



## KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

# MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman	Yayın Tarihi	Yayın No	Revizyon	Revi. Tarihi	Sayfa No
PR22	01.01.2025	00	00	-	1 / 3

## 1.AMAÇ VE KAPSAM

**1.1.**Bey Trafo San. ve Tic. Ltd. Şti. ve Bey Trafo Deney Laboratuvarı faaliyetlerinde müşteriden gelen şikâyetlerin incelenmesi, düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, hizmet kalitesinin artırılması için müşteri ile iş birliği yapmak, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

Bey Trafo San. ve Tic. Ltd. Şti. ve Bey Trafo Laboratuvarı'nda kurulmuş olan Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, müşterilere sunulan hizmetin açıklanması; müşteriden gelen taleplerin alınması, sözleşmenin oluşturulması ve gözden geçirilmesi için uygulamaların tanımlanması amacıyla oluşturulmuştur.

## 2.TANIMLAR VE KISALTMALAR

**2.1.Şikâyet:** Tüm tarafların Bey Trafo San. ve Tic. Ltd. Şti./Bey Trafo Laboratuvarı hizmet sonuçlarından kaynaklanan uygunsuzluklara yönelik talebidir.

**2.2.İtiraz:** Tüm tarafların Bey Trafo San. ve Tic. Ltd. Şti./Bey Trafo Laboratuvarı'nın aldığı kararlara yönelik talebidir.

**2.3.Müşteri Memnuniyeti:** Yerine getirilen müşteri şartlarının, müşteri tarafından algılanma derecesi.

**2.4.Müşteri:** Hizmeti alan kuruluş ya da kişi.

**2.5.Sözleşme:** Laboratuvarımızda verilen hizmetin kapsamının anlatıldığı yazılı anlaşma.

**2.6.Test Numunesi:** Laboratuvara test için gönderilen numune.

## 3.SORUMLULUK VE YETKİ

**3.1.**Fabrika müdürü

**3.2.**Laboratuvar Müdürü

**3.3.**Kalite Sistem Sorumlusu

**3.4.**Test Sorumlusu

**3.5.**Satın Alma Müdürü

**3.6.**Üretim Müdürü

**3.7.**Üretim Şefi

## 4.UYGULAMA

### 4.1.Müşteri Şikâyetleri

#### 4.1.1.Hizmet Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikâyetleri

**4.1.1.1.**Müşteri ile iletişim, test raporlarının müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti laboratuvara gelmesi durumunda, şikâyeti alan kişi tarafından müşteri Laboratuvar Müdürü'ne yönlendirilir. Laboratuvar Müdürü, Müşteriye Şikâyet-Öneri Formunu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Alınan kayıt anında değerlendirilerek işleme sokulur ve en kısa sürede müşteriye geri bildirim yapılır. Laboratuvar Müdürü şikâyeti değerlendirerek, yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar.

#### 4.1.2.Test Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikâyetleri

**4.1.2.1.** Bey Trafo Deney Laboratuvarı test sonuçlarını gösteren Test Raporlarına itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için Laboratuvar Müdürü müşteriye PR22FR01-Şikâyet-Öneri Formu'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır.

**4.1.2.2.** Laboratuvar Müdürü /KSS tarafından itiraz ve şikâyet değerlendirilir. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda PR21-Uygun Olmayan Test İşinin Kontrolü Prosedürü 'ne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, test tekrarı gerekmeyen hususları, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirir.

HAZIRLAYAN

KALİTE SİSTEM SORUMLUSU

ONAYLAYAN

FABRİKA MÜDÜRÜ

Doküman	Yayın Tarihi	Yayın No	Revizyon	Revi. Tarihi	Sayfa No
PR22	01.01.2025	00	00	-	2 / 3

**4.1.2.3.** Test tekrarı yapılması gerektiğinde gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte; Laboratuvar Müdürü, müşteri ile görüşme yapar. Testte uygulanacak standart, test metodu ve testlerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir.

**4.1.2.4.** Müşterinin, Laboratuvar Müdürü ve Test ve Numune Sorumlusu ile birlikte yaptığı test tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık ve şikayet çıkması halinde, konu üst yönetime bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar PR22FR01-Şikâyet /Öneri Formu üzerine Laboratuvar Müdürü tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda Müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir Laboratuvarda test tekrarlatılabilir, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Test ücreti haksız tarafça karşılanır.

**4.1.2.5.** Yapılan tekrar testlerinde test sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı testin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek PR21- Uygun Olmayan Test İşinin Kontrolü Prosedürü ve PR25-Test Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü'ne göre işlemler uygulanır.

### 4.1.3.Şikâyetlerin Çözülmesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

**4.1.3.1.** Bey Trafo Laboratuvarı'na gelen tüm şikâyetlerin çözülmesinde gerekirse(Ölçüm doğruluğunu etkileyecek her türlü cihaz, kalibrasyon eksiklikleri-Ölçüm sonuçlarına istinaden belirtilen şikâyetler-Numunenin korunması ve saklanması) PR05FR01-Düzeltilici Faaliyet Formu açılarak şikâyetin kök nedeninin PR05-Düzeltilici Faaliyet Prosedürü'ne göre giderilmesi temin edilir. Şikâyetin durumu ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında müşteri yazılı ve sözlü olarak bilgilendirilir ve şikâyetin takibi Laboratuvar Müdürü tarafından yapılır.

**4.1.3.2.** Müşteri şikâyetlerine ait tüm kayıtlar; PR02-Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne göre KSS tarafından saklanır.

**4.1.3.3.** Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar Laboratuvar Müdürü tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve PR03-Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü çerçevesinde değerlendirilir.

**4.1.3.4.** Şikâyetlerin değerlendirilmesi, gerekli faaliyetlerin belirlenmesi, uygulanması ve gözden geçirilmesi işlemi, şikâyete konu olan laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişiler tarafından gerçekleştirilir.

Şikâyetin değerlendirilmesi sonrası kabul veya reddedildiğine dair sebepleriyle birlikte müşteriye yazılı olarak (eposta veya resmi yazışma şeklinde) üç (3) iş günü içerisinde bilgi verilir. Şikâyetin kabul edildiği durumda, şikâyetin giderilmesi için gerçekleştirilen faaliyetlerle ilgili de ilerleme raporlarının bilgisi müşteriye iletir.

### 4.1.4.Üretim Sonrası Müşteri Şikâyeti

**4.1.4.1.** Bey Trafo San. Ve Tic. Ltd. Şti. tarafından üretilen Trafoların sahada çalışır vaziyette yahut stok alanında şebekeye alınmadan önceki zaman diliminde meydana gelen hatalar söz konusu olduğunda: müşterinin şikâyeti Satış Bölümü personelleri tarafından Kalite Sistem Sorumlusuna bildirilir. Kalite Sistem Sorumlusu ilgili şikâyeti kayıt altına alır. Şikâyetin sirayet ettiği alan ile ilgili çalışan birim/birimlerle bir toplantı gerçekleştirip alınacak olan aksiyon belirlenir. Bu aksiyonun ne olduğu, problemlü ürün hakkında izlenecek yol/yöntem müşteriye bir hata raporu ile bildirilir.

## 4.2.Müşteriye Hizmet

**4.2.1.** Müşteri veya temsilcisinin testler esnasında gözlemci olarak bulunma talebi, Laboratuvar Müdürü tarafından değerlendirilir ve randevu verilir.

**4.2.2.** Müşteri veya temsilcisi tarafından gelen talep doğrultusunda ilgili bölümdeki mevcut iş yükü dikkate alınarak, müşteri veya temsilcisine verilecek hizmet için uygun tarih belirlenir. Belirlenen tarih yazılı olarak müşteriye bildirilir.

**4.2.3.** Müşteri veya temsilcisi, PR24-Bağımsızlık, Tarafsızlık, Gizlilik Prosedürü'ne uygun olarak kabul edildikten sonra; Laboratuvarda yürütülen faaliyetlerin gizliliği hakkında Laboratuvar Müdürü tarafından bilgilendirilir. Laboratuvarda bulunduğu süre içerisinde başka müşterilerin testlerini veya test sonuçlarını görmemesi için PR24-Bağımsızlık, Tarafsızlık, Gizlilik Prosedürü uygulanır.

**KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ****MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ  
PROSEDÜRÜ**

Doküman	Yayın Tarihi	Yayın No	Revizyon	Revi. Tarihi	Sayfa No
PR22	01.01.2025	00	00	-	3 / 3

4.2.4.Müşterilerden olumlu ya da olumsuz geri besleme bilgilerini elde etmek için PR08-Veri Analizi Prosedürü'na göre hazırlanan PR22FR05-Müşteri Memnuniyeti Anket Formları Kalite Sistem Sorumlusu tarafından müşteriye gönderilmesi sağlanır. Müşteri tarafından doldurulmuş anketler alındığı anda Kalite Sistem Sorumlusu tarafından gözden geçirilir ve değerlendirme yapılır. Müşteriden herhangi bir öneri ve/veya olumsuz bir geri dönüş alındığı zaman Laboratuvar Müdürü PR22FR01-Şikâyet-Öneri Formu doldurularak müşteriye en kısa sürede geri bildirim yapar. Müşteriden alınan olumsuz bir geri dönüşte Laboratuvar Müdürü tarafından konu incelenir ve yapılan değerlendirmede gerekirse PR21-Uygun Olmayan Test İşinin Kontrolü Prosedürü işleme koyulur ve müşteriye konu ile ilgili geri bildirim yapılır.

4.2.5.Müşterilerden gelen olumlu ve/veya olumsuz geri besleme bilgilerinden yararlanarak Bey Trafo San. Ve Tic. Ltd. Şti. /Bey Trafo Laboratuvarı Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesi için PR05-Düzeltilici Faaliyet Prosedürü'ne göre uygulamalar gerçekleştirilir.

**5.KAYITLAR**

6.1.Düzeltilici Faaliyet Formu (PR05FR01)

6.2.Şikâyet/Öneri Formu (PR22FR01)

6.3.Müşteri Memnuniyet Formu (PR22FR05)

**7.REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR**

7.1.Bağımsızlık, Tarafsızlık ve Gizlilik Prosedürü (PR24)

7.2.Verit Analizi Prosedürü (PR08)

7.3.Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR02)

7.4.Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PR03)

7.5.Uygun Olmayan Test İşinin Kontrolü Prosedürü (PR21)

7.6.Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (PR05)

7.7.Laboratuvar Numune Yönetimi Prosedürü (PR19)

7.8.Test Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü (PR25)

7.9. Raporlama Prosedürü (PR20)

7.10.Geçerli Kılma ve Doğrulama Prosedürü (PR29)

**8.REVİZYON TARİHÇESİ**

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
00	01.01.2025	İlk yayın

**HAZIRLAYAN****KALİTE SİSTEM SORUMLUSU****ONAYLAYAN****FABRİKA MÜDÜRÜ**