

 abdulkadir özcan	<b>MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ PROSEDÜRÜ</b>	<b>Doküman No</b> : ATL-PR-012
		<b>Yayın Tarihi</b> : 19.09.2022
		<b>Rev No</b> : 01
		<b>Rev. Tarihi</b> : 04.04.2023
		<b>Sayfa 1 / 4</b>

## I. UYGULAMA

Bu prosedür, laboratuvara gelecek tüm müşteri şikâyetlerinin, önerilerinin ve geri beslemelerin değerlendirilmesi ve çözümlenmesi işleminde uygulanır.

## II. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, deney faaliyetlerinin ve müşteri hizmetlerinin iyileştirilmesi, müşteri şikâyetlerinin ve önerilerinin değerlendirilmesi, şikâyetlerin giderilmesi için gerekli metotları ortaya koymaktır.

## III. TANIMLAR

**Müşteri:** Laboratuvara deney yaptıran herkeştir.

**İç Müşteri:** Abdulkadir Özcan Otomotiv ve Lastik San. Tic. A.Ş. organizasyonunda yer alan bölümler ve bölüm çalışanları.

**Dış Müşteri:** Abdulkadir Özcan Otomotiv ve Lastik San. Tic. A.Ş. dışında, deney talebi yapan tüzel veya gerçek kişiler.

**Müşteri memnuniyeti:** Müşterinin deney talebinden başlayarak, deney raporunun teslim edilmesine kadar olan süreçte verilen tüm hizmetlerin kalitesini olumlu değerlendirmesidir.

**Müşteri Şikâyeti:** Müşterinin deney talebinden başlayarak, deney raporunun teslim edilmesine kadar olan süreçte verilen hizmetlerin kalitesini olumsuz değerlendirmesidir.

**Teknik Şikâyet:** Laboratuvar deney kalitesi ve raporlama tekniği kaynaklı şikâyetler.

**Ticari Şikâyetler:** Nakliye, hizmet, sigorta kaynaklı şikâyetler.

## IV. GENEL HUSUSLAR

## V. YÖNTEM

### Müşteri Hizmetleri

1. Laboratuvar lideri müşteri taleplerine ve sorularına cevap vererek, müşteri-laboratuvar işbirliğinin şartları hakkında müşteriyi tam bilgilendirerek, uygulanan metotları hazır bulundurarak, müşteri gizliliğini müşteriden yana sağlayarak, müşteri ile mutabakata varıp talepleri işleme alır.

<b>HAZIRLAYAN LABORATUVAR LİDERİ</b>	<b>KONTROL EDEN KALİTE MÜDÜRÜ</b>	<b>ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR</b>
<b>SÜMEYYE ARSLAN</b>	<b>EMRAH PIÇAKÇI</b>	<b>HULKİ BÜYÜKKALENDER</b>

2. Müşteriler, talep ettikleri deneylerin uygulanması aşamasında isteklerini açıklığa kavuşturmak ve laboratuvarın performansını izlemek için testlere katılma talebinde bulunabilir. Laboratuvar diğer müşterilerin gizliliğini dikkate alarak gerekli şartları ve ortamı sağlayıp, müşterilerin faaliyetleri izlemesine müsaade eder.
3. Müşteri test sonuçlarına itiraz ettiğinde, diğer müşterilerin gizlilik ilkelerine uyularak test metodu ve test sonuçları müşteri ile gözden geçirilip doğrulaması yapılabilir.
4. Müşteriye test sürecine gecikme veya şartlardan sapma olduğunda yazılı(elektronik ortamda ) veya sözlü bilgi verilir. Test süresi boyunca müşteri talep ederse teknik konularda kılavuzluk yapılabilir.
5. Müşteri ile bu iletişim koordinasyonundan Kalite Yönetim Temsilcisi ve laboratuvar lideri sorumludur.
6. Laboratuvar, yönetim sistemini, deney ve kalibrasyon faaliyetlerini ve müşterilerine verdiği hizmetleri sürekli iyileştirmek amacıyla müşterilerden bilgi toplar ve bu bilgileri değerlendirir. İlgili personel ile paylaşır.
7. Müşteri algılamalarını (olumlu veya olumsuz) ölçmek için bir takım araçlar kullanır. Bu araçlar, ATL-FR-019\_Müşteri Şikâyet ve Öneri Bildirim Formu, ATL-FR-020\_Müşteri Anket Formu, yüz yüze görüşmeler, telefon görüşmeleri, raporların müşteriler ile gözden geçirme sonuçlarını içerir.
8. Müşteri Anketleri yılda en az 1 kez yapılır. Anketlerin müşterilere laboratuvar ziyaretleri aşamasında veya fax, mail yolu ile gönderilerek doldurulması sağlanır. Anketlerin amacı, laboratuvar tarafından verilen hizmetin kalitesi ile ilgili görüşleri olarak müşteri hizmetlerinin iyileştirilmesini sağlayacak faaliyetleri belirlemektir.
9. Anketlerin geri dönmesinden sonra Kalite Yönetim Temsilci, laboratuvar lideri ile anketleri değerlendirir. Değerlendirme sonucuna göre yönetim ile paylaşılarak yorumlar hazırlanır, aksiyonlar planlanır, kalite sorumlusu tarafından raporlanır.
10. Anket Değerlendirilmesi;
  - a) 1-5 arasındaki sorular dış müşterilerin test yaptırma potansiyellerini, laboratuvarın bilinirlik seviyesini, müşteri aidiyet duygusunu, test ihtiyaç oranını ve müşterilerin genel düşüncelerini öğrenmek adına hazırlanan sorulardır.
  - b) 6-15 arasındaki sorularda puanlama yapılır. Eğer sonuçlar ortalama 3 puanın altında çıkmışsa düzeltici faaliyet başlatılır. Sebepleri analiz edilir. Gerekliyse müşteriye geri dönüş yapılır. İyileştirme faaliyetleri başlatılır.
  - c) Ortalama 3 veya 3 puan üzerinde ise, müşteri memnuniyetini artırmak ve hizmet kalitesini iyileştirmek için verilen cevaplar tek tek değerlendirilerek Kalite

<b>HAZIRLAYAN LABORATUVAR LİDERİ</b>	<b>KONTROL EDEN KALİTE MÜDÜRÜ</b>	<b>ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR</b>
<b>SÜMEYYE ARSLAN</b>	<b>EMRAH PIÇAKÇI</b>	<b>HULKİ BÜYÜKKALENDER</b>

 abdulkadir özcan	<b>MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ PROSEDÜRÜ</b>	<b>Doküman No</b> : ATL-PR-012
		<b>Yayın Tarihi</b> : 19.09.2022
		<b>Rev No</b> : 01
		<b>Rev. Tarihi</b> : 04.04.2023
		<b>Sayfa 3 / 4</b>

Yönetim Temsilcisi liderliğinde gerekiyorsa düzeltici faaliyet başlatılır ve aksiyonlar alınır. Sonuçlar laboratuvar personeli ile paylaşılır.

**3.6.** Geri besleme sonucunda ankette "çok kötü" ,"vasat" ve "orta" olarak işaretlenen konuların çözülmesi için Laboratuvar Yönetimi hemen harekete geçer. İlgili personel işaretlenen konu ile ilgili Şikâyet Formunu doldurur. Tüm personelle küçük bir toplantı yapılır ve durum açıklanır. Tüm personele Laboratuvar İyileştirme Öneri Formu dağıtılır ve konu ile ilgili olarak görüşleri sorulur. Bir hafta sonra tüm formlar toplanır ve Laboratuvar Müdürü ile Kalite Yöneticisi formları inceler ve yapılması önerilen iyileştirme seçilir ve uygulanması için görevlendirme yapılır. Müşteriye yapılan iyileştirme bildirimleri yazılı olarak yapılır ve ilgili formların (Şikâyet Formu, İyileştirme Öneri Formu) arkasına yapılan çalışma eklenir. Durumun tekrarlanabilirliği riski varsa Düzeltici veya Önleyici faaliyet başlatılır. Tüm bunlar kayıt altına alınır.

