

	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ ve İLETİŞİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-06
		ISO/IEC 17025	7.9, 7.1.7, 8.6.2,
		ISO/IEC 17020	7.5, 7.6
		Yayın Tarihi	15.06.2017
		Rev. No/ Tarihi	04/08.10.2020
		Sayfa No	1 / 6

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı müşteri geri bildirimlerinin (memnuniyet-şikâyet-öneri) ölçülmesi için yapılacak olan veri toplama ve değerlendirme çalışmalarını ve şikâyet süreçlerinin nasıl yürütüleceğini açıklamak müşteri memnuniyetinin sağlanması için iyileştirici faaliyetleri tespit ederek, yürütülecek müşteri ilişkilerini tanımlamaktır. Ayrıca, şirket içi veya şirket dışı iletişimin aksamadan gerçekleştirilmesi için gerekli uygulamaları belirlemektir. Prosedür, kuruluşumuzun müşteri ile işbirliği yapma ve geri bildirim alma ile ilgili tüm uygulamalarını, yazılı ve sözlü iletişim uygulamalarını kapsar.

2. TANIMLAR

Geri Bildirim: Verilen hizmet ile ilgili olarak görüşler, yorumlar ve beyanlardır.

Müşteri Memnuniyeti: gerçekleştirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesi

Öneri: Kuruluşumuz tarafından sağlanan hizmeti ya da şikâyetleri çözmek için uyguladığı proseslerle ilgili yapılan iyileştirme, tavsiye ifadesidir.

Şikâyet: Gerçek veya tüzel kişiler tarafından, kuruluşumuz faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak bildirilen, itiraz konusu dışındaki, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir.

İtiraz: Hizmetlerimiz sırasında alınan olumlu veya olumsuz kararların tekrar değerlendirilmesi yönündeki talep

KY: Kalite Yöneticisi

TM: Teknik Müdür

3. SORUMLULUKLAR

İletişim uygulamalarının işletilmesi ve müşterilerden geri bildirimleri almak, kayıt etmek ve kalite birimine bildirmek tüm personelin sorumluluğudur. Müşteriden gelen geri bildirimlerin ön değerlendirmesini yapmak, detaylı değerlendirme için ekip kurmak, faaliyet başlatmak, şikâyet/ itirazları ve faaliyet süreçlerini takip etmek ve sonuçlandırmak, müşterilerden gelen geri bildirimlerin yılsonu analizlerini yaparak rapor hazırlamak KY' nin, müşterilerimizle iyi iletişimi sürdürmek, teknik konularda tavsiyelerde bulunmak, gerektiği takdirde sonuçları müşteriye açıklamak, müşterilerin hizmetlere eşlik etme taleplerini değerlendirmek ve uygun ise süreci programlamak Teknik Müdürlerin sorumluluğundadır.

4. UYGULAMA

Geri bildirim müşteri memnuniyetinin araştırılması, iletişim kayıtları ve raporların müşterilerle birlikte gözden geçirilmesi ile elde edilebilir. Kuruluşumuz müşterilerinden gelen her türlü geri bildirimini iyileştirme fırsatı olarak görür ve önemser. Bu nedenle, müşterilerin istedikleri anda memnuniyet, şikâyet ve önerilerini sunabilmeleri için telefon ve e-mail adreslerini yayımlar, konuyla ilgili formları ve prosedürleri de web sayfasında sürekli ulaşılabilir tutar.

Geri bildirim telefon görüşmesi ile alınırsa görüşmeyi yapan tarafından bildirim tanımlanması için gerekli müşteri adı, iletişim bilgileri, bildirim tarihi, şikâyet/öneri konusu, bilgi alınabiliyorsa olay ile ilgili özet bilgiler müşteriden edinilir ve bilgileri forma kayıt edilir.

	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ ve İLETİŞİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-06
		ISO/IEC 17025	7.9, 7.1.7, 8.6.2,
		ISO/IEC 17020	7.5, 7.6
		Yayın Tarihi	15.06.2017
		Rev. No/ Tarihi	04/08.10.2020
		Sayfa No	2 / 6

4.1. Müşteri İlişkileri Yönetimi

- Verilen hizmet kapsamında müşterilerimiz ile ilk iletişim Satış Sorumluları tarafından koordine edilir.
- Kuruluşumuz, müşterileri ile taleplerine açıklık kazandırmaları ve yapılan işle ilgili performansımızı izlemeleri için, diğer müşterilere karşı gizliliği sağlamak koşuluyla, işbirliği yapabilir.

