

	Müşteri Şikayet/İtirazların ve Taleplerin Değerlendirilmesi, Memnuniyet Ölçümü Prosedürü	Belge : I-1.20 Sayfa : 1 / 14 Tarih : 21.06.2022 Revizyon: 8
---	---	---

Hazırlayan	Gözden Geçirme Onayı	Yürürlük Onayı
Yönetim Temsilcisi	Departman Müdürü	Genel Müdür

İçindekiler


1	Amaç.....	1
2	Kapsam	1
3	Referanslar	2
4	Tanımlar ve Kısaltmalar	2
5	Sorumluklar ve Personel	2
5.1	Prosedürün yürütülmesi	2
5.2	Prosedürün kullanıcıları	2
6	Prosedür	3
6.1	Genel.....	3
6.2	Şikayetlerin Değerlendirilmesi	3
6.2.1	Başvurunun Alınması ve İşleme Konulması.....	3
6.2.2	Başvurularının Değerlendirilmesi ve Sonuçlandırılması	6
6.3	İtirazların Değerlendirilmesi	8
6.3.1	Başvurunun Alınması ve İşleme Konulması.....	8
6.3.2	Başvurularının Değerlendirilmesi ve Sonuçlandırılması	9
6.4	Şikayetin/İtirazın Tekrarının Engellenmesi	9
6.5	Müşteri ile Anlaşma	9
6.6	Müşteri Memnuniyetinin İzlenmesi ve Ölçülmesi:	9
6.7	Test Labratuvarları Kapsamında	11
6.7.1	Müşteri Ziyaretleri ve İş Birliği	11
6.7.2	Test Sapmaları/Gecikmeler ve Sonuçların Gözden Geçirilmesi	11
6.7.3	Numunelerinin Hazırlanması, Ambalajlanması ve Gönderilmesi	12
6.8	Gizlilik:	12
6.9	Personel Belgelendirme Tarafsızlık Komitesi	13
7	Dağıtım – Dosyalama ve Revizyon Takibi	13

1 Amaç

Bu prosedürün amacı, S&Q MART faaliyetleri ile ilgili olarak S&Q MART'a ulaşan itiraz ve şikayet başvurularının hızlı ve etkin bir şekilde değerlendirilerek sonuçlandırılmasının sağlanmasını ve memnuniyet ölçümü için gerekli kuralları tanımlayarak müşteri memnuniyetinin sağlanmasıdır.

2 Kapsam

Bu prosedür S&Q MART tarafından gerçekleştirilen faaliyetlere ile ilgili müşterilerden gelen şikayetleri ve itirazları çözümlmek için yöntemleri kapsamaktadır.

 <p>S&Q MART SAFETY & QUALITY</p>	Müşteri Şikayet/İtirazların ve Taleplerin Değerlendirilmesi, Memnuniyet Ölçümü Prosedürü	Belge : I-1.20 Sayfa : 2 / 14 Tarih : 21.06.2022 Revizyon: 8
--	---	---

3 Referanslar

ISO 17020
ISO 17021-1
ISO 17024
ISO 17025
ISO 17065
TS ISO 10002 Kuruluşlarda Şikayetlerin Ele Alınması Kılavuzu

4 Tanımlar ve Kısaltmalar

Şikayet: Özel kişiler, tüzel kişiler veya bir kişi veya organizasyon tarafından; S&Q MART tarafından verilen hizmetlerle ilgili (**akreditasyon ve/veya yetkilendirme kuruluşu ile ilgili olanlar dahil**), S&Q MART'ın prosedürleri, politikası, hizmet performansı, daimi ya da geçici personeli, düzenlediği belgeler, raporlar, bunların sonuçları veya S&Q MART departmanlarının faaliyetleri kapsamında herhangi bir konuya ilişkin yapılan memnuniyetsizliği ifade eden yazılı veya sözlü cevaplandırılması beklenen olumsuz başvurudur.

İtiraz: Özel kişiler, tüzel kişiler veya bir kişi veya organizasyon tarafından; S&Q MART'ın kendilerini ilgilendiren konularda (Muayene/Gözetim/Ürün Belgelendirme/Personel Belgelendirme/Sistem Belgelendirme veya Test Hizmetleri kapsamında) aldığı herhangi bir karara karşı yapılan yazılı başvurudur.

İtiraz Komitesi: S&Q MART faaliyetleri ile ilgili olarak S&Q MART'ın aldığı kararlara yönelik olarak yapılacak itirazların incelenerek karara bağlanması amacı ile söz konusu faaliyette görev almayan, karar alınacak konu hakkında yeterli bilgi ve deneyim sahibi S&Q MART içinden ve dışından çeşitli uzman kişilerden oluşturulan Genel Müdüre bağlı gruptur.

S&Q MART: Bu prosedürde adı geçen S&Q MART, organizasyonu kapsamındaki tüm departmanları kapsar.


