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ

BASKI NO : 1
DOKÜMAN NO : PC.P.007
REV. TARİHİ :
REVİZYON NO :
SAYFA NO : 1 / 3
Y.TARİHİ : 19.04.2023

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesini ve müşterilerden gelen şirketimiz hakkındaki şikayetlerin kabulünü, incelenmesini, çözümlenmesini, kaydedilmesini açıklamaktır.

2. REFERANS DOKÜMANLAR

PC.F.0014 Müşteri Şikayet,Kayıt, Değerlendirme Formu
PC.F.0015 Müşteri Memnuniyeti Anketi
PC.P.009 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

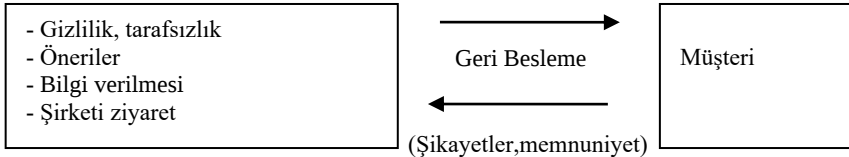
3. FAALİYET VE SORUMLULUKLAR

FAALİYET	SORUMLU	İŞBİRLİĞİ	BİLGİ
Müşterilerle İletişim Halinde Olma	KY, TY	EN	GM
Müşteri Memnuniyetini Sağlama	Tüm Çalışanlar	KY, TY	
Müşteri Memnuniyeti Değerlendirmesi yapmak ve Kayıtların Tutulması	KY	TY	GM
Şikayetlerin Kabulü	KY	TY	
Şikayetlerin Kaydedilmesi	KY	TY	GM
Şikayetlerin İncelenmesi	KY	TY	
Düzeltici Faaliyetlerin Yapılması, Kayıtlarının Tutulması	KY	TY, EN	GM

ÜY Üst Yönetim (GM, KY, TY)
GM Genel Müdürü
KY Kalite Yöneticisi
TY Teknik Yönetici
EN Enspektör

4. UYGULAMA

4.1. Müşteri Memnuniyeti, Şematik Gösterimi



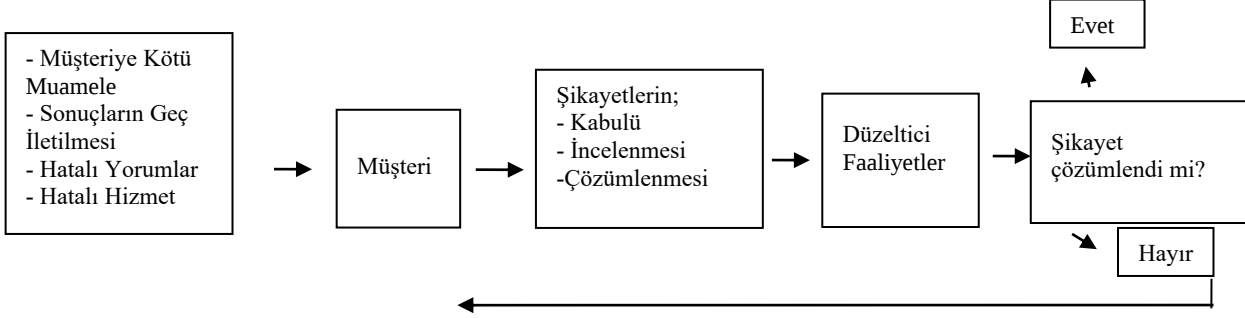
HAZIRLAYAN	KONTROL VE ONAY
İSİM : GÖZDE YILMAZ	İSİM : SEMİH YILMAZ
TARİH : 18.04.2023	TARİH : 18.04.2023
İMZA :	İMZA :



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜLMESİ VE MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ

BASKI NO : 1
DOKÜMAN NO : PC.P.007
REV. TARİHİ :
REVİZYON NO :
SAYFA NO : 2 / 3
Y.TARİHİ : 19.04.2023

4.2. Müşteri Şikayetleri, Şematik Gösterimi



4.1.1. Müşteri Memnuniyeti, Uygulama Detayları

4.1.1.1. Şirketimizde Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu tarafından, müşterilerimizin verdiğimiz hizmetle ilgili görüşlerini öğrenmek ve bu görüşler doğrultusunda yapılması gereken çalışmaları belirlemek amacıyla "PC.P.F.0014 Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu" hazırlanmıştır. Anket her yıl müşterilere iletilir. Gelen anket kayıtları Kalite Yöneticisi tarafından incelenerek, o yıla ait "Müşteri Memnuniyet Anketi" değerlendirilmesi yapılır ve saklanır.. Form Genel Müdürü tarafından incelenir ve imzalanır. Daha sonra "Yönetim Toplantısı"nda gerekli görülürse düzeltici ve/veya önleyici faaliyetler belirlenir. İlgili kayıtlar, Kalite Yöneticisi tarafından tutulur.

