

	ONKO MAKİNA MÜHENDİSLİK KONTROL HİZMETLERİ SAN. VE TİC.LTD. ŞTİ	Doküman No	P.05
		Sayfa	1 / 4
		Yayın Tarihi	15.07.2024
	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKÂyet VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Revizyon No	-
		Revizyon Tarihi	-

1. AMAÇ:

Bu prosedürün amacı, ONKO müşterilerinden ve diğer ilgililerden gelen itiraz ve şikâyetleri çözümlmek konusunda yöntem oluşturmaktır. Ayrıca, müşterilerin memnuniyet, istek ve önerilerinin yönetimi en kısa sürede karşılanarak, memnuniyetlerinin sürekliliğini sağlamaktır.

2. KAPSAM:

Bu prosedür müşteriden ve diğer ilgili taraflardan gelen itiraz veya şikâyetin alınması ve sonuçlandırılması için bağımsızlık, tarafsızlık ve dürüstlük prensiplerine uygun olarak gerekli tüm faaliyetleri kapsar. Ayrıca müşterilerin ONKO faaliyetlerinden memnuniyeti, istek ve önerileri bu prosedür doğrultusunda izlenir.

3. REFERANSLAR:

P.02 Üst Yönetimin Sorumluluğu Prosedürü
P.04 Düzeltici / Önleyici Faaliyet Prosedürü
F.16 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu
F.17 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu
L.04 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Listesi
T.01 Veri Analizi Talimatı

4. TANIMLAR:

Uygunluk değerlendirme: Akreditasyon standartları olan ISO/IEC 17020, vs. standartlar göre verilen muayene, deney, kalibrasyon hizmetlerinin genel tanımıdır.

Şikâyet: Herhangi bir kişi/kurumdan kuruluşumuza ya da akreditasyon kuruluşuna memnuniyetsizlik ifadesidir

İtiraz: Başvuru sahibinin veya hizmeti alan bir kişinin veya kuruluşun, ilgili süreçlerde alınmış olunan bir kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebi.

Şikâyet ve İtirazlar Kurulu: Şirket Müdürü tarafından seçilen ve üyeleri Şikâyet/İtiraza taraf olmayan personelin görevlendirildiği kurul. Kuruluşumuzun uygunluk değerlendirme faaliyetleriyle ilgili şikâyetin/itirazın değerlendirilmesi için Şikâyet ve İtiraz Kurulunda Kalite Müdürü ile uygunluk değerlendirme faaliyetlerinden bağımsız personel görev alır. Kuruluşumuzda yeterli personel bulunmadığı durumlarda Dış Kaynaklı Teknik Uzman olarak atanmış personel de şikâyet ve itiraz kurulunda görevlendirilebilir.

5. SORUMLULUKLAR VE PERSONEL:

5.1. Prosedürün Yürütülmesi:

Bu prosedürün yürütülmesinden ONKO Şirket Müdürü, Teknik Müdür, Kalite Müdürü sorumludur.

5.2. Prosedürün Kullanıcıları:

Tüm ONKO çalışanları, müşterilerin öneri, istek, şikâyet ve itirazlarını kayıt altına alarak Kalite Müdürüne İletmekten sorumludur.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE MÜDÜRÜ	ŞİRKET MÜDÜRÜ

Üzerinde “Kontrollü Kopya” kaşesi olmayan dijital nüshalar çıktı alındığında “Bilgi İçin” olur, dağıtımı takip altında değildir.

	ONKO MAKİNA MÜHENDİSLİK KONTROL HİZMETLERİ SAN. VE TİC.LTD. ŞTİ	Doküman No	P.05
		Sayfa	2 / 4
		Yayın Tarihi	15.07.2024
	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKÂyet VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Revizyon No	-
		Revizyon Tarihi	-

6. PROSEDÜR

6.1. Genel:

ONKO kendisine iletilen öneri, itiraz ve şikâyetleri nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı www.onkokalite.com internet sitesinde yayınlarak taraflara açık hale getirmiştir. Ayrıca müşteri ya da ilgili tarafların talebi olduğunda şikâyet ve itiraz ele alınış sürecini anlatan bu dokümanı ekleri ile birlikte talepte bulunan tarafa Kalite Müdürünün kontrolünde iletmeyi taahhüt eder.

Yürütölmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü öneri, itiraz ve şikâyetler saha personeli, posta, faks, elden veya www.onkokalite.com web adresi aracılığı ile e-posta yoluyla veya sözlü olarak yapılabilir. Tarafımıza ulaşan öneri, itiraz ve şikâyetleri alan ONKO personeli bu konuyu Kalite Müdürü'ne iletir. Kalite Müdürü öneri, itiraz ve şikâyetlerin alındığına dair e-posta yoluyla müşteriyi bilgilendirir.

Şikâyet/itiraz Kalite Müdürü ve Şirket Müdürü tarafından incelenerek ONKO un hizmetleri ile ilgili olup olmadığı değerlendirilir. Eğer şikâyet/itiraz bizim faaliyetlerimiz ile ilgili değil ise bu ilgili taraflara resmi yazı ile bilgilendirilir. ONKO un faaliyetleri ile ilgili ise şikâyet ve itiraz kuruluna iletir.

İtiraz ve şikâyetin alınmasından sonuçlandırmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler bağımsızlık, tarafsızlık ve gizlilik ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikâyetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdırlar.

ONKO ' a ulaşan tüm şikâyet/itirazlar Kalite Müdürü Tarafından "L.04 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Listesi"ne kaydedilerek takibi yapılır.

6.2. Şikâyetlerin Değerlendirilmesi:

ONKO 'a yapılan şikâyetler Kalite Müdürü tarafından "F.17 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu" ile kayıt altına alınır. Şikâyetler, şikâyete sebep olan durumla ilgisi olmayan ve konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte olan ONKO bölüm yöneticilerinden oluşturulan Şikâyet ve İtiraz Kurulu tarafından değerlendirilir. İlgili kurul şikâyet sahibi ile temas kurarak şikâyet hakkında detaylı bilgiyi alır ve şikâyetin giderilmesi için gerekli faaliyeti yapar. Şikâyet ve İtiraz Kurulu şikâyete ilişkin yapılacak çalışmaları ve alınan kararları "F.45 Toplantı Tutanağı" ile kayıt altına alır. Şikâyetin sonuçlandırılması için gerekiyorsa ONKO bünyesindeki her bölüme düzeltici faaliyet başlatılabilir ve karar bu şekilde de alınabilir. Karar her iki şekilde de alınsa kararın alınmasını izleyen 15 iş günü içinde şikâyet sahibi yazılı olarak sonuç hakkında bilgilendirilir, kayıtları saklanır ve faaliyet sonlandırılır.

Şikâyetin değerlendirilmesi, gerekli DÖF ' ün başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi Kalite Müdürü tarafından yürütölür.

6.3. İtirazların Değerlendirilmesi:

ONKO ' ya yapılan itirazlar Şikâyet ve İtiraz Kurulu tarafından değerlendirilir. İtirazlar, Kalite Müdürü tarafından "F.17 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu" ile kayıt altına alınır. Şikâyet ve İtiraz Kurulu itiraz sahibi ile temas kurarak itiraz hakkında detaylı bilgiyi alır ve itirazın giderilmesi için gerekli faaliyeti yapar (gerekli durumlarda teknik inceleme veya yeniden muayene gibi), alınan kararlar "F.45 Toplantı Tutanağı" ile kayıt altına alınır. İtirazın sonuçlandırılması için gerekiyorsa ONKO bünyesindeki her bölüme düzeltici faaliyet başlatılabilir ve karar bu şekilde de alınabilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE MÜDÜRÜ	ŞİRKET MÜDÜRÜ

Üzerinde "Kontrollü Kopya" kaşesi olmayan dijital nüshalar çıktı alındığında "Bilgi İçin" olur, dağıtımı takip altında değildir.

	ONKO MAKİNA MÜHENDİSLİK KONTROL HİZMETLERİ SAN. VE TİC.LTD. ŞTİ	Doküman No	P.05
		Sayfa	3 / 4
		Yayın Tarihi	15.07.2024
	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKÂyet VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Revizyon No	-
		Revizyon Tarihi	-

İtiraz için uygun görülen kararın ve/veya kararın sonucu yapılanlar ve varsa açılmış düzeltici faaliyetin sonuçları en geç 10 iş günü içinde itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir. Bildirilen karar itiraz sahibi tarafından tatmin edici bulunmuyorsa nedenlerini açıklayıcı olarak yazdığı dilekçesini, kendisine kararın bildiriminden 5 iş günü içerisinde ONKO 'ya tekrar sunar. Şikâyet ve İtiraz Kurulunun almış olduğu karara istinaden yapılan yeni itirazın görüşülmesi ve karara bağlanması için Şikâyet ve İtiraz Kurulu tekrar bir toplantı gündemi oluşturarak nihai kararı alır ve 5 iş günü içerisinde itiraz sahibine bildirilir ve kayıtlar saklanır.