5 Sorumluklar ve Personel

5.1 Prosedürün yürütülmesi

Prosedürün yürütülmesinden Genel Müdür ve Yönetim Temsilcisi sorumludur.

5.2 Prosedürün kullanıcıları

- Tüm S&Q MART çalışanları; müşterilerinden gelen istek/şikayet veya itirazlarını Şikayet/İstek ve İtiraz Başvuru Formuna kayıt etmekten ve formu aşağıdaki tabloya göre ilgili yöneticisine iletmekten, müşteri şikayetlerini çözümlenmekten, sorumlu olduğu şikayet ve isteklerin nedenini belirlemekten ve ortadan kaldırılması için gerekli faaliyetleri gerçekleştirmekten sorumludur.

 <p>S&Q MART SAFETY & QUALITY</p>	Müşteri Şikayet/İtirazların ve Taleplerin Değerlendirilmesi, Memnuniyet Ölçümü Prosedürü	Belge : I-1.20 Sayfa : 3 / 14 Tarih : 21.06.2022 Revizyon: 8
--	---	---

	İlgili Yönetici
Muayene ve Gözetim Departmanı	Departman Müdürü
Ürün Belgelendirme Departmanı	Departman Müdürü
CE Belgelendirme	Teknik Düzenleme Sorumlusu
Personel Belgelendirme Departmanı	Departman Müdürü
NDT Personel Belgelendirme Bölümü	Bölüm Sorumlusu
Yönetim Sistemi Belgelendirme Departmanı	Departman Müdürü
Test Laboratuvarları	İlgili Bölüm Sorumlusu

- Departman/Bölüm Yöneticileri; kendilerine iletilen Şikayet/İstek ve İtiraz Başvuru Formunu değerlendirmekten, değerlendirilen itiraz ve şikayet başvurularının başvuru sahibine bildirilmesinden, başvuruların izlenmesinden, sonuçlandırılmasından ve kayıtların tutulmasından sorumludur.
- Müşteri memnuniyet anketlerinin uygulanmasından Ofis Yöneticisi ve Bölüm Sorumlusu, değerlendirilmesinden Yönetim Temsilcisi sorumludur.
- İtiraz başvurularının değerlendirilmesi ve sonuçlandırılmasından İtiraz Komitesi sorumludur.

6 Prosedür

6.1 Genel

S&Q MART faaliyetleri ile ilgili olarak S&Q MART'a ulaşan itiraz ve şikayet başvurularının uygun ve hızlı bir biçimde değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması için aşağıdaki esaslar uygulanır.

- S&Q MART, müşterilerine verilen hizmetleri ile ilgili bir sürece yönelik olarak şikayet/itirazları ve talepleri değerlendirir ve çözmek için karar alır ve alınan karara ilişkin eylemleri takip eder.
- Müşterilere verilen hizmet ve faaliyetler ile ilgili olarak S&Q MART'a ulaşan şikayet/itiraz ve istek başvurularının uygun ve hızlı bir biçimde değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması için aşağıdaki esaslar uygulanır.
- Rapor içerisinde bilgilerde değişiklik içermesi gereken konularda müşteriye konu ile ilgili bilgi verilir.
- Rapor numarasının yanına R1,R2, ... şeklinde revizyon numarası eklenir ve tarih de buna göre güncellenir. Raporun alt kısmında gerçekleştirilen değişiklikle ilgili bilgi verilir.

6.2 Şikayetlerin Değerlendirilmesi

6.2.1 Başvurunun Alınması ve İşleme Konulması

- Şikâyet başvurularının nasıl yapılacağı ilgili departmanlar bazında oluşturulmuş aşağıdaki dokümanlar ile ve S&Q MART web sitesinde ilgili taraflara duyurulmaktadır.

I- 1.01-F08 Genel Hizmet Koşulları

U-2.01-T01 Ürün Belgelendirmesi İçin Genel Şartlar

C-3.11-T03 Sistem Belgelendirmesi İçin Genel Şartlar

	Müşteri Şikayet/İtirazların ve Taleplerin Değerlendirilmesi, Memnuniyet Ölçümü Prosedürü	Belge : I-1.20 Sayfa : 4 / 14 Tarih : 21.06.2022 Revizyon: 8
---	---	---

P-2.01-T04 Sistem Belgelendirmesi İçin Genel Şartlar
L-1.01-EK1 Genel Hizmet Koşulları

- Şikayet başvuruları aşağıdaki kişi ve/veya organizasyonlardan gelebilir.