4.2.1. Müşteri Şikâyetleri, Uygulama Detayları

4.2.1.1. Müşterilerin şirketimiz tarafından verilen hizmet hakkındaki her türlü olumsuz, yazılı veya sözlü açıklamaları şikâyet olarak dikkate alınır ve müşteri ayrımı yapılmaksızın bütün müşterilerimizin şikâyetleri eşit bir şekilde değerlendirilir. Sözlü olarak yapılan şikâyetlerde web sitemizde ana sayfa üzerinde kolay ulaşılan bölümden yapılması konusunda müşteriye bilgilendirme yapılır. Müşterilerden yazılı veya sözlü olarak gelen şikâyetler şikâyet edilen birimden farklı birimler tarafından tarafsız olarak incelenir, tarih atılarak imzalanır ve şikâyet bilgileri "PC.P.F.015 Müşteri Şikayet, Kayıt, Değerlendirme Formu" na bir referans numarası verilerek kayıt edilir. Ayrıca Web sayfamızda anasayfada bulunan TEKLİF, ÖNERİ VE ŞİKAYETLERİNİZİ kısmından direk üst yönetime mail olarak ulaşmaktadır.

4.2.1.2. Alınan şikâyetlerin Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili olmaması durumunda Kalite Yöneticisi tarafından incelenir, alınan şikâyetlerin Teknik Yönetim Sistemi ile ilgili olması durumunda ise Teknik Yönetici tarafından incelenir, şikâyetin içeriğine göre, ilgili bölümün amiriyle bu şikâyet hakkında görüşülür. En geç 15 gün içerisinde şikâyet eden müşteriye iletir. Böylelikle, müşteriye şikâyetinin alındığı ve değerlendirileceği yazılı olarak bildirilmiş olur.

4.2.1.3. Kalite Yöneticisi ve/veya Genel Müdür, şikâyetlerin giderilmesine yönelik bir çalışma planı hazırlar, yapılacak faaliyetleri belirler ve tam bir müşteri memnuniyeti sağlamak için "PC.P.009 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü"nü gerçekleştirir.

HAZIRLAYAN		KONTROL VE ONAY	
İSİM	: GÖZDE YILMAZ	İSİM	: SEMİH YILMAZ
TARİH	: 18.04.2023	TARİH	: 18.04.2023
İMZA	:	İMZA	:



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜLMESİ VE MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ

BASKI NO : 1
DOKÜMAN NO : PC.P.007
REV. TARİHİ :
REVİZYON NO :
SAYFA NO : 3 / 3
Y.TARİHİ : 19.04.2023

4.2.1.4. Yapılacak düzeltici faaliyetler, öncelikle faaliyete katılacak personele anlatılır, anlaması sağlanır ve faaliyetler önceden belirlenen çalışma planına uygun olarak gerçekleştirilir. Gerçekleştirilen düzeltici faaliyetler, faaliyete katılanlar ve faaliyet sonuçları da PC.P.F.014 Müşteri Şikayet,Kayıt, Değerlendirme Formu "na kaydedilir. Yapılan düzeltici faaliyetlerle ilgili açıklama ve değerlendirme ise Kalite Yöneticisi ve/veya Genel Müdür tarafından yapılır.

4.2.1.5. Müşteri, şikâyetinin değerlendirildiği sürecin herhangi bir aşamasında, şirketimizin bu şikâyetle ilgili yaptığı çalışmaları öğrenmek için başvuruda bulunabilir, yapılan düzeltici faaliyetler hakkında bilgi alabilir. Yapılan düzeltici faaliyetler ve sonuçları, faaliyet tamamlandıktan sonra PC.P.F.014 Müşteri Şikayet, Kayıt, Değerlendirme Formu " ile müşteriye bildirilir.

4.2.1.6. Şikâyetlerin alınmasından sonuçlanmasına kadar tutulan tüm kayıtlar, Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.

REV.NO	REVİZYON TARİHİ	AÇIKLAMA
01	02.04.2024	Organizasyon şemasındaki görev tanımına göre düzeltildi.

HAZIRLAYAN		KONTROL VE ONAY	
İSİM	: GÖZDE YILMAZ	İSİM	: SEMİH YILMAZ
TARİH	: 18.04.2023	TARİH	: 18.04.2023
İMZA	:	İMZA	: