 HEXAGON MANUFACTURING INTELLIGENCE	PROSEDÜRLER	Dok. No	:	PR-10
		Yayın Tar.	:	03.07.2018
	Rev. Tar.	:	29.01.2020	
	Müşteri Şikayeti	Rev. No	:	03
		Sayfa	:	1 / 7

03	29.01.2020	ISO 17025:2017 revizyonu Madde 7.9. maddesi proses oluşumu şartı sebebi ile içeriği revize edilmiştir.	Ender PALA
02	20.09.2019	ISO 17025:2017 revizyonu sebebi ile içeriği revize edilmiştir.	Ender PALA
01	01.10.2018	4.7.2 maddesi Müşteri anketi düşük sonuç değerlendirme ve uygunsuzluğun ne zaman açılacağı konusunda tanımlamalar eklendi.	Ender PALA
00	03.07.2018	İlk yayın.	Ender PALA
Rev.	Tarih	Açıklama	Hazırlayan

1. AMAÇ: Hexagon Kalibrasyon Laboratuvarında, **“TS EN ISO/IEC 17025: Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği İçin Genel Gereklilikler” Standardı Madde 7.9. “Şikayetler” Maddesine uygun olarak müşteri şikâyeti prosesinin oluşturulması**, müşterilerinden gelen şikayetlerin değerlendirilip, çözümlerin oluşturulması, ve sonuçtan müşterilerin bilgilendirilmesini kapsar.


2. KAPSAM: HMI bünyesinde Kalibrasyon Laboratuvarı hizmet faaliyetleri.

3. SORUMLULAR: HMI Kalibrasyon Laboratuvarın da görev yapan tüm personel bu prosedürün uygulanmasından sorumludur.

Laboratuvar Müdürü: Müşteriden gelen şikayetleri KSY ile değerlendirmekten, şikayetleri inceleyerek çözümü için ilgili personelle gereğinin yapılmasını sağlamaktan, şikayetlerin sonucunu hakkında müşterileri bilgilendirmekten sorumludur.

Kalite Sistem Yöneticisi (KSY): Müşterilerden gelen şikayetleri Laboratuvar Müdürü ile değerlendirmekten, şikayetlerin kayıt altına alınmasından, şikayetler ile ilgili gerekli çalışmaları takip etmekten ve gerekirse düzeltici faaliyet başlatmaktan, konuyla ilgili Laboratuvar Müdürü'nü bilgilendirmekten, Müşteri tarafından bildirilen “FR-07 Düzeltici Faaliyet Formu” ve “FR-21 Uygunsuzluklar Düzeltici Faaliyet Takip” ile şikayetlerin takibini yapmaktan, bu şikayetleri üst yönetime bildirmekten sorumludur.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Sistem Müdürü	Genel Müdür

 HEXAGON MANUFACTURING INTELLIGENCE	PROSEDÜRLER	Dok. No	:	PR-10
		Yayın Tar.	:	03.07.2018
		Rev. Tar.	:	29.01.2020
	Müşteri Şikayeti	Rev. No	:	03
		Sayfa	:	2 / 7

Diğer Laboratuvar Personeli: Müşteri şikayetlerini “FR-07 Düzeltici Faaliyet Formu” ile kayıt altına almaktan ve şikayeti Laboratuvar Müdürü’ne yönlendirmekten, şikayetlerle ilgili gerekli çalışmaları yaparak KSY’ye iletmekten ve uygunsuzluklar ile ilgili düzeltici faaliyetleri yapmaktan sorumludur.

Müşteri Şikayeti İnceleme Komisyonu: Laboratuvar Müdürü ve Kalite Sistem Yöneticisi’nin müşteri şikayeti ile ilgili sonuç alamadığı durumlarda şikayeti incelemekten, gerekirse araştırma yapmaktan veya yaptırmaktan ve elde ettiği bilgiler ışığında müşteriye verilecek yanıtla ilgili karar almaktan sorumludur.

4. TANIMLAR:

Şikayet: Bir ürün veya hizmette müşteri tarafından görülen yetersizliktir.

Müşteri Şikayeti İnceleme Komisyonu: Hexagon Genel Müdürü, Laboratuvar Müdürü ve KSY’nin katılımıyla oluşturulan komisyondur.

Proses (süreç): Girdileri alıp kaynak kullanarak bir çıktıya dönüştüren her bir aktivite, faaliyet veya operasyon proses olarak tanımlanır.


Gizlilik : Kalibrasyon Laboratuvarının müşteriye hizmet faaliyetlerini yürüttüğü esnada müşteriye özel bilgi, veri ve kayıtların diğer müşteri ve üçüncü şahıslara karşı olan gizliliği.

Anket : Gerçekleştirdiğimiz müşteri hizmetlerine ilişkin Olumlu yada olumsuz müşteri geri bildirimleri.

5. UYGULAMA:

Hexagon kalibrasyon laboratuvarında sunulan hizmetlerle ilgili müşterilerden gelen sözlü yada yazılı şikayetler için şikayeti alan kişi tarafından “FR-07 Düzeltici Faaliyet Formu” doldurulur ve Laboratuvar Müdürü’ne iletilir. Ayrıca “**Fuar anketleri**” kapsamında düzenlenen kayıtlardaki şikayetler ve “**Hizmet sonrası müşteri tarafından yapılan hizmet değerlendirmeleri**”nin değerlendirilmesi sonucu tespit edilen, müşterinin memnun olmadığı konular da müşteri şikayeti olarak değerlendirilir. **Laboratuvar, şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumludur. Mümkün olan her durumda, laboratuvar şikâyeti kabul ettiğini müşteriye bildirmekte ve ilerleme raporlarını ve sonucu şikâyetçiye sunmaktadır.**

Laboratuvar Müdürü gelen şikayetleri KSY ile değerlendirir ve şikayetin laboratuvardan kaynaklandığına kanaat getirirse **şikayeti ilgili laboratuvar bölümüne iletir.** Laboratuvar personeli şikayetin takibini “PR-14 Uygun olmayan kalibrasyon işinin kontrolü”ne uygun olarak

	PROSEDÜRLER	Dok. No	:	PR-10
		Yayın Tar.	:	03.07.2018
		Rev. Tar.	:	29.01.2020
	Müşteri Şikayeti	Rev. No	:	03
		Sayfa	:	3 / 7

yürütür. **Müşteri şikayetleri ile ilgili yapılan tüm faaliyetler için şikayetçiye bildirilecek sonuçlar şikayete konu laboratuvar faaliyetinde görev almayan personel/ personeller tarafından hazırlanarak KSY'ye** iletilir. Bu kayıtlar KSY tarafından Laboratuvar Müdürü'ne iletilir. Laboratuvar Müdürü ve KSY tarafından sonuçlar incelenir ve müşteriye verilecek yanıtla ilgili karar alınır. Değerlendirme sonuçları, alınan bu karar ve/veya ilgili kayıtlar Laboratuvar Müdürü tarafından düzenlenecek resmi bir yazı ilgili müşteri ile paylaşılmakta ve şikâyetin giderilmesi, müşteri memnuniyetinin sağlanması için gereken işlemler yapılmaktadır.

Müşteri şikayetleri ile ilgili tüm kayıtlar KSY tarafından muhafaza edilir ve bu şikayetler "FR-21 Uygunluklar Düzeltici Faaliyet Takip" ile takip edilir.


Laboratuvar Müdürü ve KSY; müşteri şikayetleri ile ilgili sonuca ulaşamadıkları takdirde Laboratuvar Müdürü, şikayeti ilgili çalışma kayıtları ile birlikte Müşteri Şikayeti İnceleme Komisyonu'na sevkeder. Müşteri Şikayeti İnceleme Komisyonu şikayet konusunu ve yapılan çalışmalarını inceler, gerekli araştırmaları yapar veya yaptırır. Eğer gerekirse sorunun çözümü için şikâyetin kaynaklandığı laboratuvar personeli ile tarafların bir araya gelmesini sağlar. Müşteri şikâyeti konusu üzerinde yapılan tüm çalışmalar tamamlandıktan sonra Müşteri Şikâyeti İnceleme Komisyonu tarafından elde edilen bilgiler ışığında müşteriye verilecek yanıtla ilgili bir karar alınır. **Komisyon şikâyet ile ilgili kararını oy çokluğu üzerine verir. Belirlenen hususlar içinde en çok fikir yürütülen ve çoğunluğun hemfikir olduğu yönde karar alınır. Bu karar Laboratuvar Müdürü tarafından müşteriye yazılı olarak aktarılır.**

Müşteri şikayetleri doğrultusunda, gerektiğinde düzeltici faaliyetler başlatılarak "PR-04-Düzeltilen Faaliyet Prosedürü" uygulanır ve ilgili şikayetlerin tamamen ortadan kaldırılması sağlanır.

Laboratuvara müşteriler tarafından gelen şikayetler yada müşterinin memnun olmadığı hususlar belirli periyotlarla Üst Yönetim ile yapılan Yönetim Kurulu toplantılarında gerekli olması halinde gündem maddesi olarak görüşülür.