Departman	Başvuran
Genel (Tüm departmanlar için)	Kamu kurumları Özel kuruluşlar S&Q MART'ın müşterileri Akreditasyon kuruluşu ve yetkilendirme kuruluşları Diğer ilgili taraflar
Muayene ve Gözetim	Gözetim ve Muayene Hizmeti verilen kuruluşlar Gözetim ve Muayene Hizmeti verilen kuruluşun müşterileri
Ürün Belgelendirme	Belgelendirilen ürünün sahibi olan kuruluşlar Belgelendirilmiş ürünün müşterileri
Personel Belgelendirme	Belgelendirilmiş personel Belgelendirilmiş personelin müşterileri
Yönetim Sistemi Belgelendirme	Belgelendirilmiş kuruluşlar Belgelendirilmiş kuruluşun müşterileri
Test Laboratuvarı	Test hizmeti verdiği kuruluşlar, Test hizmeti verilen kuruluşun müşterileri,

- S&Q MART'a ulaşan şikayetler sınırlı olmamakla birlikte aşağıdaki konular sonucunda ortaya çıkabilir. Bu konular şikayet olarak kabul edilerek değerlendirilmek üzere ele alınır.

Departman	Olası Şikayet Konusu
Genel (Tüm departmanlar için)	Akreditasyon ve/veya yetkilendirme kuruluşlarının belgeli firmaların logo ve marka işareti yanlış kullanımı konusundaki başvurusu, S&Q MART tarafından gerçekleştirilen faaliyetin hizmet bedelinin başvuran kuruluş veya çalışan (personel belgelendirme için) tarafından kabul edilmemesi Hizmette görevli S&Q MART personelin tutum ve davranışları,
Muayene ve Gözetim	Muayene ve Gözetim programına uyum, Faaliyetinde görev alan personelin performansı, Hizmet veya ürün kullanıcısı ya da üçüncü tarafların şikâyeti, Muayene ve Gözetim programı ve/veya kapsamı,
Ürün Belgelendirme	Değerlendirme programına uyum, Belgelendirme faaliyetinde görev alan personelin

	performansı, Belgelendirilmiş kuruluş hakkında hizmet veya ürün kullanıcısı ya da üçüncü tarafların şikâyeti, Belgelendirme programı ve/veya kapsamı,
Personel Belgelendirme	Sınav Yapıcı/Değerlendirme Uzmanları ve Gözetmenlerin veya İç Doğrulayıcıların tutum ve davranışları, Değerlendirme programına uyum, Personel belgelendirme faaliyetinde görev alan personelin performansı, Belgelendirilmiş personelin hizmetin kullanıcısı ya da üçüncü tarafların şikayeti, Belgelendirme programına ve/veya kapsamı, Sınav soruları, Duyurularla ilgili vb.
Yönetim Sistemi Belgelendirme	Denetim programına uyum, Belgelendirme faaliyetinde görev alan personelin performansı, Belgelendirilmiş kuruluş hakkında hizmet veya ürün kullanıcısı ya da üçüncü tarafların şikayeti,
Test Laboratuvarı	Denetim programına uyum, Belgelendirme faaliyetinde görev alan personelin performansı, Belgelendirilmiş kuruluş hakkında hizmet veya ürün kullanıcısı ya da üçüncü tarafların şikayeti,

- Müşteriler şikayete talep başvuruları için aşağıdaki yöntemleri kullanabilir.
 - Yazılı
 - Sözlü
 - e-posta
 - www.sqmart.com web sitesi üzerinde bulunan [I-1.20-F01 Şikayet/İstek ve İtiraz Başvuru Formu](#) ile
- Tüm şikayet alımlarında 24 saat içinde şikayetin ele alındığı ve şikayete yönelik sürecin nasıl işleyeceğine, sonuçlanacağına yönelik bilgilerde şikayet sahibine Ofis Yöneticisi veya Bölüm Sorumlusu tarafından yazılı veya e-posta ile iletilir. Bu bilgilendirme Şikayet ve İtiraz formu ile olabileceği gibi e-mail olarak ta yapılabilir.
- Şikayetin giderilmesine yönelik düzeltici, önleyici faaliyetin gerçekleştirilmesini sağlamak üzere form şikayetin kaynaklandığı Departman veya Bölüm Müdürüne veya Teknik Düzenleme Sorumlusuna iletilir.
- S&Q MART şikayeti geçerli kılmak ve şikayet ile ilgili işlem başlatılmadan şikayeti için gerekli olan bütün bilgiler ilgili kişilerle görüşülerek toplanır. Şikayetin S&Q MART faaliyetleri ile ilgili

	Müşteri Şikayet/İtirazların ve Taleplerin Değerlendirilmesi, Memnuniyet Ölçümü Prosedürü	Belge : I-1.20 Sayfa : 6 / 14 Tarih : 21.06.2022 Revizyon: 8
---	---	---

olup olmadığı veya müşterinin şikayet için haklı olup olmadığının doğrulanması yapılır. Müşteri haklılığı tespit edilir ise Şikayetin ortadan kaldırılması için faaliyet planlanması kararı verilir.

- [I-0.20 Uygunlukların Yönetimi Prosedürü](#)' ne göre faaliyet başlatılır.
- [I-1.20-F01 Şikayet/İstek ve İtiraz Başvuru Formu](#) Yönetim Temsilcinde toplanır.

