# 1. AMAÇ-KAPSAM

Bu prosedür müşteri şikayetlerinin değerlendirilmesi amacıyla hazırlanmış ve müşterilerden gelebilecek her türlü şikayetleri kapsamaktadır. Enelsan Debimetre Kalibrasyon Laboratuvarı’ nın hizmetleri kapsamında gelen müşteri taleplerinin tam ve eksiksiz karşılanması için, taleplerin toplanması, analiz edilmesi, değerlendirilmesine yönelik çalışmaları planlamak ve yürütmektedir.

## 2.0 KISALTMA VE TANIMLAR

## 2.1 Kısaltmalar

**EDKL :** Enelsan Debimetre Kalibrasyon Laboratuvarı  
**KYT :** Kalite Yönetim Temsilcisi

**KYS** Kalite Yönetim Sistemi

**LKEK** Laboratuvar Kalite El Kitabı

**LM** Laboratuvar Müdürü

**YGG** Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı

**2.2. Tanımlar**

**İtiraz:** Enelsan tarafından alınan herhangi bir kararın yeniden değerlendirilmesi talebi.

**Şikâyet:** Verilen hizmetten memnunolunmadığına dair kişiler ve/veya firmalardan gelen memnuniyetsizliğin ifadesidir.

**Anlaşmazlık:** EDKL ile müşteri arasında doğan itilaflardır.

**Müşteri:** EDKL’den hizmet alan özel ve tüzel kişiliklerdir.

**Müşteri Memnuniyeti Göstergesi:** Müşteri taleplerini baz alarak elde edilen veriler ışığında müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik belirlenen kriterlerdir.

**Tedarikçi:** Mal ya da hizmetin alındığı gerçek ve tüzel kişiler.

**3. SORUMLULUKLAR**

Tüm birimler

# 4. UYGULAMA YÖNTEMLERİ

## 4.1. Şikayetlerin Toplanması

Telefon ve e-mail ile yapılan şikayetler **F(PR11)01 Şikâyet Kayıt Formu** tutularak KYT’ye iletilir ve şikayetçiye konuyla alakalı incelemelerin başlatıldığı bildirilir. Enelsan, şikayet/itiraz sürecini tanımlayan P11 Müşteri Şikayetleri Prosedürü veF(PR11)01 Şikayet Kayıt Formunu talebe bağlı olmaksızın erişebilecek şekilde [www.enelsan.com](http://www.enelsan.com) sitesinden kamuya açık hale getirmiştir.

Enelsan; itirazları/şikayetleri ele alma prosesinde karar vermekle görevli olan personelin, itiraza/şikâyete konu kararda yer alan personelden farklı olmasını güvence altına alır.

KYT görüşüyle, ilgili departmana yönlendirilir.

Departman yetkilisi şikayetle ilgili değerlendirmesini Şikâyet Kayıt Formunda belirterek, düzeltici faaliyet formu oluşturur. Oluşturulan Düzeltici Faaliyet Form numarası Şikâyet Kayıt Formunda belirtilir.

Düzeltici Faaliyet Formu KYT ‘ye teslim edilmesinin ardından Faaliyet Takip Formu oluşturulup takibi yapılır.

Şikayetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.

Müşteriye, yapılan iyileştirmeler e-mail yoluyla paylaşılır.

## 4.2 Müşteri Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi

Müşteri şikâyetleri EDKL’ nin verdiği hizmetleri kapsamıyorsa müşteri bilgilendirilerek, gelen şikâyet değerlendirmeye alınmaz. Değerlendirmeye alınan şikayetlerle ilgili şikâyete konu olmayan bir birim sorumlusu ile birlikte şikayetin giderilmesine yönelik uygulanacak faaliyet planlanır. KYT her yıl sonunda alınan şikayetleri ve uygulanan faaliyetleri istatistiksel olarak değerlendirir. Tespit edilen eksiklikler YGG’de değerlendirilerek bunların giderilmesine yönelik uygulanacak politikalar ve kalite hedefleri belirlenir.

## 4.3 Şikâyetin Giderilmesine Yönelik Faaliyetlerin Planlanması

Şikâyetin giderilmesine yönelik faaliyetlere 3 iş günü içerisinde karar verilir. Faaliyet formuilgili bölümü doldurulur. Müşteri şikâyeti tam anlaşılmamışsa, ilgili tarafından müşteri aranarak müşteri şikâyeti teyit ettirilir. Müşteri şikâyeti alındıktan sonra bir gün içerisinde konu ile ilgili olarak KYT tarafından bilgilendirilir, şikâyeti ile ilgili yapılacak faaliyetlerin bitirilme tarihi tahmini olarak verilir. Müşteriye yapılan iyileştirmeler e-mail yoluyla paylaşılır.