Yapılan "Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı"nın gündeminde yer alır ve değerlendirilerek yönetim sisteminin, teknik faaliyetlerin ve müşteri hizmetlerinin iyileştirilmesi, şikayetlerin yoğunlaştığı birimlerde hataların engellenmesi için "**PR-12 Risk ve Fırsatların Yönetimi Prosedürü**"nın uygulanması sağlanır. Bu faaliyetler KSY tarafından ilgili tüm personele yaygınlaştırılır.

Müşteri şikayetlerini cevaplama süresi maksimum 15 gündür. Şikayetçiye bilgi verilerek bu süre 90 güne kadar uzatılabilir. 90 günden daha fazla sürecek çalışmalar için Müşteri Şikayetleri

	PROSEDÜRLER	Dok. No	:	PR-10
		Yayın Tar.	:	03.07.2018
		Rev. Tar.	:	29.01.2020
	Müşteri Şikayeti	Rev. No	:	03
		Sayfa	:	4 / 7

Komisyona bilgi verilir. Zamanında cevabı verilmeyen şikayetler kabul edilmiş sayılır. Kabul edilen şikayet için de Düzeltici Faaliyet başlatılarak tekrarının önlenmesi için gerekli tedbirler alınır.

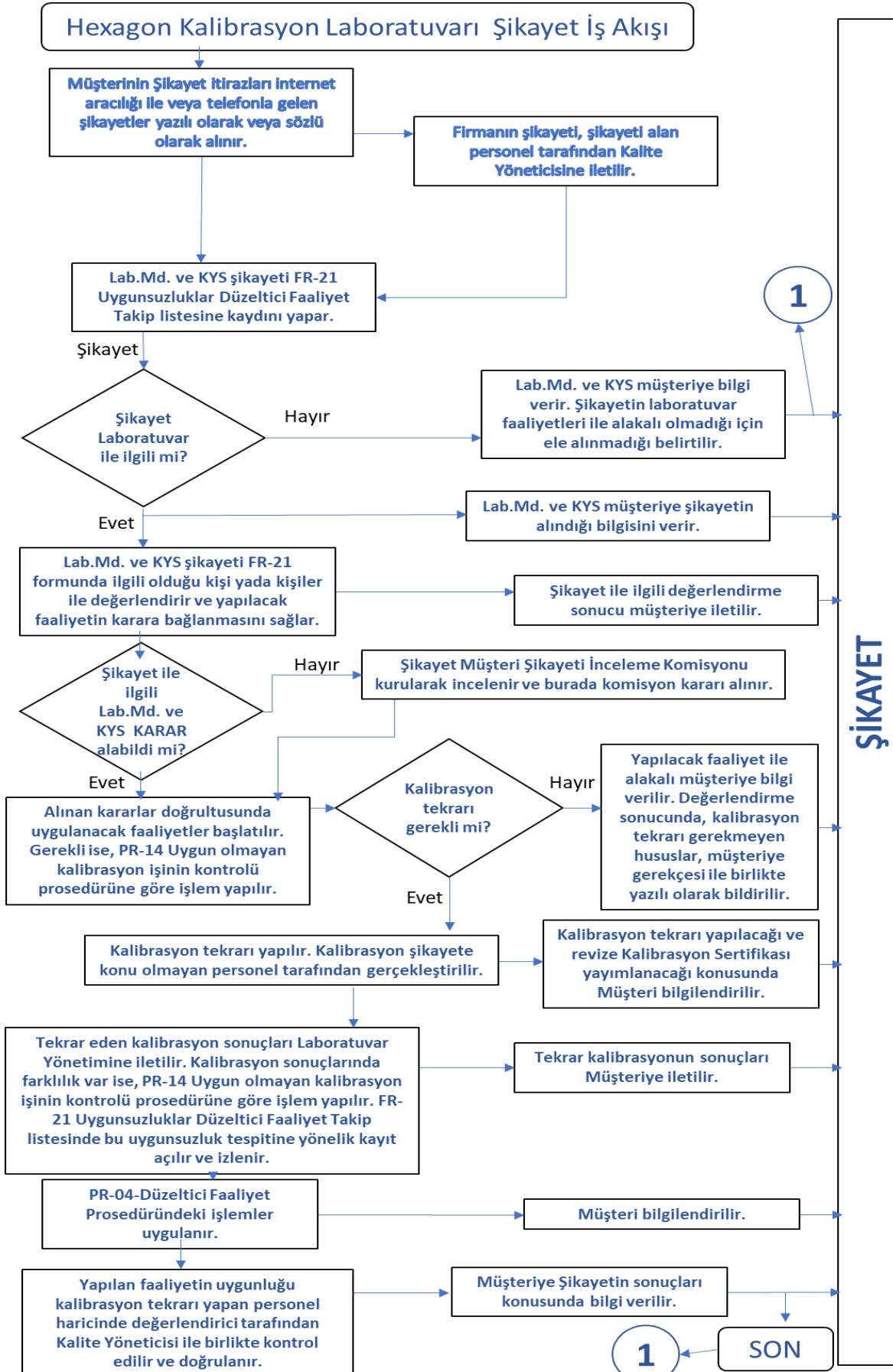
Laboratuvar şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.