6.2.2 Başvurularının Değerlendirilmesi ve Sonuçlandırılması

- Şikayetin kök nedeninin araştırılmasından, değerlendirilmesinden, gerekli düzeltici faaliyetin gerçekleştirilmesinden ve sonuçlandırılmasından bu prosedürün 5.2 maddesinde tanımlı yöneticiler sorumludur.
- İlgili yönetici şikâyetin çözümlenmesi için, şikâyet konusunda faaliyette görev almamış personeli de görevlendirebilir.
- Eğer şikayet konusu içerisine şikayet ile ilgili departman veya bölümün yöneticisi veya Yönetim Temsilcisi dahil ise; ilgili yönetici şikayetin değerlendirilmesini şikâyet konusu ile ilgili faaliyette görev almamış değerlendirme yapabilecek ve şikayetin kaynaklandığı departman içinden başka bir personel Genel Müdür tarafından görevlendirir.
- Şikayetin değerlendirilmesinden ve çözüme kavuşturulması süreçlerinde, ilgili şikayete konu olacak kişiler görev almazlar.
- Gerekli görüldüğünde faaliyeti gerçekleştirecek kişi değiştirilebilir.
- Görevli personel şikâyetin araştırılmasından, incelenmesinde, çözümüne yönelik faaliyeti gerçekleştirmekten ve izlemekten sorumlu olur.
- Şikâyetlerin değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması sürecinde Yönetim Temsilcisi ile işbirliği yapılır.
- Değerlendirme süreci NCR Programı üzerinden Bölüm Müdürü ve Yönetim Temsilcisi tarafından izlenerek gerekli çalışmalar hassasiyetle gerçekleştirilir. Şikâyete esas konunun çözümlenmesi amacı ile düzeltici/önleyici faaliyet aksiyonları başlatılır.
- Yönetim Temsilcisi ise sistemle ilgili iyileştirmelerin yapılması konusunda gerekli faaliyetleri yürütür.
- Gerçekleştirilen faaliyete/değerlendirmeye ilişkin yapılan çalışmanın sonuçları 5.2 Maddesinde belirtilen ilgili yönetici tarafından gizlilik esaslarına uygun şekilde yazılı olarak şikâyet sahibine gönderilir.
- Şikâyetin araştırılması ve cevaplama işlemi başvuru tarihinden itibaren 10 gün içerisinde tamamlanmalıdır.
- Şikâyet gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet daha uzun bir zaman gerektiriyorsa ve bu durum önceden biliniyorsa Ofis Yöneticisi veya Bölüm Sorumlusu tarafından şikâyet sahibi yazılı veya e-posta ile bilgilendirilir.
- Şikâyete istinaden yapılan düzeltici faaliyetin sonucunu, şikâyet sahibinin kabul etmemesi ve yazılı bildirmesi durumunda şikâyet tekrar değerlendirilmek ve karar verilmek üzere Departman Müdürü tarafından İtiraz Komitesine sevk edilir.
- Şikâyet sahibine iletilecek olan komite kararı, şikâyete konu olan hususlara dâhil olmayan kişiler tarafından verilir veya gözden geçirilir ve onaylanır.

- S&Q MART, şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceğini, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, şikâyet sahibi ile üçlü yapılan görüşme ile karar verir.
- Bu karar [I-1.01-F01 Toplantı tutanağı](#) ile kayıt altına alınarak verilen karar doğrultusunda hareket edilir.
- Şikâyetlerin araştırılması tüm bilgilerin toplanması ve değerlendirilmesi, müşterinin konu hakkında bilgilendirilmesi sorumluluğu S&Q MART'tadır.
- Şikâyet S&Q MART raporları ile ilgili ise; şikâyet-talep, Uygun Olmayan Test veya iş konusu üzerinde yapılan çalışmalar tamamlanmadan müşteriye gönderilmiş ilk rapor iptal edilemez.
- Yukarıdaki faaliyetler aynı şekilde test laboratuvarlarında Uygun Olmayan Test İşİ tespitinde uygulanır.

Şikâyet S&Q MART' tan belgeli bir çalışana, belgeli kuruluşa, ürünün kullanıcısına ait ise,

- Alınan aksiyonlar ve çözümler Ofis Yöneticisi tarafından ilgili belgelendirilmiş çalışana veya kuruluşa iletilir ve şikâyete ilişkin cevap istenir.
- Alınan cevap şikâyetin giderildiği konusunda yeterli delilleri içeriyor ve şikâyet sahibi şikâyetin giderildiğini kabul ediyor ise şikâyet sonuçlandırılır.
- Değerlendirme süreci Yönetim Temsilcisi tarafından izlenerek gerekli çalışmalar hassasiyetle gerçekleştirilir. Gerekmesi durumunda ilgili olağan dışı denetim gerçekleştirilir.
- Bu özel değerlendirmede şikâyet konusu başta olmak üzere aşağıdaki konular denetlenir.
- Denetim sonucuna göre düzeltici/önleyici faaliyetler uygulanır.