## 4.4 İdari Hizmetlerle ile ilgili Gelen Müşteri Şikayetleri

Gelen müşteri şikâyetleri; verilen ürün ile ilgili olabileceği gibi, idari prosedürlerle (para yatırma, telefon hizmetleri, konaklama, faturalandırma vb.) ilgili de olabilir. Müşterinin, EDKL ’nin idari birimleri ile ilgili şikâyetleri, şikâyete konu olan birim tarafından alınır ve incelenir. Uygunsuzluğun giderilmesi için gerekli faaliyetler şikâyete konu olmayan ilgili birim tarafından takip edilir. Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu birimde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.

## 4.5 Teknik Hizmetlerle ile İlgili Gelen Şikayetler

Kalibrasyon kapsamında verilen hizmet ile ilgili gelen müşteri şikâyetleri Laboratuvar

Sorumlusu tarafından incelenir. Uygunsuzluğun giderilmesi için gerekli faaliyetler şikâyete konu olmayan ilgili birim tarafından takip edilir. Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu birimde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.

## 4.6 Teslim Edilen Ürün İle İlgili Gelen Şikâyetler

Ürünün müşteriye teslim edilmesinden sonra, müşteri tarafından uygun bulunmayan ürün için, ilgili Laboratuvar sorumlusu tarafından ilgili personel görevlendirilir. İlgili personel tarafından, müşterinin ret kriterleri incelenir. Ürün tesliminden sonra uygun bulunmayan ürün müşteriden geri çekilir.

Müşteri şikâyetlerinin giderilmesi için ‘‘Düzeltici Faaliyet Prosedürü’’ ne göre düzeltici faaliyet başlatılır.

***4.7 Müşterinin Kalibrasyon Sonucuna İtirazı ve Anlaşmazlık***

***4.7.1 Müşteri almış olduğu kalibrasyon hizmeti sonuçlarına sözlü veya yazılı olarak itiraz edebilir. Bu durumda konu araştırılarak sonuç hakkında müşteri bilgilendirilir.***

***4.7.2 Müşterinin sonuca itirazı ve kalibrasyonun tekrarı talebinde laboratuvar, tekrar kalibrasyon yapar. Sonucun tekrar aynı çıkması durumunda tekrar edilen kalibrasyon ücreti müşteri tarafından ödenir. Sonucun öncekinden farklı bulunması durumunda müşteriden tekrar kalibrasyon ücreti talep edilmez.***

***4.7.3. Müşterinin laboratuvarda yapılan tekrar kalibrasyon sonucuna itiraz etmesi halinde müşteri ile laboratuvarın mutabık kaldığı bir laboratuvar hakem laboratuvarı olarak belirlenir. Hakem laboratuvarın sonuçları müşteri itirazını haklı çıkaracak ölçüde farklılık taşırsa, hakem laboratuvara ait kalibrasyon ücreti laboratuvar tarafından, aksi halde ise müşteri tarafından ödenir.***

***4.7.4 Hakem laboratuvarında müşterinin haklı çıkarsa laboratuvar konu ile ilgili PR04 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürünü uygular.***

# 5. İLGİLİ BELGELER KAYNAKLAR VE EKLER

* F(PR11)01 Şikâyet Kayıt Forumu
* PR02 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
* PR04 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü
* F(PR02) Düzeltici Faaliyet Formu
* F(PR02)09 Faaliyet Takip Formu

1. **KAYIT KONTROL**

İlgili tüm kayıtlar, Kalite Kayıtlarının Kontrolü ve Arşiv Prosedürüne göre saklanır.

1. **DAĞITIM**

Bu Prosedür, ilgili tüm personele doküman dağıtım formu ***veya mail ile bildirilir.***

# 8. REVİZYON

Bu prosedürle ilgili yapılan revizyonlar aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SIRA NO** | **SAYFA NO** | **KONUSU** | **REV. NO** | **REV. TARİHİ** | **REV. NEDENİ** |
| **1** |  |  | 00 | 14.02.2013 | İlk Yayın |
| **2** |  | İçerik | 01 | 01.02.2016 | İçerik |
| **3** |  | İçerik | 02 | 16.01.2017 | İçerik |
| **4** |  | Kontrol | 03 | 07.08.2019 | Kontrol |
| **5** |  | İçerik | 04 | 09.12.2019 | İçerik değişikliği |
| **6** |  | İçerik | 05 | 10.12.2019 | İçerik |
| **7** |  | İçerik | 06 | 17.12.2019 | İçerik |
| **8** |  | İçerik | 07 | 13.08.2020 | Genel İçerik |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |