	<b>MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ</b> <i>CUSTOMER RELATIONSHIP AND COMPLAINT MANAGEMENT PROCEDURE</i>	<b>LP7.9</b>
	<b>KALİTE SİSTEM PROSEDÜRÜ</b> <b>QUALITY SYSTEM PROCEDURE</b>	Revision: 01 Rev. Date: 22.05.2023 Page Number :1/ 6

Not:

Laboratuvar Akreditasyon Dokümanlarının güncel halleri Kalite Bölümünde tutulur ve server üzerinde bulunan [..\..\..\Balistik Laboratuvarı Kalite Yönetimi](#) klasörü içerisine kaydedilir.

Kalite Yönetim Sistem dokümantasyonu üzerinde bulunan ilgili kişi imzaları tanımlı prosesin TS EN ISO 9001 ve TS EN ISO/IEC 17025 standartları gerekliliklerine ve Kalite El Kitabında tanımlanan Kalite Politikasına uygunluğunun ispatıdır.

Bu doküman CES personeli için referans doküman, gereksinimlerin tanımlandığı doküman ve eğitim dokümanı niteliği taşımaktadır.

Notice:

*The latest copy of the Quality System (QS) Documentation is kept in the Quality Department saved under Quality Drive under the directory [..\..\..\Balistik Laboratuvarı Kalite Yönetimi](#).*

*The signatures of the responsible employee on QMS documentation is to certify that this document complies with the latest requirements of TS EN ISO 9001 and TS EN ISO/IEC 17025 as well as with the policy contained in CES QUALITY MANUAL.*

*Quality Management System Documents are available to CES personnel for reference purposes, requirement definitions and training.*

#### KONTROLSÜZ KOPYA

Dokümanın son revizyonu ERP sisteminde tanımlıdır. Çıktısı kontrollü kopya olarak değerlendirilmez. Dokümanın güncel halinin kullanılması çalışanın sorumluluğundadır.

Bu doküman elektronik ortamda oluşturuldu, ERP sisteminde kontrol edildi, onaylandı ve yayınlandı. İmzalı kopyası CES Kalite Departmanında saklanmaktadır.

#### UNCONTROLLED IF PRINTED

*Latest revisions defined in ERP System. Printed copies of this document are not controlled and will not be updated. It is the responsibility of user to ensure that any printed copy reflects the latest revision level.*

This document has been electronically generated and reviewed, approved & issued in ERP system. Signed copies maintained in CES Quality Department.

<b>Hazırlayan/Prepared by :</b> <b>Ahmet Onur KOÇOĞLU</b>	<b>Gözden Geçiren / Reviewed by:</b> <b>Semra ARSLAN</b>	<b>Onay /Approved by:</b> <b>Selçuk ŞENTÜRK</b>
--	---	--


© 2017 C.E.S. A.Ş.; Bütün hakları saklıdır. Bu doküman C.E.S. A.Ş.'ye aittir. Bütünü veya hiçbir kısmı C.E.S A.Ş.'nin yazılı izni olmadan çoğaltılamaz, kopyalanamaz, şirket dışında dağıtılamaz, içeriği açıklanamaz. Bu doküman güncel ve kontrollü olup doküman kontrol kaşesi olmayan dokümanlar geçersizdir.

© 2017 C.E.S. A.Ş.; all rights reserved. This document may contain proprietary information and may only be released to third parties with approval of management. Document is uncontrolled unless otherwise marked; uncontrolled documents are not subject to update notification.

#### ÖNEMLİ UYARI / WARNING


Güncel revizyona ERP üzerinden erişilmelidir. Üzerinde Kontrollü Kopya kaşesi olmayan çıktılar kontrolsüzdür.  
Latest revision of this document is available on ERP. Document is uncontrolled unless otherwise marked.



	<b>MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ</b> <i>CUSTOMER RELATIONSHIP AND COMPLAINT MANAGEMENT PROCEDURE</i>	<b>LP7.9</b>
	<b>KALİTE SİSTEM PROSEDÜRÜ</b> <i>QUALITY SYSTEM PROCEDURE</i>	Revision: 01 Rev. Date: 22.05.2023 Page Number :3/ 6

## İÇİNDEKİLER

1.	AMAÇ/PURPOSE.....	4
2.	KAPSAM/ SCOPE.....	4
3.	TANIMLAR VE KISALTMALAR/ DEFINITIONS & ABBREVIATIONS.....	4
4.	REFERANS DOKÜMANLAR/ REFERANCES.....	4
5.	YETKİ VE SORUMLULUKLAR/ AUTHORIZATION AND RESPONSIBILITIES .....	4
6.	UYGULAMA/ APPLICATION .....	4
6.1.	Öneri, Şikâyet, İtiraz ve Değerlendirme .....	4
6.2.	Test Sonuçlarına Yapılan İtirazın Değerlendirilmesi .....	5
6.3.	Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetin Geliştirilmesi .....	5
6.4.	Müşterinin Deneylere Katılma İsteğinin Değerlendirilmesi .....	6

	<b>MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ</b> <i>CUSTOMER RELATIONSHIP AND COMPLAINT MANAGEMENT PROCEDURE</i>	<b>LP7.9</b>
	<b>KALİTE SİSTEM PROSEDÜRÜ</b> <i>QUALITY SYSTEM PROCEDURE</i>	Revision: 01 Rev. Date: 22.05.2023 Page Number :4/ 6

## 1. AMAÇ/PURPOSE

Bu prosedür; laboratuvara ilgili taraflardan gelebilecek her türlü şikayet, öneri ve itirazlar için yapılacak işlemleri ve müşteri ilişkilerinin yönetilmesini amaçlamaktadır.

## 2. KAPSAM/ SCOPE

Müşteri geri bildirimleri, personel ve ilgili taraf bildirimleri, öneriler, şikayetler veya itirazlar, testlere katılım talepleri gibi konuları kapsamaktadır.

## 3. TANIMLAR VE KISALTMALAR/ DEFINITIONS & ABBREVIATIONS

- Şikâyet; ilgili taraflar tarafından bildirilen hoşnutsuzluk belirten söz veya yazı.
- İtiraz; ilgili taraflar tarafından kararın veya raporun benimsenmeyerek karşı çıkılması durumu.
- Öneri; sürecin veya işleyişin iyileştirilmesi için öne sürülen görüş, düşünce, teklif.

## 4. REFERANS DOKÜMANLAR/ REFERANCES

- P18 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
- LP7.7 Sonuçların Geçerliliğinin Güvence Altına Alınması Prosedürü
- LP17 Uygunsuzluk Yönetimi Prosedürü
- LF011 Öneri, Şikâyet, İtiraz Kayıt Formu
- LF002 Ziyaretçi Gizlilik Beyanı

## 5. YETKİ VE SORUMLULUKLAR/ AUTHORIZATION AND RESPONSIBILITIES

Bu prosedürün uygulanmasından Kurumsal İletişim Yöneticisi, Kalite Yönetim Temsilcisi ve Balistik Test Laboratuvarı Birim Yöneticisi sorumludur.


## 6. UYGULAMA/ APPLICATION

### 6.1. Öneri, Şikâyet, İtiraz ve Değerlendirme

Müşteri, çalışan veya ilgili tarafların gerçekleştirilen testler ile ilgili geri bildirimlerinin değerlendirilmesi ve sonuçlandırılmasından Balistik Test Laboratuvarı Birim Yöneticisi sorumludur. Şikayetler, öneriler, itirazlar; web sitesi, telefon, faks, e-posta veya şahsen başvuru şekliyle gerçekleşebilir. Gelen bildirimler **LF011 Öneri, Şikâyet, İtiraz Kayıt Formu**'na kaydedilir.