Denetlenen	Denetim Konusu
Belgelendirilmiş çalışan	İletişim adresi ve faaliyet sahaları, Belgelendirilmiş çalışanın kapsamını içeren konularda değerlendirme gerçekleştirir.
Belgelendirilmiş kuruluş	Yasal, ticari veya kuruluşun statüsü veya mülkiyeti, Kuruluş ve yönetim gibi kilit yönetici, karar alma ve teknik kadro, İletişim adresi ve önemli sahalar, Belgelendirilmiş yönetim sistemi altındaki işlemlerin kapsamı konularında denetim gerçekleştirir.
Belgelendirilmiş ürün	Ürün Belgelendirme kapsamı konularında denetim gerçekleştirir.

	Müşteri Şikayet/İtirazların ve Taleplerin Değerlendirilmesi, Memnuniyet Ölçümü Prosedürü	Belge : I-1.20 Sayfa : 8 / 14 Tarih : 21.06.2022 Revizyon: 8
---	---	---


6.3 İtirazların Değerlendirilmesi

6.3.1 Başvurunun Alınması ve İşleme Konulması

- İtiraz başvurularının nasıl yapılacağı ilgili departmanlar bazında oluşturulmuş aşağıdaki dokümanlar ile ve S&Q MART web sitesinde ilgili taraflara duyurulmaktadır.

I- 1.01-F08 Genel Hizmet Koşulları
U-2.01-T01 Ürün Belgelendirmesi İçin Genel Şartlar
C-3.11-T03 Sistem Belgelendirmesi İçin Genel Şartlar
P-2.01-T04 Personel Belgelendirmesi İçin Genel Şartlar
L-1.01-EK1 Genel Hizmet Koşulları

- Sınırlı olmamakla birlikte aşağıdaki konularda gelen başvurular itiraz olarak değerlendirilmek üzere ele alınır.
 - ❖ Başvuru yapılan kapsamın tamamı ya da bir kısmına olumlu yanıt verilememesi (başvuru ya da değerlendirme süreci sonunda)
 - ❖ Belge, rapor vb. düzenlenmemesi
 - ❖ Kapsam
 - ❖ Belgenin, raporun askıya alınması, iptal edilmesi
 - ❖ Şikayet inceleme sonucunda verilen kararın şikayet sahibi tarafından kabul edilmemesi vb.
- İtirazların kabul edilmesi için itirazda bulunan kişi faaliyet sonuçlandırıldıktan en geç 30 gün içinde S&Q MART'a yazılı olarak bildirimde bulunmalıdır.
- İtiraz sahibi; [I-1.20-F01 Şikayet/İstek ve İtiraz Başvuru Formunu](#) doldurarak formu S&Q MART'a ulaştırması ile veya e-posta ile itiraz bildiriminde bulunabilir.
- Başvurunun içeriği ne olursa olsun, önemli olan hızlı ve doğru bir şekilde işlem görmesidir.
- [Ofis Yöneticisi veya Bölüm Müdürü](#) tarafından, itirazın ele alındığı ve itiraza yönelik sürecin nasıl işleyeceği, itirazın en geç 30 gün içinde sonuçlandırılacağına yönelik bilgiler e-posta veya yazılı olarak iletilir. Ayrıca itirazın geçerli kılınabilmesi ve etkin bir şekilde değerlendirmesi için başvuru sahibinden en az aşağıdaki bilgiler temin edilir.
 - itiraz konusu kararın içerik, tarih ve varsa numarası,
 - başvuruyu yapanın adı,
 - itiraz kapsamında yer alan faaliyette görev alan S&Q MART personeli adları,
 - kararın kabul edilmeme nedenleri,
 - gerektiğinde detay bilgi alınabilecek kişi/kişilerin iletişim bilgileri
- [I-1.20-F01 Şikayet/İstek ve İtiraz Başvuru Formu](#) yönetim temsilcisine iletilir. Yönetim Temsilcisi [Uygunsuzlukların Yönetimi Prosedürüne](#) göre faaliyet başlatır. NCR Programı üzerinden süreci takip eder.

	Müşteri Şikayet/İtirazların ve Taleplerin Değerlendirilmesi, Memnuniyet Ölçümü Prosedürü	Belge : I-1.20 Sayfa : 9 / 14 Tarih : 21.06.2022 Revizyon: 8
---	---	---

- İtirazın sonuçlandırma sürecinin uzaması durumunda başvuru sahibine yazılı/e-posta ile gelişmeler hakkında Ofis Yöneticisi veya Bölüm Müdürü tarafından bilgi verilir.
- Başvuranın talep etmesi durumunda İtiraz Komitesinin kimlerden oluştuğu ve başvuranın komite üyeleri hakkında fikir beyan etme hakkı olduğu bildirilmelidir.

