

 SAFETY DYNAMICS	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Belge No	PR-79-01
		Yayın Tarihi	29.03.2024
		Güncelleme No	5
		Güncelleme Tarihi	10.09.2025

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; laboratuvarımız tarafından müşteriye sunulmuş olan hizmet şikayetlerini incelemeye alınarak çözümlenmesi için yapılacak işlemleri tanımlamak, müşteri geri bildirim ziyaret, anket vb. yöntemlerle sağlayarak değerlendirmektir.

2. KAPSAM

Laboratuvarımızdan hizmet almış tüm müşterilerin memnuniyetini ölçmeyi ve müşterilerden gelen taleplerin, soruların, geri bildirimlerin ve şikayetlerin alındığı tüm kanalları kapsar. (e-posta, telefon, yüz yüze görüşme, web sitesi üzerinden gönderilen formlar vb.).

3. TANIMLAR

- Müşteri:** Şirketimizden ürün veya hizmet alan/almış olan veya almayı düşünen gerçek veya tüzel kişi.
- Şikâyet:** Müşterinin, şirketimizin ürün, hizmet veya süreçleriyle ilgili beklentilerinin karşılanmadığına veya bir sorun yaşadığına dair memnuniyetsizliğini ifade eden beyanı.
- Termin:** Belirlenmiş süre

4. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından

- SAFETY DYNAMICS Üst yönetimi
- Test Mühendisi
- Test Teknisyeni ve Safety Dynamics çalışanlarını kapsar.
- Şikayeti değerlendiren kişi: Laboratuvar müdürü , Genel Müdür varsa Kalite Yöneticisi

5. GEREKSİNİMLER

Müşteri Geri Bildirimlerinin Toplanması:

- Müşterilerden gelen öneri ve teşekkürler de şikayetler gibi değerlendirilir ve süreçlerin iyileştirilmesi için kullanılır.
- Geri bildirimler, belirlenen iletişim kanalları (telefon, e-posta, web sitesi iletişim formu, sosyal medya, fiziksel ofis ziyareti vb.) aracılığıyla toplanılmalı.

Hazırlayan:	Onaylayan:
Test Mühendisi	Genel Müdür

 SAFETY DYNAMICS	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Belge No	PR-79-01
		Yayın Tarihi	29.03.2024
		Güncelleme No	5
		Güncelleme Tarihi	10.09.2025

Şikâyetin Alınması ve Kaydedilmesi:

- FR-79-01 Müşteri Şikâyet Formu oluşturulmalı
- Müşterilerden gelen her şikâyet, hızlı ve nazik bir şekilde dinlenilmeli/okunmalı.
- Şikâyet alıcı, müşteriye şikayetin alındığına dair bir teyit mesajı (e-posta, SMS) iletir ve ortalama çözüm süresi hakkında bilgi verilmeli.

Şikâyetin Değerlendirilmesi ve Kategorilendirilmesi:

- Alınan şikayetler ön değerlendirmeye tabi tutulmalı.
- Şikâyetin konusu, aciliyeti ve karmaşıklığına göre kategorize edilmeli (örneğin; ürün hatası, hizmet aksaklığı, faturalandırma hatası, iletişim sorunu vb.).
- Gerekirse, müşteriden ek bilgi talep edilebilir.

Şikâyetin İlgili Birime Yönlendirilmesi:

- Kategorize edilen şikâyet, çözümünden sorumlu olan ilgili departmana (örneğin; Teknik Destek, Satış, Muhasebe vb.) hızla yönlendirilmeli.
- Yönlendirme sırasında şikayetle ilgili tüm detaylar ve varsa ek belgeler iletilmeli.