Alınan kararlar ve tutulan kayıtlar Yönetimi Gözden Geçirme toplantısında periyodik olarak incelenir.

6.4. Müşterinin Şikâyetini Sürdürmesi:

Yapılan şikâyet/itiraz ile ilgili alınan kararlara, yapılan tüm çalışmalara rağmen şikâyet/itirazın sürdürülmesi ve doğacak uyuşmazlıkların çözümü için yasal olarak Türkiye'nin İş Mahkemeleri yetkilidir.

6.5. Önerilerin Değerlendirilmesi:

ONKO 'ya yapılan öneriler Kalite Müdürü tarafından "F17 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu" ile kayıt altına alınır ve yönetimi gözden geçirme toplantılarında bu öneriler değerlendirilir ve gerekli görülen konularda düzenlemeler yapılır.

6.6. Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi:

Müşterilerin genel istek ve beklentileri öğrenilerek iyileştirme fırsatlarının tespit edilmesi amacıyla memnuniyet anketleri düzenlenir.

Her test sonrası müşterilerden "F.16 Müşteri Memnuniyet Anketi Formunun" doldurulması ile olumlu veya olumsuz geri bildirimlerin alınması Kalite Müdürü tarafından sağlanır. Devamlı çalışılan müşteriler ile ise yıllık olarak "F.16 Müşteri Memnuniyet Anketi Formu" ile geri bildirim alınması Kalite Müdürü tarafından sağlanır.

Kalite Müdürü yılda en az bir kez yönetimi gözden geçirme toplantısı öncesinde "F.16 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu" oluşturur. Bu anket tüm müşterilere gönderilir, müşterilerin ONKO 'a geldiklerinde bizzat doldurmaları istenir ya da ONKO web sayfasından doldurmaları istenir. Müşterinin "F.16 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu" nu doldurmasının uygulanabilir olmadığı durumlarda müşteriden anket sorularına mail yoluyla cevap vermesi istenir. Sorulara verilen cevaplar Kalite Müdürü tarafından "F.16 Müşteri Memnuniyeti Anket Formuna" kaydedilir ve ilgili mailin çıktısı formun ekine eklenerek işleme alınır.

Kalite Müdürü tarafından anket sonuçları "T.01 Veri Analizi Talimatı"na göre analiz edilerek;

- Müşteriler bazında
- Sorular bazında
- Genel ortalama bazında incelemeler yapılır.

İnceleme sonucuna göre;

- O yıl müşteri memnuniyet hedefinin altında kalan müşteri / soru / genel ortalama var ise
- Müşteri bazında bir müşterinin puanı geçen yıla göre daha düşükse
- Soru bazında bir sorunun puanı bir önceki yıla göre düşükse

Kalite yöneticisi bu konuda gerekli incelemeleri başlatır. Değerlendirme sonuçlarını yönetimi gözden geçirme toplantısına rapor olarak sunar. Toplantıda gerekli görülmesi halinde düzeltici faaliyet başlatılabilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE MÜDÜRÜ	ŞİRKET MÜDÜRÜ

Üzerinde "Kontrollü Kopya" kaşesi olmayan dijital nüshalar çıktı alındığında "Bilgi İçin" olur, dağıtımı takip altında değildir.

	ONKO MAKİNA MÜHENDİSLİK KONTROL HİZMETLERİ SAN. VE TİC.LTD. ŞTİ	Doküman No	P.05
		Sayfa	4 / 4
		Yayın Tarihi	15.07.2024
	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKÂyet VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Revizyon No	-
		Revizyon Tarihi	-

Revizyon Tablosu

Revizyon numarası	Tarih	Revizyon gerekçesi
00	15.07.2024	İlk Yayın

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE MÜDÜRÜ	ŞİRKET MÜDÜRÜ

Üzerinde “Kontrollü Kopya” kaşesi olmayan dijital nüshalar çıktı alındığında “Bilgi İçin” olur, dağıtımı takip altında değildir.