6.3.2 Başvuruların Değerlendirilmesi ve Sonuçlandırılması

- Departman Müdürü itirazla ilgili başvuruyu İtiraz Komitesine iletir. İtiraz Komitesi; toplanarak itiraz başvurusunu değerlendirir.
- Gerekliğinde süreçte görev alan personel ve komitelerden ilave bilgi alınır.
- Komite itirazın geçerliliğini detaylı bir şekilde değerlendirir, itiraz konusu olan kararlar ilgili tüm faaliyetleri gözden geçirir, itirazın gerekçelerini araştırır. Değerlendirme sonucu oluşan görüş ilgili Departman Müdürü'ne bildirilir.
- Departman Müdürü, İtiraz Komitesi tarafından alınan kararı, gerekmesi durumunda Hukuk Müşavirinin görüşünü alarak değerlendirir.
- İtiraz sahibine iletilecek olan karar, itiraza konu olan hususlara dahil olmayan kişiler tarafından verilir veya gözden geçirilir ve onaylanır.
- Komitenin aldığı karar, Departman Müdürü tarafından veya görevlendirdiği farklı bir yönetici tarafından itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir.
- İtiraz sahibi, Komitenin aldığı kararı kabul etmezse yasal işlem başlatabilir.
- İtiraz Komitesi, [I-1.20-T01 İtiraz Komitesi Çalışma Kuralları Talimatına](#) göre hareket eder.

6.4 Şikayetin/İtirazın Tekrarının Engellenmesi

[I-0.20 Uygunsuzlukların Yönetimi Prosedürü](#) doğrultusunda düzeltici ve önleyici faaliyetlerin başlatılarak şikayetin/itirazın tekrarının engellenmesini sağlar.

6.5 Müşteri ile Anlaşma

- Yapılan değerlendirme sonrasında başvurunun temel nedeni belirlenir. Müşterinin haklı olduğuna karar verilmiş ise, müşterinin mağduriyetinin giderilmesi için faaliyet başlatılır.
- Genel Müdürün görüşü ve S&Q MART politikaları doğrultusunda müşteri ile anlaşma yoluna gidilir.
- Değerlendirme ve anlaşma sonuçları ilgili Departman Müdürü veya Bölüm Müdürü tarafından müşteriye yazılı olarak sunulur.

6.6 Müşteri Memnuniyetinin İzlenmesi ve Ölçülmesi:

- S&Q MART' da müşteri memnuniyetinin izlenmesinden ve ölçülmesinden Yönetim Temsilcisi sorumludur.
- Müşteri memnuniyeti aşağıdaki tabloda gösterildiği sıklıklarda değerlendirilir.


	Müşteri Şikayet/İtirazların ve Taleplerin Değerlendirilmesi, Memnuniyet Ölçümü Prosedürü	Belge : I-1.20 Sayfa : 10 / 14 Tarih : 21.06.2022 Revizyon: 8
---	---	--

Departman	Değerlendirme Sıklığı
Muayene ve Gözetim	12 ayda 1
Ürün Belgelendirme	
Yönetim Sistemi Belgelendirme	
Test Laboratuvarı	
Personel Belgelendirme	Sınav Yapıcı/Değerlendirme Uzmanları müşteri memnuniyetlerini her sınavda (Teorik/Pratik)

- Müşteri memnuniyetinin ölçülmesi için aşağıdaki tabloda belirtilen ilgili Müşteri Memnuniyet Anketleri kullanılır.

Departman	Memnuniyet Anketi
Muayene ve Gözetim	I-1.20-F02-A Müşteri Memnuniyet Anketi
Ürün Belgelendirme	
Personel Belgelendirme	I-1.20-F02-B Müşteri Memnuniyet Anketi
Yönetim Sistemi Belgelendirme	I-1.20-F02-C Müşteri Memnuniyet Anketi
Test Laboratuvarı	I-1.20-F02-D Müşteri Memnuniyet Anketi

- Anket gönderilecek müşterilerin seçimine, sürekli çalışılan müşterilerin listelerinin muhasebe bölümünden alınması sonucunda Bölüm Sorumlusu veya Departman Müdürü tarafından karar verilir.
- Ofis Yöneticisi ve/veya Bölüm Müdürü müşteri memnuniyet anketlerini müşterilere e-posta veya faks ile iletir.
- Müşteri memnuniyet anketlerinin geri dönüşü ve Sonuçlarının Yönetim Temsilcisine iletilmesi Ofis Yöneticisi ve Bölüm Müdürünün sorumluluğundadır.
- Toplanan anketler Yönetim Temsilcisi tarafından [I-1.20-F03 Müşteri Memnuniyeti Veri Analizi](#)'ne işlenir ve müşteri memnuniyet sonucu ölçülür.
- Müşteri Memnuniyet anketlerinde gerekçesi belirtilmediği takdirde, sorulara 3 (Orta) - 2 (Kötü) ve 1 (Çok Kötü) şeklinde performans puanı verilmesi durumunda sistemin iyileştirilmesi ve geliştirilmesi için müşteri ile yazılı olarak iletişime geçilerek memnuniyetsizliğin nedenleri veya iyileştirme önerileri araştırılır.
- Yıllık bazda yapılan müşteri memnuniyet anketi sonuçlarının performans değerlendirilmeleri sonucunda, katılımcıların %25 üzerinde "çok kötü" ve / veya "kötü", %50 üzerinde "orta" olarak değerlendirilen konular için düzeltici önleyici faaliyet başlatılır, gerekli faaliyetleri başlatmak için Yönetim Temsilcisi personel ve ekip görevlendirerek, yöntem belirler.

	Müşteri Şikayet/İtirazların ve Taleplerin Değerlendirilmesi, Memnuniyet Ölçümü Prosedürü	Belge : I-1.20 Sayfa : 11 / 14 Tarih : 21.06.2022 Revizyon: 8
---	---	--

- Gerekli görüldüğünde bu yöntemler aksiyon planı ile çalışanlara duyurularak, görevlendirme yapılır. Faaliyetler Yönetim Temsilcisi tarafından takip edilerek ilgili bölümlerin çalışmaları ile sonuçlandırılır.
- Müşteri ile iletişim yazışmaları anket ile birlikte Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir.
- Müşteri memnuniyet sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında görüşülür ve değerlendirilir.

6.7 Test Laboratuvarları Kapsamında

6.7.1 Müşteri Ziyaretleri ve İş Birliği

- Diğer müşterilerin gizliliğinin sağlanması kaydıyla, müşterilerin problemlerini çözmek, laboratuvarın kendi performansının izlenmesine izin vermek hususunda S&Q MART müşterileri ile işbirliği yapar.
- Laboratuvarın müşterisi ile yaptığı iş birliği için aşağıda belirtilen yol izlenmelidir.
 - Müşteri mail veya yazılı olarak laboratuvarı ziyaret etme talebini Bölüm Sorumlusuna iletir.
 - Talep; ziyaret nedeni, ziyaret tarihi, ziyaret edecek kişilerin bilgisini ve sayısını içermelidir.
 - Bölüm Sorumlusu; değerlendirmeler yaptıktan sonra ziyaret tarihi için uygunluk onayını Laboratuvar Müdüründen alır.
 - Daha sonra müşteri ile iletişime geçilir.
 - Ziyaret tarihi uygunluğu ve laboratuvarın izin verilen alanlarına girişin yapılabileceği konusunda bilgilendirme yapılarak mutabakat sağlanır.
 - Ziyarete bulunan müşteriye “[I-1.20-EK1 Ziyaretçi Gizlilik Taahhünamesi](#)” ve “[Laboratuvar Güvenlik Kuralları](#)” laboratuvara girişten önce diğer müşterilerin gizliliğinin korunması ve ziyaretçinin güvenliğinin sağlanması için Bölüm Sorumlusu tarafından imzalatılır.
 - Ziyaretçiye onaylatılmış “Laboratuvar Güvenlik Kuralları” ve “Ziyaretçi Gizlilik Taahhüdü” ilgili Bölümün Sorumlusu tarafından muhafaza edilir.
 - Müşterilerin bu şartlar altında kendi testlerini izleyebileceği veya laboratuvar alanlarını görebileceği “Genel Hizmet Koşulları”nda ve web sitesinde belirtilerek müşterilere bildirilir.

6.7.2 Test Sapmaları/Gecikmeler ve Sonuçların Gözden Geçirilmesi

- Testlerdeki önemli sapmalar ve gecikmeler hakkında Bölüm Sorumlusu tarafından müşteriye bilgi verilir.
- Bölüm Sorumluları müşterilerine teknik konularda tavsiyeler, yol göstermeler, görüşler ve yorumlar bildirebilir.

- Müşterilerin talebi doğrultusunda kendi analizleri ile ilişkili test raporlarını S&Q MART yetkilileri ile birlikte gözden geçirebilir. Gözden geçirme işleminin sağlanabilmesi için aşağıdaki yol izlenir.
 - Müşteri gözden geçirme talebini Bölüm Sorumlusuna iletir. Bu talep; gözden geçirme nedenini, proje kodunu, ziyaret tarihi, ziyaret edecek kişilerin bilgisini içermelidir.
 - Bölüm Sorumlusu gözden geçirme ile ilgili Laboratuvar Müdürünün onayını alır.
 - Laboratuvar Müdürünün uygunluk onayı alındıktan sonra gözden geçirme ile ilgili testler hakkında ilgili personel Bölüm Sorumlusu tarafından bilgilendirilir.
 - Daha sonra müşteri ile iletişime geçilir. Ziyaret tarihi uygunluğu konusunda müşteri ile karşılıklı mutabakat sağlanır.
 - Gözden geçirme toplantısında; ilgili Bölüm Sorumlusu ve testi yapan personel personel hazır bulunur.