Şikâyetin Araştırılması ve Kök Neden Analizi:

- Şikâyeti değerlendiren kişi detaylı bir şekilde araştırma yaparak şikayeti değerlendirmeye almalı
- Şikâyetin temel nedenini (kök neden) belirlemek için analiz yapılmalı

6. PROSEDÜR ADIMLARI

Müşteri şikayetleri:

- Firmamıza sözlü, e-posta veya faks ile gelen müşteri şikayetleri, **FR-79-01 Müşteri Şikâyet Formu** na kaydedilir.
- Şikayeti değerlendiren kişi, şikâyete bir numara vererek, şikâyet konusunu ilgili birim sorumlusu ile görüşür ve gerekli değerlendirmeleri yapar.
- Bu değerlendirmeden sonra müşteri şikâyeti ile ilgili gerekirse, müşteri ziyareti, şikâyetin yerinde incelenmesine veya şikâyeti ilgili birimle görüşülerek değerlendirilmesine karar verilir.
- Şikayeti değerlendiren kişi yapılan inceleme ve değerlendirmelerden sonra söz konusu şikâyetin kabulü veya reddi gerekçeleri ile müşteriye bildirilir.

Hazırlayan:	Onaylayan:
Test Mühendisi	Genel Müdür

 SAFETY DYNAMICS	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Belge No	PR-79-01
		Yayın Tarihi	29.03.2024
		Güncelleme No	5
		Güncelleme Tarihi	10.09.2025

- Şikayeti değerlendiren kişi şikâyetle neden olan durumla ilgili herhangi bir yöntem eksikliği tespit etmişse bu konuda prosedür hazırlanmasına veya hazırda var ise revizyonuna karar verebilir.
- YGG toplantılarında o güne kadar alınan müşteri şikayetleri ve yapılan çalışmalar değerlendirilmesi için şikayeti değerlendiren kişi tarafından gündeme getirilir.
- Aynı konuda arka arkaya 3 defa şikâyet gelmesi durumunda düzeltici faaliyet sık sık tekrarlanır ve uygun olması durumunda önleyici faaliyet çalışması şikayeti değerlendiren kişi tarafından **PR-87-01 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürüne** göre başlatılır.
- Şikâyetin çözümü tamamlandığında veya önemli bir gelişme olduğunda, müşteriye belirlenen iletişim kanalları aracılığıyla (telefon, e-posta) hızlı ve anlaşılır bir şekilde bilgi verilmeli
- Müşteriye sunulan çözümün ardından FR-86-02 Müşteri Memnuniyet Anketi ile memnuniyet düzeyi teyit edilmelidir.
- Müşteri bilgileri ve şikâyet detayları, gizlilik prensipleri çerçevesinde korunur ve **KVKK** (Kişisel Verilerin Korunması Kanunu) hükümlerine uygun olarak işlenir.

Şikayet süreci aşağıdaki tablo ile ilişkilidir:

Şikâyet Süreci		
HEDEF	İç ve dış müşteri, tedarikçi, personel, paydaş ve diğer kişi/kurum/kuruluşlar vb. tarafından yapılan şikâyetleri kaydetmek, değerlendirmek, çözüme kavuşturulmak, müşteriye gerçekleştirilen işlemler konusunda bilgi vermek, müşteri memnuniyetini sağlamak ve sürekli iyileştirmeye katkı sağlamak.	
GİRDİLER	FR-86-02 Müşteri Memnuniyet Anketi FR-79-01 Müşteri Şikâyet Formu Telefon, fax vb. görüşme kayıtları e-posta kayıtları Müşteriler ile yapılan toplantılar ve toplantı kayıtları Sosyal medya Yüz yüze görüşmeler Diğer	Şikâyetler her yerden, her kesimden, kurum, kuruluş ve kişilerden gelebilir.

Hazırlayan:	Onaylayan:
Test Mühendisi	Genel Müdür

 SAFETY DYNAMICS	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Belge No	PR-79-01
		Yayın Tarihi	29.03.2024
		Güncelleme No	5
		Güncelleme Tarihi	10.09.2025