Test sonuçlarına yapılan itiraz ve şikayetler aşağıdaki maddeler olabilir;

- Test raporunun yanlış bilgi içermesi,
- Test ve hizmet kalitesi,
- Belirtilen sürede testin gerçekleştirilmemesi,
- Hizmet bedeli,
- Kullanılan ekipman veya malzemenin ilgili standarda uyum sağlamaması.

	<b>MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ</b> <i>CUSTOMER RELATIONSHIP AND COMPLAINT MANAGEMENT PROCEDURE</i>	<b>LP7.9</b>
	<b>KALİTE SİSTEM PROSEDÜRÜ</b> <i>QUALITY SYSTEM PROCEDURE</i>	Revision: 01 Rev. Date: 22.05.2023 Page Number :5/ 6

Öneri, şikâyet ve itiraz değerlendirmesi sonrasında gerekli görülmesi halinde **P18 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü**'ne göre düzeltici faaliyet başlatılır. Gerçekleştirilen işlem ile ilgili müşteri, personel veya ilgili taraflar Balistik Test Laboratuvarı Birim Yöneticisi tarafından yazılı olarak bilgilendirilir.

Geri bildirim/şikâyete konu personel ilgili şikâyet yönetim sürecinde yer almaz. Şikayetler, Kalite departmanı tarafından web sitesi aracılığıyla toplanır, kayıt altına alınır ve işlem başlatılır. Şikâyet verileri üst yönetime açıktır. Bu amaçla yönetim sistemi ile ilgili şikâyetler BTL Birim Yöneticisi, Laboratuvar ile ilgili şikâyetler ile ilgili kararlar ise Kalite departmanı tarafından gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır. Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır.

### 6.2. Test Sonuçlarına Yapılan İtirazın Değerlendirilmesi

Test sonuçlarına yapılan itiraz veya şikâyet durumlarında bildirim alan kişi Balistik Test Laboratuvarı Birim Yöneticisi ile iletişime geçer. Müşteri tarafından yapılan itiraz talebi Balistik Test Laboratuvarı Birim Yöneticisi tarafından kabul edilir. Değerlendirme sonrasında konu hakkında detaylı bir bilgilendirme yapmak üzere ilgili tarafa hızlı geri dönüş sağlanır.

- Testin tekrarlanması kararı verilmesi halinde; gerekli tüm şartlar Balistik Test Laboratuvarı Birim Yöneticisi tarafından müşteriye yazılı bilgi olarak iletilir.
- Müşteri, tekrar testi esnasında laboratuvarında hazır bulunma talebinde bulunabilir. Müşterinin katılım sağladığı tekrar testlerinde ilgili Test Mühendisi ve Balistik Test Laboratuvarı Birim Yöneticisi teste katılır. Laboratuvar gizliliğinin sağlanabilmesi amacıyla **LF002 Ziyaretçi Gizlilik Beyanı** müşteriye imzalatılır.
- İtiraz sonrası tekrar testi kararında; aynı test, aynı personel, aynı ekipman ve aynı test cihazları kullanılır. Test sonucunda, testi gerçekleştiren kişi test raporunu hazırlar ve daha önceki test sonucu ile karşılaştırabilmek üzere ilişkilendirir.
- Test esnasında kullanılan test metodu, ilgili standart, kullanılan ekipman ve cihazlar hakkında müşteriye bilgilendirme yapılır.
- Tekrar testi raporu ile itiraz edilen test raporu sonuçları arasında bir fark bulunmaması halinde bir önceki test sonucu kabul edilir. Sonucun değişmemesi durumunda müşteriden tekrar test hizmet bedeli alınır. Aksi bir sonuç ile karşılaşılması halinde tekrar hizmet bedeli alınmaz.
- Müşterinin tekrar testi sonuçlarına da itiraz veya şikâyet etmesi halinde ise TÜRKAK'a başvuruda bulunulur. TÜRKAK, bir başka akredite laboratuvarında testlerin gerçekleştirilmesini sağlar. Test sonuçlarında değişiklik olmaması halinde yapılan tüm masraflar müşteri tarafından karşılanır. Müşterinin haklı olması halinde ise tüm masraflar Laboratuvarımız tarafından karşılanır.