Müşteri şikayeti değerlendirme sürecine ilişkin proses ve değerlendirme süreci şeması aşağıda verilmiştir.

Tablo 1. Müşteri Şikayeti Prosesi

PROSES SAHİBİ: Kalite Sistem Yöneticisi		PROSESİN AMACI: Hexagon Kalibrasyon Laboratuvarında Şikâyetlerinin alınması ve çözüme kavuşturulması	
PROSES SORUMLULARI: Genel Müdür, Laboratuvar Müdürü, Kalite Sistem Müdürü (KYS)			
GİRDİLER	KAYNAKLAR	ÇIKTILAR	GÖZDEN GEÇİRME PERİYODU
<ul style="list-style-type: none">• <u>Müşteri şikâyeti</u>• <u>Yılda bir kez yapılan Müşteri Memnuniyet Ölçme Anketi(ISO 9001 sisteminden alınan)</u>	<ul style="list-style-type: none">• <u>Personel.</u>• <u>Metot</u>• <u>Analiz Süresi</u>• <u>Tarafsızlık</u>• <u>Gizlilik</u>• <u>Sonuçların Güvenilirliği</u>• <u>Müşteri ile iletişim</u>• <u>Ücretler</u>	<ul style="list-style-type: none">• <u>Sonuçlandırılmış müşteri şikâyeti</u>• <u>Müşteri memnuniyet oranı</u>	<ul style="list-style-type: none">• <u>1 yıl Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı</u>
KONTROL KRİTERLERİ	İZLENECEK HUSUSLAR/ PERFORMANS KRİTERLERİ (*)		İLGİLİ DÖKÜMANLAR
<ul style="list-style-type: none">• <u>Şikâyet Laboratuvar Faaliyetleri ile ilgili mi?</u>• <u>Şikâyetin İlgilisi Kim?</u>• <u>Şikâyet ile İlgili Düzeltici Faaliyet Başlatılmalı mı?</u>• <u>Şikâyet Müşteri Şikayeti İnceleme Komisyonuna Sevk Edilmeli mi?</u>• <u>Şikâyet Süresini aştı mı?</u>	<ul style="list-style-type: none">• <u>Müşteri şikâyet sayısı</u>• <u>Çözüme kavuşturulmuş Şikâyet oranı</u>• <u>Şikâyetlere cevap verme süresi,</u>• <u>Müşteri memnuniyet oranında ki artış.</u>• <u>Tekrarlayan Şikâyetlerin azaltılması oranı</u>		<ul style="list-style-type: none">• <u>PR-10-Müşteri Şikayeti Prosesi</u>• <u>PR-04-Düzeltici Faaliyet Prosedürü</u>• <u>PR-14 Uygun olmayan kalibrasyon işinin kontrolü</u>• <u>PR-12 Risk ve Fırsatların Yönetimi Prosedürü</u>• <u>FR-21 Uygunsuzluklar Düzeltici Faaliyet takip Formu</u>
ETKİLENDİĞİ PROSES / FAALİYETLER	ETKİLEDİĞİ PROSES / FAALİYETLER		
<ul style="list-style-type: none">• <u>Tüm Laboratuvar Faaliyetleri</u>	<ul style="list-style-type: none">• <u>Tüm Laboratuvar Faaliyetleri</u>		

Şema 1. Müşteri Şikayeti Değerlendirmesi Süreç Şeması



	PROSEDÜRLER	Dok. No	:	PR-10
		Yayın Tar.	:	03.07.2018
		Rev. Tar.	:	29.01.2020
	Müşteri Şikayeti	Rev. No	:	03
		Sayfa	:	7 / 7

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- FR-21 Uygunsuzluklar Düzeltici Faaliyet takip Formu
- Mesleki Sorumluluk Sigortası
- PR-12 Risk ve Fırsatların Yönetimi Prosedürü
- PR-10-Müşteri Şikayeti Prosesi
- PR-04-Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- PR-14 Uygun olmayan kalibrasyon işinin kontrolü