Müşteriler ile yapılan işbirliği aşağıdakileri içerir.

- Müşterilerin talepleri doğrultusunda teknik bilgi verilmesi iletişimin sürekliliğinin sağlanması, (Müşteri talebi ile projenin akışı hakkında yazılı veya sözlü bilgi alabilir. Hizmette herhangi bir gecikme, hizmetin gerçekleştirilmesi sırasında olan önemli sapmalar hakkında müşteri bilgilendirilir.)
- Aynı anda başka kurum ve kuruluşlarla ölçümlere katılım sağlanması.
- Müşteri yerinde ve/veya laboratuvarında gözlemci olarak ölçümlere katılım sağlanması,
- Kalibrasyon hizmeti için doğrulama amacı için müşteri tarafından ihtiyaç duyulan kalibrasyon malzemelerin hazırlanması, ambalajlanması ve gönderilmesi,
- Müşterinin ölçümlere gözlemci olarak katılım sağlaması için Satış Sorumlusu' na yazılı talepte bulunması gerekir. Talep, Teknik Müdür tarafından değerlendirilir ve talebin kabul edilmesi durumunda iş yoğunluğu ve diğer müşterilerin gizliliği göz önünde bulundurularak müşteriye verilecek gün ve saat belirlenir. Ziyaret süresi boyunca yetkili bir personel müşteriye eşlik etmesi sağlanır ve müşteriye **FR-06/01 Ziyaretçi Formu** imzalatılarak belirtilen yükümlülükleri yerine getirmesi beklenir.

4.1.2. Şikâyetlerin/İtirazların Ele Alınması ve Değerlendirilmesi

- Hizmet sunumunun her aşamasında gerçek veya tüzel kişiler tarafından kuruluşumuza yazılı veya sözlü olarak şikâyet/itiraz/öneri iletilir. Şikâyetler, sözlü iletilindiğinde personel tarafından **FR-06/03 Şikâyeti/İtiraz Kayıt ve Değerlendirme Formu** ile kayıt altına alınır. Form aynı zamanda web sitesi üzerinden herkesin ulaşımına açık tutulur. Şikâyet edenin adı, soyadı ve iletişim bilgileri ile şikâyetin açık ifadesi formda belirtilir. İsim ve iletişim bilgileri belirtilmeden yapılan şikâyetler içeriğine bağlı olarak sadece incelemeye alınır.
- Gelen tüm şikâyet/itirazlar personel tarafından öncelikle Kalite Yöneticisi' ne iletilir. Mail yoluyla şikayet@pentaotomasyon.com.tr adresi kullanılarak iletilen şikâyetler ise doğrudan Kalite Yöneticisi 'sinin mail kutusuna düşer. Şikâyet itirazlar ile ilgili süreci Kalite Yöneticisi yürütür ancak, şikâyet konusu, Kalite Yöneticisinin sorumluluk alanları ile ilgili ise şikâyet/itiraz süreci TM tarafından yürütülür.
- Aşağıda yer alan durumlarda yapılan şikâyetlerin aciliyeti ve önemi yüksek olarak kabul edilir.
 - Şikâyetçilerin üretim ve/ya hizmetini durduran problemler
 - İnsan sağlığını riske eden problemler
 - Sürekli aynı ürün veya hizmete dair iletilen problemler

Müşteri süreçlerini direkt etkilemeyen, genel konularda iyileştirme ve geliştirme çalışmaları gerektiren şikâyetler, fatura mutabakatsızlığı, ürün ve hizmet fiyatı hakkında gelecek şikâyetler vb. Aciliyeti ve önemi düşük şikâyet olarak kabul edilir.

