

## MÜŞTERİ ŞİKAYET VE ÖNERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

### Şikayetin Alınması

Müşteriden gelen şikayetler; telefon, e-posta, web sitesi, sosyal medya platformları veya yüz yüze görüşmeler gibi çeşitli kanallar aracılığıyla alınabilir.

ÇKTL faaliyetleri kapsamında; müşterilerin veya diğer ilgililerin ÇKT laboratuvarı ve testler ile ilgili tüm soru ve sorunlarını dinlemek ve en kısa sürede çözüme kavuşturmak Kalite Güvence ve Süreç Müdürü ve Laboratuvar Sorumlusunun sorumluluğundadır. Telefon, faks, internet, mail veya şahsen (İş Geliştirme Birimi) başvuru yoluyla gelen istek ve müracaatlar anında cevaplandırılabilir, konu hakkında gerekli bilgilendirme yapılır ve STG-F-182 Test Laboratuvarı Müşteri Memnuniyet Anketi 'ne kaydedilir.

İlk şikâyetin kaydı, şikâyetçi tarafından istenen düzeltmeyi ve şikâyetin etkili olarak ele alınması için gerekli olan STG-F-165 Müşteri Şikayet Öneri Formu'nda yer alan aşağıdaki bilgileri tanımlamalıdır:

- Firma Adı
- Şikayet/öneride bulunan kişi adı soyadı, unvanı
- Sipariş Numarası, Tarihi (şikayet ürün ile ilgili ise)
- İletişim bilgisi
- Şikayet/Öneri bilgileri:
  - İstenen düzeltme
  - Şikâyet edilen ürünler veya bunlarla ilgili kuruluş uygulamaları
  - Cevap için verilecek tarih
  - Kişiler, ilgili bölüm hakkında bilgiler

### Şikayetin Takip Edilmesi

İlk kabulden şikâyetçinin tatmin edilmesine veya nihai bir karara varılana kadar bütün süreç boyunca şikâyet takip edilmelidir. Şikâyetçiye isteği üzerine ve düzenli aralıklarda en azından önceden belirlenmiş zaman aralıkları ile güncel statü verilmelidir. Şikayet konusu kapsamında

gerekmesi halinde Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne uygun olarak Kalite Güvence ve Süreç Müdürü tarafından DİF başlatılır.

### **Şikayetin Alındığının Bildirilmesi**

Her bir şikayet alındığında müşteri, şikayetin alındığına dair İş Geliştirme Uzmanı tarafından bilgilendirilir. (örneğin; posta, telefon ve e-posta yoluyla). Bu geri bildirimde, şikayetin inceleneceği ve çözüm sürecinin başlatılacağı belirtilmelidir.

### **Şikayetin İlk Değerlendirilmesi ve Araştırılması**

Kabul sonrası, her bir şikâyet ilk olarak ciddiyeti, güvenliğe etkisi, karmaşıklığı, etkisi ve derhal işlem yapılması ihtiyacı veya ihtimali gibi ölçütler açısından değerlendirilmelidir. Bütün ilgili durumları ve şikâyeti konu alan bilgiyi araştırmak için her türlü makul çaba sarf edilmelidir. Araştırma seviyesi, şikâyetin oluşma sıklığı ve ciddiyeti ile orantılı olmalıdır.

### **Şikayetlere Cevap Verilmesi ve Kararın Bildirilmesi**

Şikayet değerlendirildikten sonra, müşterinin memnuniyetini sağlayacak bir çözüm önerisi geliştirilir. (örneğin; sorunun düzeltilmesi ve gelecekte olmasının önlenmesi gibi). Şikâyet derhal çözüme ulaştırılamıyorsa sonrasında mümkün olduğunca kısa bir zamanda, şikâyetin etkili bir çözüme ulaştırmasını amaçlayan bir tarzda konu ele alınmalıdır. Bu süre en fazla (5) beş gündür. Beş günün sonunda çözülmeli ve şikâyet kapatılmalıdır.

Şikayetçiyle veya dahil olan personelle ilgili şikayet hakkında alınan karar veya yapılan her bir faaliyet, karar alınır alınmaz veya faaliyet yapılır yapılmaz müşteriye bildirilmelidir.

ÇKTL hizmeti kapsamında gelen şikayetler için; şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır.