Müşterinin haklı çıkması durumunda Balistik Test Laboratuvarı Birim Yöneticisi şu uygulamaları gözden geçirir;

- LP7.7 Sonuçların Geçerliliğinin Güvence Altına Alınması Prosedürü,
- P18 Düzeltici Faaliyet Prosedürü,
- P17 Uygunsuzluk Yönetimi Prosedürü.

Müşterinin belirtilen tarihlerde gerçekleştirilen tekrar testine katılmaması halinde, Test Mühendisi ve Balistik Test Laboratuvarı Birim Yöneticisi'nin katılımı ile test tekrarlanır. Test sonucu müşteriye iletilir.

### 6.3. Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetin Geliştirilmesi

Balistik Test Laboratuvarı çalışanları; müşteri ile iyi ve etkili iletişim kurmaktan sorumludur. Müşteriye, talepte bulunduğu testler ve teknik konularda bilgi sağlar. Verilen test hizmeti, numune durumu ve uygunsuzluklar ile ilgili müşteriye yazılı olarak bilgi verir.

	<b>MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ</b> <i>CUSTOMER RELATIONSHIP AND COMPLAINT MANAGEMENT PROCEDURE</i>	<b>LP7.9</b>
	<b>KALİTE SİSTEM PROSEDÜRÜ</b> <i>QUALITY SYSTEM PROCEDURE</i>	Revision: 01 Rev. Date: 22.05.2023 Page Number :6/ 6

Müşteri memnuniyetinin değerlendirilebilmesi amacıyla yıllık periyotla müşteriye müşteri anket formu gönderilir. Gelen anket sonuçları Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından istatistiksel yöntemler kullanılarak değerlendirilir. Sonuçların değerlendirilmesi sonrası kalite yönetim sistemi ve müşteri hizmetlerini iyileştirici yönde gerekli aksiyonlar alınır. Anket değerlendirme sonuçları 20 puan üzerinden ağırlıklandırılmış puan sistemine göre hesaplanmaktadır. Müşteri memnuniyeti anket sonuçlarında “çok zayıf, zayıf, tatmin edici, iyi, çok iyi” değerlendirme kriterlerinde tatmin edici seviyenin altında kalması halinde **P18 Düzeltici Faaliyet Prosedürü**’ne göre düzeltici faaliyet QDMS üzerinden başlatılır.

#### **6.4. Müşterinin Deneylere Katılma İsteğinin Değerlendirilmesi**

Test laboratuvarına organizasyon şemasında belirtilen laboratuvar görevlileri girebilir. Laboratuvarımız, müşterilerinin veya temsilcilerinin testlere katılma taleplerini diğer müşterilerin gizliliğini sağlamak koşulu ile kabul edebilir. Laboratuvarımız, ziyarette bulunmak isteyen kişilerin taleplerini önceden almaktadır. Ziyaret tarihleri için önceden mutabık kalınır. Müşterinin talebi üzerine gerçekleştirilen ziyarette **LF002 Ziyaretçi Gizlilik Beyanı** ilgililere imzalatılır. Müşteri, testlere katılıyorsa ziyaret esnasında laboratuvar personeline müdahale edemez. Her türlü geri bildirimlerini Birim Yöneticisi’ne iletir. Ziyaret sırasında Birim Yöneticisi ve ilgili personeller tarafından, laboratuvar ekipmanlarının güvenliği, ortam güvenliği, ortam şartlarının bozulmaması, gizlilik esasına uygun çalışılması gibi kurallar gözetilir. Diğer müşterilerin güvenlik ve gizliliğini koruyacak şekilde gerekli önlemler alınır.