	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ ve İLETİŞİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-06
		ISO/IEC 17025	7.9, 7.1.7, 8.6.2,
		ISO/IEC 17020	7.5, 7.6
		Yayın Tarihi	15.06.2017
		Rev. No/ Tarihi	04/08.10.2020
		Sayfa No	3 / 6

- Aciliyeti ve önemi yüksek şikayetler için şikayet tarafımıza ulaşır ulaşmaz veya en geç ertesi gün Kalite Yöneticisi müşteri ile iletişime geçer. Müşteriye ilk bilgilendirme olarak şikayet/itirazın kayıt edildiği, şikayet numarası bilgisi verilir. Görüşme sırasında müşterinin şikayetin çözümü ve memnuniyetin sağlanmasına yönelik beklentilerini öğrenir. Müşteri ile yapılan ilk iletişimden elde edilen tüm bilgiler Kalite Yöneticisi tarafından **Şikayet/İtiraz Kayıt ve Değerlendirme Formuna** işlenir.
- Her kayıt yılbaşında 1'den başlayarak seri olarak numaralandırılır. Şikayet kayıt altına alındıktan hemen sonra KY tarafından şikayet numarası verilir.
- Kalite Yöneticisi şikâyet/itiraz ile ilgili olarak en geç bir hafta içinde ön değerlendirmeyi yapar ve eksik bilgi var ise şikayete konu birim ile görüşme yaparak bilgileri tamamlar.
- Öndeğerlendirmede şikâyet/itiraz,
 - kuruluşumuz hizmet faaliyetleri, süreçleri ve personelleri ile ilgili değil ise ve/veya
 - yasal zorunluluk nedeniyle yapılmış bir çalışma ise kabul edilmez, işlem başlatılmaz. Bu durum, gerekçesi, hizmet bulgularının doğruluğu ve güvenilirliğini içeren bir yazı ile şikayet/itiraz sahibine bildirilir. Ancak, müşteriye yardımcı olmaya çalışır ve uygun olduğunda memnuniyeti sağlayacak çözüm önerileri sunarak mutabakat imkanları araştırılır.
- Şikayet /itirazın kabul edilmesi halinde inceleme sürecinin başlatıldığına dair şikayet /itiraz sahibi bilgilendirilir ve üst yönetim sürecin tüm aşamasından Kalite Yöneticisi tarafından bilgilendirilir.
- Şikayet/itirazın değerlendirilmesi için şikayet/itiraza konu olmayan kişi/ler değerlendirme yapmak üzere görevlendirilir. Bu aşamada müşteri ziyareti, şikayetin yerinde incelenmesi ve/veya şikayete konu birimle detaylı görüşmeler vb... yapılabilir.
- Değerlendirilen şikâyet için düzeltici faaliyet gerekliliği var ise (Sistemik hatalardan kaynaklı şikayetler için DF başlatılması gereklidir.) **PR-08 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü**'ne göre işlem başlatılır. Faaliyet kararları, süreçleri ve sonuçları şikâyete konu hizmete katılmamış kişi(ler) tarafından değerlendirilir, gözden geçirilir ve onaylanır. Önerilen çözümün müşteri tarafından uygun bulunması halinde onay verilen çözüm en kısa sürede ilgili birim tarafından uygulamaya alınır. Kuruluşumuz şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.
- Şikâyet sonucu hizmet tekrarlanırsa, hizmetin tüm aşamalarında müşterinin gözlemci olarak bulunmasına izin verilir ve müşteri teknik olarak bilgilendirilir.
- Hizmet tekrarı sonucunda şikâyetin/itirazın devam etmesi durumunda, müşterinin bilgisi dâhilinde yeterliliği olan bir başka kuruluş ile aynı hizmet gerçekleştirilir. Hizmet sonucunda iki kuruluşun sonuçlarının birbirine uygun çıkması halinde şikâyet sonuçlandırılır ve diğer referans kuruluşun masrafları müşteri tarafından karşılanır.
- Ancak sonuçların birbirinden farklı çıkması durumunda, aynı işlemin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek **PR-07 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürüne** göre işlem başlatılır. Uygunsuzluk giderildikten sonra, hizmet tekrarlanır ve müşteri yeni hizmet sonuçlarına göre hazırlanan raporla bilgilendirilerek şikâyet/itiraz sonuçlandırılır. Bu durumda verilen hizmete ait masraflar tarafımızdan karşılanır.