Şikâyetçi önerilen karar veya faaliyeti kabul ederse karar ve faaliyet gerçekleştirilmeli ve kaydedilmelidir. Şikâyetçi önerilen karar veya faaliyeti reddederse şikâyet açık tutulmalıdır. Bu durum kaydedilmelidir ve şikâyetçi iç ve dış kaynaklı alternatif çözüm yolları konusunda bilgilendirilmelidir. STG A.Ş., bütün iç ve dış kaynaklı makul çözüm yolları tükenene veya müşteri tatmin edilene kadar şikâyetin ilerlemesini izlemeyi sürdürmelidir.

Şikayetler, süreç iyileştirme çalışmaları için düzenli olarak analiz edilmelidir. Yaygın şikayet konuları belirlenerek, bu alanlarda sürekli iyileştirme çalışmaları yapılmalıdır.

## TEST SONUÇLARINA YAPILAN İTİRAZIN DEĞERLENDİRİLMESİ

Test sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikayetler;

- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi,
- Raporlardaki bilgilerin (müşteri ismi, adres, vb.) yanlış olması,
- Test ve hizmet kalitesi (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb.),
- Müşteriye verilen yetersiz bilgi,
- Gelen malzemelerin Testlere uygunluğu,
- Yapılan iş için alınan ücret vb.

konularda olabilir.

Test sonuçlarına yönelik itirazlar, yapılan itiraza yönelik bilgiler yer alacak şekilde Müşteri Şikayetleri Kayıt Listesi'ne kaydedilir. İtiraz ile ilgili, Kalite Güvence ve Süreç Müdürü ve Laboratuvar Sorumlusu; Laboratuvar Test Sorumlusu ve Testi yapan personel ile temasa geçer.

Test sonuçlarına yapılan itirazlarda, aksiyon alınabilmesi için gereken tüm şartlar, Laboratuvar Test Sorumlusu ile görüşülerek Kalite Güvence ve Süreç Müdürü veya Laboratuvar Sorumlusu tarafından müşteriye yazılı olarak iletilir. Müşterinin itiraz yazısı / talebi Kalite Güvence ve Süreç Müdürü ve Laboratuvar Sorumlusu tarafından kabul edilir. Test tekrarı yapılacaksa; tekrar testi sırasında hazır bulunma isteğini de yazılı olarak bildirir. Tekrar Testine, müşteriyle birlikte Laboratuvar Test Sorumlusu ya da görevlendirdikleri personel katılır. Uygulanan Test metodu, kullanılan cihazlar konusunda müşteri bilgilendirilir.

Müşterinin laboratuvarda bulunduğu süre içinde laboratuvarın gizliliğinin sağlanması Ziyaretçi Gizlilik Beyanı ve Kayıt Formu ile garanti altına alınır. İtiraz edilen test için; aynı laboratuvar şartlarında, aynı metot, aynı kişi, aynı test cihazlarıyla tekrar test yapılır. Tekrarlanan test sonuçları, testi gerçekleştiren kişi tarafından kaydedilir, tekrar testi olduğu belirtilecek şekilde Çevre Koşulları Test Raporu yazılır ve daha önce oluşturulan Çevre Koşulları Test raporu ile ilişkilendirilir.

Müşterinin belirtilen tarihte laboratuvarımıza gelmemesi halinde, Kalite Güvence ve Süreç Müdürü, Laboratuvar Sorumlusu ve Laboratuvar Test Sorumlusu eşliğinde test tekrarlanır, sonucu müşteriye iletilir.

Test neticesinde sonuçların değişmemesi durumunda müşteriden tekrar test bedeli alınır. Aksi durumda ücret talep edilmez.

Tekrarlanan test sonucunda, rapor sonucunun değişmediği durumlarda bir önceki test sonucu geçerlidir.

Müşterinin tekrar testi sonuçlarına da itiraz etmesi durumunda ise TÜRKAK' a başvuruda bulunur. TÜRKAK akredite edilmiş bir başka laboratuvarı hakem olarak tayin eder ve aynı test burada tekrarlanır. Sonucun değişmemesi durumunda, yapılan tüm masraflar müşteri tarafından karşılanır. Müşterinin haklı olması ve talepte bulunması durumunda, müşterinin bu olaydan kaynaklanan tüm mağduriyeti ÇKT Laboratuvarı tarafından karşılanır.