KAYNAKLAR	Personel, müşteri, paydaşlar FR-86-02 Müşteri Memnuniyet Anketi Toplantılar	
ÇIKTILAR (DOKÜMANLAR/K AYITLAR)	FR-86-02 Müşteri Memnuniyet Anketi FR-79-01 Müşteri Şikâyet Formu FR-87-11 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Takip Formu FR-87-01 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler formu	
SÜREÇ SORUMLUSU	SAFETY DYNAMICS Üst yönetimi Test Mühendisi Test Teknisyeni ve Safety Dynamics çalışanlarını kapsar. Şikayeti değerlendiren kişi: Laboratuvar müdürü , Genel Müdür varsa Kalite Yöneticisi	Müşteri memnuniyet anketi , telefon ,fax, yapılan toplantılar veya sosyal medya üzerinden gelen şikayetler şirketimize ulaştıktan sonra şikayeti değerlendirecek olan kişi tarafından Safety Dynamics personeli , test mühendisi , test teknisyeni ve üst yönetimi bilgilendirerek süreç başlatılır
PERFORMANS KRİTERLERİ	Alınan Şikâyet Sayısı Çözömlenen Şikâyet Sayısı Şikâyet Çözüm Oranı Memnuniyet Oranı	- YGG Toplantıları, - YGG öncesi hazırlanan raporlar
KONTROL PERİYODU	Termine Uyulur	Faaliyetin işlem aşamaları için belirlenen termine bağlı olarak kontroller şikayeti değerlendiren kişi , Safety Dynamics Çalışanları ve Genel Müdür tarafından takibi sağlanır
RİSK VE FIRSATLAR	FR-87-01 Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu	

Hazırlayan: Test Mühendisi	Onaylayan: Genel Müdür
-----------------------------------	-------------------------------

 SAFETY DYNAMICS	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Belge No	PR-79-01
		Yayın Tarihi	29.03.2024
		Güncelleme No	5
		Güncelleme Tarihi	10.09.2025

ETKİLENEN SÜREÇLER	İletişim Müşteriye Hizmet Kök Sebep Analizi Düzeltilici Faaliyetler Risk ve Fırsatların Değerlendirilmesi	- Etkilenen faaliyetleri, prosesleri tespit etmek, - Üst Yönetim ve ilgililerle iletişime geçmek, sebep analizi, riskleri, fırsatları değerlendirmek, düzeltilici, önleyici faaliyetleri gerçekleştirmek, iyileştirmeleri sağlamak, - Şikâyetleri, etkilenen süreçleri ve yapılan çalışmaların sonuçlarını YGG gündemine almak, görüşülmesini sağlamak, kayıt altına almak
SONUÇ	Müşteri tarafından beyan edilen şikâyetler iyileştirilerek müşteri bilgilendirilir. FR-86-02 Müşteri Memnuniyet Anketi ile müşteri memnuniyeti teyit edilir.	