6.7.3 Numunelerinin Hazırlanması, Ambalajlanması ve Gönderilmesi

- Müşterinin istemesi durumunda doğrulama amaçlı olarak test numunelerinin hazırlanması, ambalajlanması ve gönderilmesi için aşağıdaki yol izlenir.
 - Müşteri mail veya yazılı olarak doğrulama amaçlı olarak numune bilgilerini içeren talebini Bölüm Sorumlusuna iletir.
 - Bölüm Sorumlusu Numune Kabul ve Kayıt Bölümü ile iletişime geçerek talep edilen numunenin durumu hakkında bilgi alır.
- Bu bilgi aşağıdakileri kapsar.
 - Numunenin olması gereken muhafaza koşullarına göre durumu
 - Numune miktarı
 - Numunenin ambalaj durumu
- Bu bilgiler elde edildikten sonra doğrulama amaçlı olarak numunenin test için tekrar kullanılabilmesi hususunda ilgili Bölüm Sorumlusundan uygunluk onayı alınır.
- Müşteriye numunesinin gönderileceği bilgisi bildirilir.
- Numune Kabul ve Kayıt Bölümü uygun miktardaki numuneyi yapısına göre uygun ambalajlarda hazırlayarak müşteriye kargo ile veya elden iletir.

6.8 Gizlilik:

- Bu prosedür kapsamında gerçekleştirilen faaliyetlerle ilgili bilgiler gizli olup, gerektiğinde S&Q MART'ı akredite eden ve yetkilendiren kuruluşlar hariç, hiç bir koşulda üçüncü taraflara bildirilmez.
- Yasalar gereği üçüncü taraflara bilgi verilmesi zorunlu olduğunda başvuru sahibi bu durumdan haberdar edilir.

6.9 Personel Belgelendirme Tarafsızlık Komitesi

- Personel Belgelendirme Tarafsızlık Komitesi, P-2.02-T.02 Personel Belgelendirme Tarafsızlık Komitesi çalışma kuralları çerçevesinde şikayet ve itirazları da değerlendirerek Tarafsızlık Komitesi toplantılarında kararlar alır.

7 Dağıtım – Dosyalama ve Revizyon Takibi

Dağıtım: Bu prosedür, Dokümanların Kontrolü Prosedürüne göre dağıtılır.


Dosyalama: S&Q MART faaliyetleri kapsamında gerçekleştirilen hizmetler ile ilgili tüm belgeler için yürütülmesinden sorumlu personel tarafından proje dosyasında "Kayıtların Kontrolü Prosedürü" ne göre muhafaza edilmesi sağlanır.

S&Q MART faaliyetleri kapsamında ulaşan itiraz ve şikayet başvurularının sonuçlandırılması ile ilgili tüm belgeler Kayıtların Kontrolü Prosedürü' ne göre muhafaza edilir.

Müşteri şikayetlerine/itirazlarına ait yazışmalar ve formlar Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir.

Revizyon Takibi:

Revizyon No	Tarih	Revize Edilen Madde veya sayfa	Açıklama
0	01.06.2005	Tümü	Yeni yayınlandı.
1	04.01.2006	2/3	Madde 5.1 Prosedürün Yürütülmesi Ofis Yöneticisi Departman Müdürü olarak değiştirildi. Madde 5.2 Prosedürün Kullanıcıları " Ofis Yöneticisine bilgi verirler" bölümü ilave edildi Madde 6.2 Müşteriden şikayetin gelmesi "Ofis Yöneticisi şikayetin değerlendirilebilmesi için Departman Müdürü ve Yönetim Temsilcisini yazılı olarak bilgilendir" ilave edildi Madde 6.5 Şikayetin tekrarının engellenmesi " Yönetim Temsilcisi" ilave edildi.
2	30.03.2007	1-2-3/3	Prosedür genel olarak gözden geçirilerek itirazlarla ilgili faaliyetler eklendi.
3	08.02.2013	1-2-3-4	Prosedür genel olarak gözden geçirilerek 17020:2012 madde 7.5 yeni ve ek gereksinimler eklendi.
4	04.02.2016	4	<i>Prosedür genel olarak gözden geçirilerek müşteri memnuniyeti ile ilgili faaliyetler eklendi.</i>

	Müşteri Şikayet/İtirazların ve Taleplerin Değerlendirilmesi, Memnuniyet Ölçümü Prosedürü	Belge : I-1.20 Sayfa : 14 / 14 Tarih : 21.06.2022 Revizyon: 8
---	---	--

5	30.04.2018	2, 4	<i>Müşteri Memnuniyeti Veri Analizi Formunun tanımlanması</i>
6	27.06.2018	2	<i>Müşteriye şikayet/itirazın alındığı bilgisinin iletme yönteminin tanımlanması</i>
7	10.06.2019	Tümü	<i>Prosedür diğer departmanlar ile ortak prosedür haline getirilmiştir.</i>
8	21.06.2022	3	<i>Rapor revizyonlarında uygulanan yöntem tanımlanmıştır.</i>