

MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ
PROSEDÜRÜ

Doküman	Yayın Tarihi	Yayın No	Revizyon	Revi. Tarihi	Sayfa No
RLYP22	01.10.2023	00	01	05.08.2024	1 / 4

1. AMAÇ VE KAPSAM

1.1. Roj Transformatör San. ve Tic. Ltd. Şti. ve Roj Transformatör 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.

Roj Transformatör San. ve Tic. Ltd. Şti. ve Roj Transformatör 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 Roj Transformatör San. ve Tic. Ltd. Şti./Roj Transformatör Laboratuvarı hizmet sonuçlarından kaynaklanan uygunsuzluklara yönelik talebidir.

2.2. **İtiraz:** Tüm tarafların Roj Transformatör San. ve Tic. Ltd. Şti./Roj Transformatör 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 ve Numune 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 Formu'nu 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. Roj Transformatör Deney Laboratuvarı test sonuçlarını gösteren Test Raporlarına itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için Laboratuvar Müdürü müşteriye RLYP22FR01-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 RLYP21-Uygun Olmayan Test İşinin Kontrolü Prosedürü 'ne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, test tekrarı

MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ
PROSEDÜRÜ

Doküman	Yayın Tarihi	Yayın No	Revizyon	Revi. Tarihi	Sayfa No
RLYP22	01.10.2023	00	01	05.08.2024	2 / 4

gerekmeyen hususları, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirir.

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 RLYP22FR01-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 RLYP21- Uygun Olmayan Test İşinin Kontrolü Prosedürü ve RLYP25-Test Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü'ne göre işlemler uygulanır.

4.1.3.Şikâyetlerin Çözümlemesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

4.1.3.1. Roj Transformatör Laboratuvarı'na gelen tüm şikâyetlerin çözümlemesinde gerekirse(Ölçüm doğruluğunu etkileyecek her türlü cihaz, kalibrasyon eksiklikleri-Ölçüm sonuçlarına istinaden belirtilen şikâyetler-Numunenin korunması ve saklanması) RLYP05FR01-Düzeltici Faaliyet Formu açılarak şikâyetin kök nedeninin RLYP05-Düzeltici 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; RLYP02-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 RLYP03-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 red edildiğine 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 iletilir.

4.1.4.Üretim Sonrası Müşteri Şikayeti

4.1.4.1. Roj Transformatör San. Ve Tic. Ltd. Şti. tarafından üretilen transformatörlerin sahada çalışır vaziyette yahut stok alanında şebekeye alınmadan önceki zaman diliminde meydana gelen hatalar söz konusu olduğunda: müşterinin şikayeti 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, problemli 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, RLYP24-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 RLYP24-



KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman	Yayın Tarihi	Yayın No	Revizyon	Revi. Tarihi	Sayfa No
RLYP22	01.10.2023	00	01	05.08.2024	3 / 4

Bağımsızlık, Tarafsızlık, Gizlilik Prosedürü uygulanır.

4.2.4.Müşterilerden olumlu ya da olumsuz geri besleme bilgilerini elde etmek için RLYP08-Veri Analizi Prosedürü'ne göre hazırlanan RLYP22FR05-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 RLYP22FR01-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 RLYP21-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 Roj Transformatör San. Ve Tic. Ltd. Şti. /Roj Transformatör Laboratuvarı Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesi için RLYP05-Düzeltilici Faaliyet Prosedürü'ne göre uygulamalar gerçekleştirilir.

5.KAYITLAR

6.1.Düzeltilici Faaliyet Formu (RLYP05FR01)

6.2.Şikâyet/Öneri Formu (RLYP22FR01)

6.3.Müşteri Memnuniyet Formu (RLYP22FR05)

6.4.Test Formları

6.5.Test Talep Formu (RLYP18FR02)

7.REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

7.1.Bağımsızlık, Tarafsızlık ve Gizlilik Prosedürü (RLYP24)

7.2.Veri Analizi Prosedürü (RLYP08)

7.3.Kayıtların Kontrolü Prosedürü (RLYP02)

7.4.Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (RLYP03)

7.5.Uygun Olmayan Test İşinin Kontrolü Prosedürü (RLYP21)

7.6.Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (RLYP05)

7.7.Laboratuvar Numune Yönetimi Prosedürü (RLYP19)

7.8.Test Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü (RLYP25)

7.9.Raporlama Prosedürü (RLYP20)

7.10.Geçerli Kılma ve Doğrulama Prosedürü (RLYP29)

HAZIRLAYAN

KALİTE SİSTEM SORUMLUSU

ONAYLAYAN

FABRİKA MÜDÜRÜ

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

Doküman

Yayın Tarihi

Yayın
No

Revizyon

Revi.
Tarihi

Sayfa No

RLYP22

01.10.2023

00

01

05.08.2024

4 / 4

8.REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
00	01.10.2023	İlk yayın
01	05.08.2024	*Madde 4.1.2.4 anlaşmazlık çıkması halinde olan ibare anlaşmazlık ve şikayet olarak değişti. *Madde 4.1.3.1 (Ölçüm doğruluğunu etkileyecek her türlü cihaz, kalibrasyon eksiklikleri-Ölçüm sonuçlarına istinaden belirtilen şikayetler-Numunenin korunması ve saklanması) ibaresi eklendi *Madde 4.1.3.4 eklendi



HAZIRLAYAN

KALİTE SİSTEM SORUMLUSU

ONAYLAYAN

FABRİKA MÜDÜRÜ