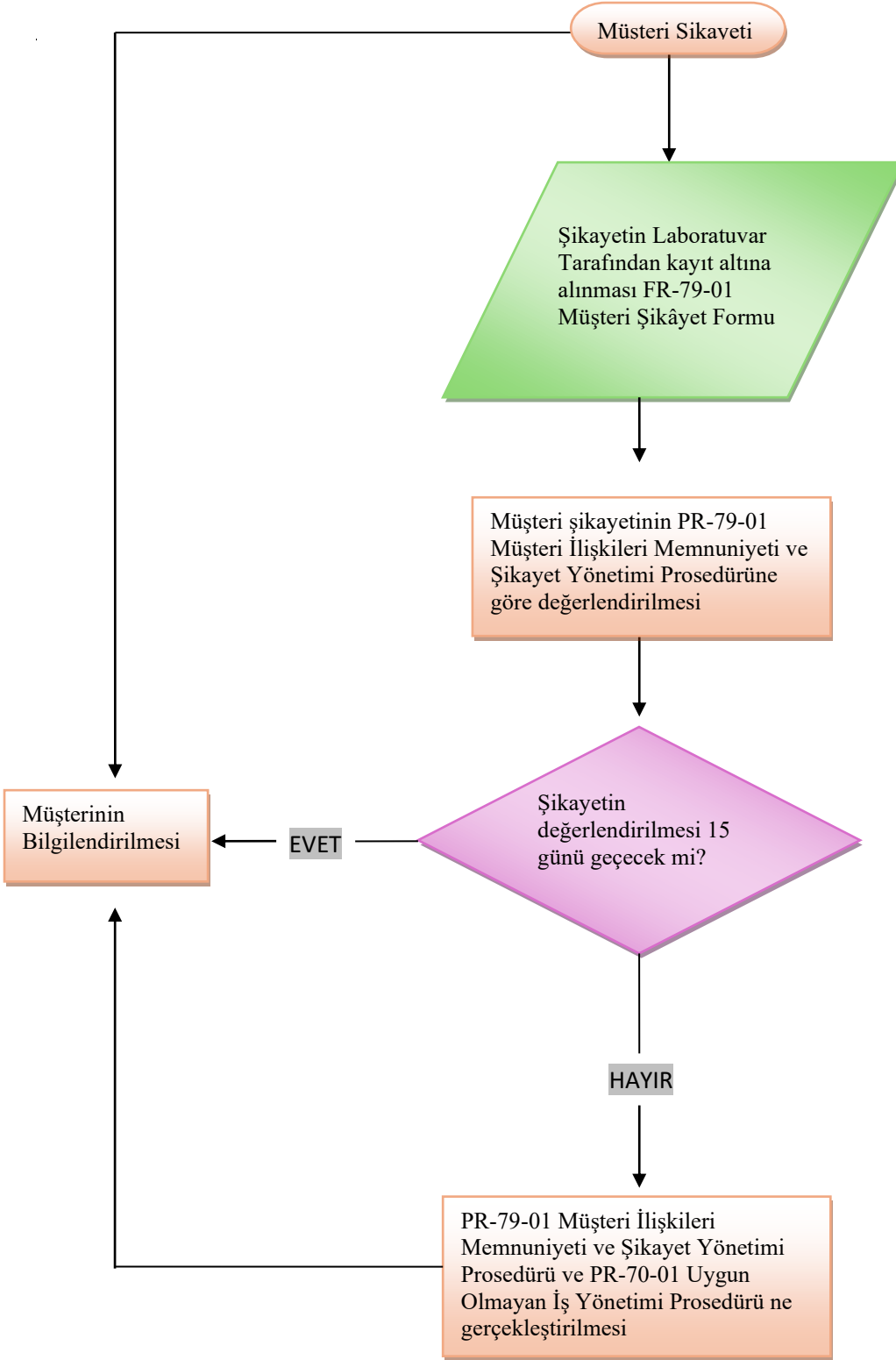
Hazırlayan: Test Mühendisi	Onaylayan: Genel Müdür
-------------------------------	---------------------------



**SAFETY
DYNAMICS**

**MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ
MEMNUNİYETİ VE
ŞİKAYET YÖNETİMİ
PROSEDÜRÜ**

Belge No	PR-79-01
Yayın Tarihi	29.03.2024
Güncelleme No	5
Güncelleme Tarihi	10.09.2025



Hazırlayan:

Test Mühendisi

Onaylayan:

Genel Müdür

 SAFETY DYNAMICS	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Belge No	PR-79-01
		Yayın Tarihi	29.03.2024
		Güncelleme No	5
		Güncelleme Tarihi	10.09.2025

7. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜLMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ

Müşterimiz olan firmalara hazırlanan **FR-86-02 Müşteri Memnuniyet Anketi** yılda en az iki defa e-posta, ziyaret, telefon, web sitesi üzerinde anket formu düzenleme, Word anket dokümanı, online anket ve bunun gibi yöntemlerle gönderilerek memnuniyet durumları ölçülmektedir. Yapılan anketlerden alınan cevaplar Şikayeti değerlendiren kişi tarafından değerlendirilerek İstatistiki analizleri yapılır. Bu analiz neticesinde iyileştirilmesi gereken noktalar tespit edilir ve bu konularla ilgili gerekiyorsa **FR-87-01 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler prosedürü** ve **PR-70-01 Uygun Olmayan İş Yönetimi Prosedürü** uygulanarak müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik olarak iyileştirmeler gerçekleştirilmiş olur. Anketler Genel Müdür kararı ile gerekiyorsa iki defadan fazla da uygulanabilir. Anket sonuçları şikayeti değerlendiren kişi tarafından değerlendirilir. Değerlendirme sonuçları hakkında Genel Müdüre bilgi verilir.

8. PLANLAMA

Yıllık anket planları, şirketin işletim planları doğrultusunda, müşteri memnuniyeti stratejisini destekleyecek şekilde, hizmetler ve belirli pazarlar için her yılın başında hazırlanacaktır.

Plana paralel olarak yıllık hedefler de ilgili bölümlerin görüşleri alınarak belirlenecektir.