	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ ve İLETİŞİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-06
		ISO/IEC 17025	7.9, 7.1.7, 8.6.2,
		ISO/IEC 17020	7.5, 7.6
		Yayın Tarihi	15.06.2017
		Rev. No/ Tarihi	04/08.10.2020
		Sayfa No	4 / 6

- Yapılan faaliyetlerin sonucu müşteri ile paylaşılarak mutabakat sağlanır. Faaliyetlerin etkinliği 3 ay süre ile izlenir. Faaliyetlerin etkinliğine karar verilir ise şikayet kapatılır.
- Müşterinin önerilen hiçbir çözümü kabul etmemesi ve mutabakat sağlanamaması halinde şikayet kapatılmaz ve açık bırakılır. Mutabakat sağlanamaması durumunda şikayette bulunan müşteri, yasal hukuki yollardan hak aramak gibi dış çözümlere başvurma hakkına sahiptir.
- Açık kalan şikayetler değerlendirme dönemlerinde izlenmeye devam edilir ve şikayet tarihinden itibaren 1 yıl içerisinde müşterinin bir dış çözüme başvurduğuna dair müşteriden herhangi bir bilgi ya da resmi makamlardan bir bilgilendirme gelmemesi halinde şikayet kapatılır.
- Şikâyetler sonucu yapılan işlemlerde, kuruluşumuz politikalarına uymayan, müşteriye özel uygulamalarda bulunulmaz.
- Alınan karar ve yapılan her bir faaliyet şikayetçiye ve dahil olan personele bildirilir. Gerekli durumlarda teknik konular için Teknik Müdür müşteri ile iletişime geçer. Şikâyetçi, şikâyet ile ilgili süreç tamamlandığında resmi olarak bilgilendirilir.
- İtiraz/şikâyetler için alınan aksiyon planları, **FR-06/05 Şikayet/İtiraz Takip Formu** ile izlenir.
- Şikayette bulunan müşterinin memnuniyetinin sağlanması sonrasında benzer uygunsuzluktan etkilenmiş başka müşteriler olup olmadığı araştırılır. Aynı konudan memnuniyetsiz olan müşterilerin her biri için yeni bir **FR-06/03 Şikâyet/İtiraz Kayıt ve Değerlendirme Formu** hazırlanır ve benzer aşamalar takip edilerek memnuniyet sağlanır.
- İzleme faaliyeti Kalite Yöneticisi tarafından gerçekleştirilir. İzleme sonucu uygunsa ve düzeltici faaliyetin izleme süresince etkinliği devam ediyorsa Kalite Yöneticisi izlemeye uygunluk vererek müşteri şikayetine ilişkin çalışmayı tamamlar. İzleme bilgileri Kalite Yöneticisi tarafından **FR-06/03 Şikâyet/İtiraz Kayıt ve Değerlendirme Formuna** işlenir.

4.1.1. Müşteri Memnuniyetinin Ölçümü ve Değerlendirilmesi

- Müşteri beklentilerinin ölçülmesi ve sunulan hizmete ilişkin geri bildirim elde etmek için 6 ayda bir Mayıs-Haziran ve Kasım-Aralık dönemlerinde müşteri memnuniyeti anketi yapılır.
- **FR-06/02 Müşteri Memnuniyeti Anketi** elden, kargo ve/veya e-mail yoluyla müşterilere ulaştırılır.
- Müşterilerden geri dönüş olmadığı durumlarda veya geri dönüşleri hızlandırmak adına Satış Sorumluları müşteriler ile telefon görüşmesi yaparak aldıkları cevaplar doğrultusunda anket doldurabilir.
- Anket, hizmet süreçlerimizin tümünü kapsayacak şekilde hazırlanmış olup her bir sorunun 1 - Çok Kötü, 5 - Çok İyi arasında puanlanması beklenir.
- Tarafımıza ulaşan her anket satış sorumluları tarafından ön değerlendirmeden geçirilir.
- 3 puanın altında kalan değerlendirmeler müşteri memnuniyetsizliği kapsamında değerlendirilir ve Kalite Yöneticisi tarafından hemen incelemeye alınır. Kalite Yöneticisi, müşteri ile iletişime geçer ve inceleme başlatır. Yapılan görüşme sonucu gerekli görüldüğünde konu şikayet olarak değerlendirilir, düzeltici/önleyici/iyileştirici faaliyet başlatılarak müşteri süreçten haberdar edilir.

