1. **AMAÇ**

Bu prosedürün amacı, müşteri memnuniyetinin belirlenmesi amacıyla anketler uygulanması, müşteri şikâyetlerinin alınması ve bunların değerlendirilmesi için uygulanacak yöntem ve sorumlulukların belirlenmesidir.

1. **TANIMLAR**

**Şikâyet:** Müşterilerin veya onların müşterilerinin, kalibrasyon faaliyetleri ile ilgili uygulamalar veya personel ile ilgili olumsuz görüşleridir.

**İtiraz:** Müşterilerin, kalibrasyon faaliyetleri ve kalibrasyon sertifikaları ile ilgili olumsuz bir durumun tekrar dikkate alınması yönündeki taleplerdir.

1. **REFERANSLAR ve İLGİLİ DOKÜMANLAR**

FR.08 Müşteri Memnuniyet Anketi

FR.09 Müşteri Şikâyetleri Değerlendirme Formu

PR.06 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü

1. **SORUMLULUKLAR ve UYGULAMA**
   1. **Müşteri Memnuniyet Anketlerinin Yapılması ve Değerlendirilmesi**
      1. Kalibrasyon faaliyetlerinin tamamlanmasını takiben, müşterilerinden olumlu ve olumsuz geri besleme elde etmek amacıyla, Türkay Kalibrasyon yönetim sisteminin, kalibrasyon faaliyetlerinin, kalibrasyon sertifikaları hakkında müşteri görüşlerinin yer aldığı müşteri memnuniyet anketleri uygulanmaktadır.
      2. Müşteri memnuniyet anketleri, her yıl Aralık ayında, Kalite Yöneticisi tarafından, istatistiksel metotlarla, soru bazında ve bütün olarak değerlendirilmektedir.
      3. Anketler iki şekilde değerlendirilmektedir:
2. Soru bazında memnuniyetin tespit edildiği durumdur. Bunun için her soru, olumludan olumsuza doğru 5,4,3,2,1 puan olarak değerlendirilir. Alınan sonuç, mevcut soruya cevap veren kişi sayısına oranlanır. Çıkan sonuç, soru bazındaki memnuniyeti verir.
3. Toplam memnuniyetin tespit edildiği durumdur. Bunun için her soru, olumludan olumsuza doğru 5,4,3,2,1 puan olarak değerlendirilir. Anketlerden elde edilen puanlar, olası maksimum puana oranlanarak genel memnuniyet düzeyi tespit edilir
   * 1. Memnuniyet düzeyinde, soru bazında veya toplam değerlendirmede, bir önceki değerlendirme dönemine göre bir düşüş tespit edilirse veya değerlendirmeler sonucunda olumsuz durumlar ortaya çıkarsa, Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü doğrultusunda faaliyetler başlatılmaktadır.
   1. **Müşteri Şikâyetlerinin Alınması**
      1. Müşteri şikâyetleri, Kalite Yöneticisi tarafından, [Müşteri Şikâyetleri Değerlendirme Formu](../Formlar/Müşteri%20Şik.%20Değer.%20Formu.xls) ile alınır.
      2. Kalite Yöneticisi ve şikâyete konu olan personel bir araya gelerek, şikâyeti değerlendirirler. İhtiyaç olan durumlarda, değerlendirme için, bilirkişi/uzman görüşüne başvurulabilir.
      3. Değerlendirme sonrasında, şikâyetin haklı olması durumunda, Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü doğrultusunda faaliyet başlatılır.
      4. Şikâyet sahibi, Kalite Yöneticisi tarafından, en geç 7 iş günü içerisinde yazılı olarak bilgilendirilir. Bu bilgilendirmede; şikâyet sonucu bir faaliyet yapılmışsa sonuç bildirilir, halen çalışmalar sürüyorsa şikâyetin değerlendirildiği ve sonucun kendisine yazılı olarak bildirileceği belirtilir.
      5. ***Müşteri veya müşteri temsilcilerinin talepleri olursa, yaptıkları şikâyet sonucunda kendilerine ait cihazların kalibrasyonları esnasında gözlemci olarak katılmaları sağlanır.***
      6. ***Sonucun farklı çıkması ve müşteri haklı olması durumunda yeni sonuçlara göre yeni bir sertifika düzenlenir. Sonucun neden farklı çıktığının araştırılması için gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır.***
      7. ***Sonucun aynı çıkması durumunda, müşteri bilgilendirilir.***
      8. ***Müşterinin halen şikayetine devam etmesi durumunda, müşteri ile mutabık kalınacak bir hakem laboratuvar (akredite) tespit edilir ve ölçümler bu hakem laboratuvara yaptırılır,. Çıkan sonuç müşteriyi teyit etmesi (haklı çıkartması) durumunda, Uygun Olmayan Kalibrasyon Hizmetini Kontrolü Prosedürüne göre işlemler başlatılır.***
      9. ***İkinci ölçüm tekrarı ve hakem laboratuvar ölçüm masrafları haksız tarafından karşılanır.***

|  |  |
| --- | --- |
| Hazırlayan | Onaylayan |
| KALİTE YÖNETİCİSİ | GENEL MÜDÜR |