Müşteri anketinin uygulama yöntemi her müşteri grubu için yüz yüze, posta, telefon, e-posta vb. yöntemlerden uygun olan biri seçilerek belirlenecektir.

Anketteki ilk soru firmamız ile çalışmaktan duyulan memnuniyet düzeyini ölçen genel memnuniyet sorusu olacak, diğer sorular sunulan hizmet kalitemizi kapsayacaktır.

Müşterilere firmamızın performansının yanı sıra her unsurun önem derecesi ve rakip performansı da sorulacaktır.

Anketin sonundaki açık soruyla müşterilerden eklemek istedikleri önerilerin belirtilmesi istenecektir.

Değerlendirme ölçeği, evet, hayır ve kısmen şeklinde olacaktır.

9. ANKET UYGULAMA

FR-86-02 Müşteri Memnuniyet Anketi Şikayeti değerlendiren kişi tarafından uygulanacaktır. Müşterilere, anketin amacı, uygulanacağı yöntem hakkında bilgi verilecektir. Anketlerin uygulanması, 6 aylık olarak yapılacak ve anketlerin durumunu raporlanacaktır. Bu raporlarda ankete katılan müşteriler ve yaptıkları yorumlar bulunacaktır.

Anketler devam ederken katılım oranları, müşterileri yorumları firmamızda ilgili bölümlere düzenli olarak duyurulacaktır. Anket esnasında müşteri acil çözüm gerektiren bir problem bildirirse, bu problem derhal ele alınarak şikâyet süreci kapsamında incelenecek ve müşteri memnuniyeti sağlanacak şekilde çözümlenecektir. Bildirilen konu istek ya da öneri niteliğinde ise anket sonunda değerlendirilecektir.

Hazırlayan:	Onaylayan:
Test Mühendisi	Genel Müdür

 SAFETY DYNAMICS	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Belge No	PR-79-01
		Yayın Tarihi	29.03.2024
		Güncelleme No	5
		Güncelleme Tarihi	10.09.2025

10. SONUÇLARI DUYURMA

Anketler tamamlandıktan sonra sonuçlar, SAFETY DYNAMICS tarafından raporlanacak, (istatistiksel olarak) şikayeti değerlendiren kişilere sunulacaktır. Sonuçlarda, müşteri sadakat oranı mutlaka bulunacak, bu oran genel memnuniyet sorusuna verilen en yüksek değerin tüm cevaplara oranından hesaplanacaktır. Sonuçlarda, ayrıca ankette sorulan unsurların performansları, rekabete göre durum ve diğer değerlendirmeler de bulunabilecektir.

11. İYİLEŞTİRME

Anket sonuçlarının değerlendirilmesinden sonra yıllık iyileştirme planlarına temel olacak öncelikler;

- Önceki yıllara göre performans,
- Müşterilerin öncelikleri (bağlılığı etkileyen konular),
- Rakiplere göre durum,
- Firmamızın stratejik öncelikleri göz önünde bulundurularak hazırlanacak ve ilgili bölümlerden bu konulardaki iyileştirme planları istenecektir.

12. DÜZELTİCİ FAALİYETLERİN BAŞLATILMASI

FR-87-01 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu hazırlanarak önceliklere göre belirlenen memnuniyetsizlik alanları için ilgili bölümler tarafından düzeltici faaliyetler başlatılır. Bu süreç **FR-87-11 Düzeltici Önleyici Faaliyet Takip Formu** ile takip edilir.

13. SONUÇLARI GÖZDEN GEÇİRME VE İYİLEŞTİRME

Anket sonuçları ankette yer alan unsurlarla ilişkilendirilip dahili performans göstergelerinin düzenli olarak ölçülmesi ve izlenmesiyle gözden geçirilecektir.

Dahili süreçlerde yapılan sürekli iyileştirme faaliyetlerinin müşteri algılaması üzerindeki etkisi bu yöntemle doğrulanacaktır.

Belirli aralıklarla anket sürecinin işleyişi gözden geçirilerek, varsa aksaklıklar belirlenecek, düzeltici faaliyetlerin yapılmasıyla süreçte sürekli iyileştirme sağlanacaktır.

Hazırlayan:	Onaylayan:
Test Mühendisi	Genel Müdür