### **Müşteri Şikâyetleri**

- 11.** Laboratuvar ile ilgili bütün müşteri şikâyetleri Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi takibinde ve sorumluluğundadır.
- 12.** Şikâyetler tüm iletişim birimleri aracılığı (telefon, fax, e-mail, web sayfası, anket vb.) ile gelebilir. Şikâyetin geldiği noktada bu bilgiler laboratuvar kalite yönetim temsilcisine iletilir.
- 13.** Müşteriler [www.turboaku.com](http://www.turboaku.com) adresindeki veya elden sağlanan ATL-FR—019\_Müşteri Şikâyet ve Öneri Bildirim Formu'nu doldurabilir. Laboratuvara Turbo Akü Web sayfasından şikâyet gelmesi durumunda gelen şikâyetler, [info@turboaku.com](mailto:info@turboaku.com) adresinden iletişim kısmında bulunan bize ulaşın sekmesinden İK birimine ulaştıktan sonra Kalite Yönetim Temsilcisi'ne iletilir.
- 14.** Kalite Yönetim Temsilcisi'ne müşteri şikâyeti geldiğinde müşteriye telefonla veya mail ile geri dönüş yapar ve şikâyetin değerlendirmeye alındığı bilgisini verir.
- 15.** Laboratuvara gelen şikâyet tanımı yeterli değil ise müşteri ile görüşerek, problemin net tanımını yapar. ATL-FR—019\_Müşteri Şikâyet ve Öneri Bildirim Formu

<b>HAZIRLAYAN LABORATUVAR LİDERİ</b>	<b>KONTROL EDEN KALİTE MÜDÜRÜ</b>	<b>ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR</b>
<b>SÜMEYYE ARSLAN</b>	<b>EMRAH PIÇAKÇI</b>	<b>HULKİ BÜYÜKKALENDER</b>

 abdulkadir özcan	<b>MÜŞTERİ HİZMETLERİ VE MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ PROSEDÜRÜ</b>	<b>Doküman No</b> : ATL-PR-012
		<b>Yayın Tarihi</b> : 19.09.2022
		<b>Rev No</b> : 01
		<b>Rev. Tarihi</b> : 04.04.2023
		<b>Sayfa 4 / 4</b>

doldurur ve kayıt altına alır.

**16.** KYT müşteri şikayetini görüşmek ve aksiyon planını hazırlamak üzere ilgili kişilerle toplantılar yapar ve müşteri şikayeti sebeplerini değerlendirir.

**17.** Toplantı sonucuna göre, hata kaynağı sorumlusuna gerekiyorsa Düzeltici önleyici faaliyet raporunu açar. Aksiyon çalışması sonuçlandığında, müşteriye yazılı olarak bildirir. Müşteri şikâyetlerini, şikâyetlerin çözümü için incelemeleri ve düzeltici faaliyetleri kayıt altına alarak dosyalar ve ATL-LS-004\_Müşteri şikâyetleri takip listesi ile takibe alır.

**18.** ATL-LS-004\_ Müşteri şikâyetleri takip listesi ve Müşteri anketleri sonuçları YGG toplantılarında değerlendirilir.

## **VI. DAĞITIM**

Ako Akü Laboratuvarı Personeli

## **VII. İLGİLİ DOKÜMANLAR**

ATL-LS-004\_Müşteri Şikâyetleri Takip Listesi  
ATL-FR-019\_Müşteri Şikâyet ve Öneri Bildirim Formu  
ATL-FR-020\_Müşteri Anket Formu  
ATL-PR-017\_Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetlerin Yönetimi Prosedürü

## **VIII. REFERANSLAR**

- EN ISO/IEC 17025
- ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi
- IATF 16949 Kalite Yönetim Sistemi
- ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi
- TS 45001 İSG Yönetim Sistemi

## **IX. REVİZYON**

**REV.NO 01:** "ELEKTRONİK NÜSHADIR. BASILMIŞ KOPYASI, MAVİ RENKLİ KONTROLLÜ KOPYA KAŞESİ VURULMAMIŞ İSE GEÇERSİZDİR" ibaresi eklenmiştir.

<b>HAZIRLAYAN LABORATUVAR LİDERİ</b>	<b>KONTROL EDEN KALİTE MÜDÜRÜ</b>	<b>ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR</b>
<b>SÜMEYYE ARSLAN</b>	<b>EMRAH PIÇAKÇI</b>	<b>HULKİ BÜYÜKKALENDER</b>