	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ ve İLETİŞİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-06
		ISO/IEC 17025	7.9, 7.1.7, 8.6.2,
		ISO/IEC 17020	7.5, 7.6
		Yayın Tarihi	15.06.2017
		Rev. No/ Tarihi	04/08.10.2020
		Sayfa No	5 / 6

- Şikâyet içermeyen anketler-YGG toplantısından önce analiz edilmek üzere KY tarafından muhafaza edilir. Müşteri tarafından yapılan öneriler sınıflandırılarak gözden geçirilir. Her anket Kalite Yöneticisi tarafından soru bazlı olarak tekrar değerlendirmeye alınarak istatistiksel teknikler kullanılarak analiz edilir ve analiz sonuçları raporlanır. Rapor, verilerin bir önceki dönem verileri ile karşılaştırmasını kapsar.
- Değerlendirme sonuçları, yönetimin gözden geçirme toplantısı gündemine sunulur. Müşteri memnuniyetsizliğinin görüldüğü konular için iyileştirmeler planlanır. Anketlerden yola çıkarak başlatılan düzeltici faaliyetlerin etkinliği gözden geçirilir. Müşteri önerilerinin uygulanıp uygulanmayacağına karar verilir.

4.1.3. Müşteri Şikâyet ve Memnuniyet Değerlendirme Sonuçları

- Müşteri şikâyetleri analizi periyodik olarak yapılır. Müşteri şikâyetleri analizi Kalite Yöneticisi tarafından yapılır. Konu hakkında detaylı bilgi **TL-11/01 Performans Raporu Talimatı'nda yer almaktadır.**
- Şikâyetin kapatılmasını takip eden hafta içinde KY tarafından telefon veya mail kullanılarak **FR-06/02 Müşteri Memnuniyeti Anketi** uygulanıp değerlendirilir. Yönetimin gözden geçirme toplantısında müşteri şikâyetlerini ele alma süreci ile ilgili yapılan değerlendirme gözden geçirilir.

4.2. İLETİŞİM

4.2.1. Kurum İçi İletişim

- Penta Otomasyon birimleri arasında yapılan duyurularda ve iç yazışmalarda şirket mailleri kullanılır. Gerekli hallerde iletişim için **FR-06/04 İç İletişim Formu** kullanılabilir. Form, içeriğinde belirtilen faaliyet tamamlanana kadar duyuru panosunda kalır ve faaliyet tamamlandıktan sonra Kalite Yöneticisi tarafından arşivlenir.
- Kuruluşumuz, düzenli toplantılar ile bölümler arası koordinasyonu sağlar ve toplantı kayıtları **FR-09/01 Toplantı Tutanağı Formu'** na işlenir.

4.2.2. Kurum Dışı İletişim

- Kurumumuz müşteri ve diğer kurumlarla olan iletişimini telefon, mail ve yüz yüze görüşmeler şeklinde yürütür. Kalibrasyon laboratuvarında hizmet veren Kalibrasyon Sorumlularının müşteri ile iletişiminin yazılı ve/veya Teknik Müdürlerin bilgisi dahilinde olması tercih edilir.
- Resmi kurumlar, İşveren veya şahıslardan kuruluşumuza gönderilen her türlü evrak, resmi belge, fatura, mektup ve dış kaynaklı dokümanlar muhafaza edilir.
- Tarafımızdan gönderilen tüm yazışmalarda Antetli Kâğıt kullanılır.
- Gönderilecek tüm dokümanlar tarih/sayı verilerek gönderilir. Evrakların kayıt edilmelerinde kullanılan evrak numarası ve tarih, **PR-02 Dokümanların Kontrolü Prosedürüne** göre verilir. Gelen ve giden evrakların muhafazası ve numaralandırılması Satış Sorumlusunun sorumluluğundadır.

	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ ve İLETİŞİM PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-06
		ISO/IEC 17025	7.9, 7.1.7, 8.6.2,
		ISO/IEC 17020	7.5, 7.6
		Yayın Tarihi	15.06.2017
		Rev. No/ Tarihi	04/08.10.2020
		Sayfa No	6 / 6

5. REFERANS DOKÜMANLAR

- TS EN ISO/IEC 17025:2017
- TS EN ISO/IEC 17020:2012

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- FR-06/01 Ziyaretçi Formu
- FR-06/02 Müşteri Memnuniyeti Anketi
- FR-06/03 Şikâyet/itiraz Kayıt ve Değerlendirme Formu
- FR-06/04 İç İletişim Formu
- FR-06/05 Şikayet/itiraz Takip Formu
- PR-07 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
- PR-08 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü
- FR-08/02 Faaliyet Takip Formu
- FR-09/01 Toplantı Tutanağı Formu
- PR-02 Doküman Kontrolü Prosedürüne