

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı, Control Union Gözetim ve Belgelendirme Ltd. Şti. bünyesinde gerçekleştirilen hizmetler ile ilgili taleplerin karşılanması, **verilen hizmetler sırasında elde edilen** bilgilerin gizliliğinin sağlanması, müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi ve takibi, **müşterilerden ve ilgili tüm taraflardan alınan** geri bildirimler doğrultusunda Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin ve sürekliliğinin artırılması için yetki, yöntem ve sorumlulukları belirlemektir. Bu prosedür, **CUGB'nin sunduğu hizmetler hakkında** müşterilerden **ve ilgili tüm taraflardan** gelen talepleri/ geri bildirimleri kayıt altına alma, değerlendirme, sonuçlandırma süreçlerini, müşteri memnuniyeti değerlendirmelerini ve gizlilik ilkelerini kapsamaktadır.

2. SORUMLULUK

Yönetim: Prosedürün uygulanabilmesi için gerekli alt yapıyı oluşturmalıdır. **CUGB'nin faaliyetleri hakkında** alınan geri bildirimlerin Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında görüşülerek gerekli iyileştirme faaliyetlerinin yürütülmesini sağlamaktan sorumludur.

Bölüm Müdürü: **İlgili taraflardan (müşteri, resmi makamlar, akreditasyon kuruluşları, tedarikçi vb.)** gelen geri bildirimlerin (talep, şikayet, itiraz, memnuniyet ve diğer) alınması, geri bildirim değerlendirme sonuçlarının **geribildirimi gerçekleştiren ilgili tarafa** bildirilmesi ilgili Bölüm Müdürü'nün sorumluluğundadır. Yapılan geri bildirimlerin araştırılmasını ve değerlendirilmesini sağlar.

Kalite Yönetim Departmanı: Bu prosedürün hazırlanmasından, kontrol edilip onaylatılmasından, yayınlanmasından, gerektiğinde güncellenmesinden ve uygulanmasından sorumludur. **CUGB'ye iletilen** taleplerin geri bildirim türüne göre yazılı hale getirilmesi ve ilgili bölümlere iletilmesi, müşteri memnuniyet anketlerinin değerlendirilmesinden ve kayıtların oluşturulmasından sorumludur.

Personel: Bu prosedüre uygun olarak geri bildirimlerin alınması, kaydedilmesi, gerektiğinde çözüme destek vermesi, müşteri memnuniyet anketlerinin müşteriye ulaştırılması/geri talep edilmesi ve alınan kayıtların Kalite Yönetim Departmanı'na iletilmesinden sorumludur.

3. TANIMLAR

Müşteri: Şirketin faaliyet kapsamı doğrultusunda iş yapılması amacıyla talepte bulunan, verilen hizmet sonucunda rapor, sertifika, faturanın teslim edildiği gerçek veya tüzel kişilerdir.

Talep: Verilen hizmet doğrultusunda, **ilgili taraflar** tarafından herhangi bir konuya ilişkin yapılan yazılı, sözlü başvurular.

Hazırlayan / İmza Elif Yıldız Kalite Yönetim Sorumlusu	Kontrol Eden / İmza Şule Haney İlbars Kalite Yönetim Müdürü	Onaylayan / İmza Fahrettin Söner Genel Müdür
---	--	---

Elektronik kopya! Basılmış hali kontrolsüz kopyadır! (Basım: 25.10.2021)

İstek: Faaliyet kalitesinde beklenen değişikliklerdir. Ancak zorunluluklar veya TS EN ISO/IEC 17020/17065/17025/17021 kriterleri ve analiz sonuçları konusundaki istekler değerlendirmeye alınmaz.

Geri bildirim: İlgili tarafların paylaşmış olduğu olumlu ya da olumsuz görüşler, yorumlar, anketler, talep, memnuniyet, takdir, şikayet, itiraz beyanları.

Şikayet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun Control Union'un faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir.

İtiraz: Uygunluk değerlendirme kuruluşunun, uygunluk değerlendirme faaliyeti ile ilgili verdiği kararı yeniden değerlendirilmesinin talep edilmesidir.

Objektiflik: Her bir talebin ele alınması sürecince, adil ve tarafsız şekilde, gizlilik içerisinde değerlendirilmesi.

İlgili taraf: Müşteriler, potansiyel müşteriler, akreditasyon kuruluşları, bakanlık ve resmi kurumlar gibi Control Union Gözetim ve Belgelendirme Ltd. Şti. faaliyetlerinden etkilenen kişi ya da kurumlar.

4. UYGULAMA

4.1. Müşteri Ziyaretlerinin Planlanması

Müşteri memnuniyetinin sağlanması, satış ve pazarlama faaliyetlerinin sürdürülebilmesi, yeni müşteri kazanımı, mevcut müşterilere belirli periyotlarda ziyaret gerçekleştirilmesinin takibini sağlamak amacıyla belirli periyotlarda müşterilere ziyaret planlaması yapılmalı ve yapılan ziyaretlerin değerlendirilmesinin yapılabilmesi için geribildirimlerin kaydedilmesi gerekmektedir. Müşteri ***ve potansiyel müşteri ziyaretlerini*** gerçekleştiren personel tarafından Müşteri Ziyaret Plan ve Takip Formu ile yapılacak olan ziyaretler planlanır ve ziyaret sonrasında Müşteri Ziyaret Raporu hazırlanarak yapılan ziyaretin çıktıları ve alınan geribildirimler kaydedilir. Bu raporlardan sağlanan veriler doğrultusunda Müşteri Talepleri Formu ile talep açılabilir. Toplanan bu veriler sene sonunda yapılan Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısı'nda veri olarak kullanılır.

4.2. **İlgili Taraflardan Gelen Geri Bildirimlerin (istek, şikayet, itiraz, memnuniyet vb.) Alınması ve Kaydı**

Geri bildirimler ile ilgili adımlar QM-S-13.01 Geri Bildirim Akış Şeması'nda belirtilmiştir. Müşterileri ***ve tüm ilgili tarafları*** bilgilendirmek için şemanın güncel hali internet sitesinde yayınlanır. Geri bildirimlerin ele alınması prosesini anlatan Hizmet ve Geri Bildirim Prosedürü, talep edilmesi halinde ilgili tüm taraflara gönderilir.

Geri bildirimlerin tüm seviyelerindeki kararlardan CUGB sorumlu olup geri bildirim talepleri resmi olarak kabul edilir ve geri bildirim tarafımıza ulaştığının teyidi en geç 3 gün içerisinde mail veya telefonla bildirim yapan kişi/ müşteriye iletir. Geri bildirimler, QM-F-13 Müşteri Geri Bildirim Formu aracılığıyla; kurumsal internet sitesi üzerinden, sözlü ve/veya yazılı, telefon ve/veya e-posta yolu vb. ile veya anket çalışmaları esnasında alınabilir. Geri bildirimlerin mümkünse yazılı olarak Geri Bildirim Formu aracılığı ile bildirilmesi istenir. Sözlü olarak iletilen geri bildirimler için bildirim alan kişi tarafından QM-F-13 Müşteri Geri Bildirim Formu doldurularak, geri bildirimde bulunan kişi ya da kuruma mail ile gönderilir ve onayı alınır. Geri bildirimler form üzerinde belirtilen adrese veya iletişiminde olunan yetkiliye yapılabilir.

Elektronik kopya! Basılmış hali kontrolsüz kopyadır! (Basım: 25.10.2021)

Müşteri haricindeki kaynaklardan sağlanan müşteri hakkındaki bilgiler CUGB politikalarıyla tutarlı olacak şekilde gizli olarak ele alınacaktır.

Geri bildirimlerin kabulü, soruşturması ve kararı geri bildirimde bulunan kişiye karşı ayrımcı herhangi bir faaliyetle sonuçlanmamalıdır.

İletilen geri bildirimlere Kalite Yönetim Departmanı tarafından numara verilerek, QM-F-13.13 Geri Bildirim Değerlendirme Formu ile değerlendirmeye alınır ve QM-F-13.07 Geri Bildirim Takip Formu'na kaydedilir. Numaralar Yıl - Sıra No şeklinde verilir. (Örneğin; 2021 yılı 1. geri bildirim için 2021-1)

QM-F-13.07 Geri Bildirim Takip Formu üzerinden bölüm bazında şikayet takibi yapılabilmektedir. Bölüm Kodları; Muayene Bölümleri (Gözetim ve Periyodik Muayene) için "M", Ürün Belgelendirme Bölümü; Tarım Ürünleri için "A", Tekstil Ürünleri için "T", Sistem Belgelendirme Bölümü için "Y", Laboratuvar için "L" olarak belirlenmiştir.

4.3. Geri Bildirimlerin Değerlendirilmesi

Alınan geri bildirim kaydı en geç 3 iş günü içerisinde Bölüm Müdürü tarafından değerlendirilmeye alınmalıdır ve tüm incelemeler ile alınan kararlar objektif olarak gerçekleştirilmelidir. Geri bildirim; faaliyet gösterilen alanlardaki sorumluluk kapsamında olup olmadığı, yasalara, akredite olunan ilgili standartlara ve etik kurallara veya Kalite Yönetim Sistemi'ne uygun olup olmadığı Bölüm Müdürü ve Kalite Yönetim Departmanı ile birlikte teyit edilir eğer uygun ise geri bildirim işleme alınır; diğer müşterilere ve şirketin saygınlığına zarar verecek geri bildirimler işleme alınmaz. İşleme alınmayan geri bildirimler Kalite Yönetim Departmanı ve Bölüm Müdürü ile değerlendirilir ve Geri Bildirim Değerlendirme Formu'na kısa bir açıklama kaydedilerek Bölüm Müdürü tarafından müşteri bilgilendirilir. Kabul edilmeyen geri bildirimler Kalite Yönetim Departmanı tarafından QM-F-13.07 Geri Bildirim Takip Formu'na işlenerek kabul edilmeme nedeni ilgili formun açıklama kısmında belirtilir. Müşteri geri bildirimleri değerlendirilirken gizlilik prensipleri doğrultusunda hareket edilir.

İlgili tüm taraflardan gelen geri bildirimler için yapılacak işlem Bölüm Müdürü tarafından belirlenerek, yapılacak olan çalışma QM-F-13.13 Geri Bildirim Değerlendirme Formu ile kayıt altına alınır ve ilgili kişilere bildirilir.

CUGB ile paylaşılan geri bildirim mümkün olduğunca kısa sürede çözümlenmesi için süreç Kalite Yönetim Departmanı tarafından takip edilir. Geribildirim ile doğrudan ilgili olmadığı sürece taleplerin ön değerlendirilmesinden ve sonuçlandırılmasından Bölüm Müdürü sorumludur.

Geri bildirim değerlendirilmesi için, Kalite Yönetim Departmanı tarafından Geri Bildirim Değerlendirme Ekibi oluşturulur. Bu ekip üyeleri ilgili Bölüm Müdürü, Kalite Yönetim Departmanı ve geri bildirim konu faaliyetlerde yer almamış personel olmak üzere en az 3 kişiden oluşur. Karar alınması için en az 2 üyenin oybirliği şarttır. Ekip üyelerinden herhangi birinin geri bildirim konu olan durumda yer alıyor olması veya çıkar çatışması yaratabilecek şekilde daha önce ilgili müşteriye danışmanlık sağlamış veya ilgili müşteri tarafından istihdam edilmiş personel olmaması gerekir. Danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o müşterinin bir şikayet veya itirazının çözümünün gözden geçirilmesi veya onaylanmasını gerçekleştiren ekibe katılamaz. Geri bildirim konusu sebebiyle dışarıdan teknik uzman görüşüne ihtiyaç olabilir. Bu durumda QM-F-05.07 Paydaş Gizlilik Sözleşmesi imzalanarak teknik uzman görüşüne başvurulabilir. Sistem belgelendirme için itiraz ve şikayet gibi geri bildirimleri değerlendirmek üzere Şikayet ve itiraz değerlendirme komitesi oluşturulur, komite üyelerine Şikayet ve itiraz değerlendirme komite üyesi sözleşmesi imzalatılır. Süreç ve şartlar geri bildirim ekibindeki ile aynıdır.

Elektronik kopya! Basılmış hali kontrolsüz kopyadır! (Basım: 25.10.2021)

Kalite Yönetim Departmanı tarafından belirlenmiş olan inceleme ekibi, termin tarihi ve düzeltici veya önleyici faaliyet gerekliliği Geri Bildirim Değerlendirme Formu üzerinde kaydedilir.

Geri bildirim Laboratuvar analiz sonucu ile ilgili itiraz/şikayet ise; uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda “Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü” ne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, analiz tekrarı gerekmeyen hususlar, müşteriye/ilgili tarafa gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir. Analiz tekrarı yapılması gerektiğinde Laboratuvar Gizlilik, Güvenlik ve Tarafsızlık Prosedürü’ ne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte, Laboratuvar Müdürü (İhtiyaç duyulması halinde Kalite Yönetim Departmanı ile birlikte) ve müşterinin/ilgili tarafın katılımı ile görüşme yapar. Analizde uygulanacak standart, analiz metodu ve analizlerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye/ilgili tarafa bilgi verilir. Müşterinin/ilgili tarafın, Laboratuvar Birim Sorumluları ile birlikte yaptığı analiz tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu Laboratuvar Yönetimine bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verirse, verilen karar Kalite Yönetim Departmanı tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda müşteri/ilgili taraf ile birlikte mutabık kalınacak başka bir laboratuvar (tercihen akredite) analiz tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Analiz ücreti haksız tarafça karşılanır. Yapılan tekrar analizlerinde sonuçların farklı çıkması durumunda; aynı analizin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü ve Laboratuvar Kalite Güvence Prosedürü’ne göre işlemler uygulanır.

Laboratuvar hizmet ve geri bildirim prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur. Kararlar ve faaliyetlerin bitiminden itibaren **ilgili tarafa** geri bildirim süresi maksimum 15 gündür. Geri bildirim ile ilgili kayıtlar formun ekinde saklanır.

4.4. Geri Bildirim ile İlgili Yapılan İnceleme/Çözüm İşlemi

Bölüm Müdürü tarafından talebi incelemesi için belirlenen sorumlular, önerilen faaliyet/işlem için çalışmaları başlatır. Yapılan çalışmaya yönelik açıklamalar Geri Bildirim Değerlendirme Formu’na kaydedilir.

Alınacak aksiyonların belirlenmesinin ardından, geri bildirim için yapılacak çalışma/işlem ile ilgili ön bilgilendirme **geri bildirim de bulunan ilgili kişiye/kuruma** yapılır.

Yapılan faaliyetler sonrasında düzeltici faaliyete gerek görülmesi durumunda Kalite Yönetim Departmanı tarafından süreç DÖF Prosedürü’ne göre değerlendirmeye tabi tutulur. Bölüm Müdürü’nün ilgili sorumlulara ilettiği olduğu yapılacak faaliyet/işlemin yapılıp yapılmadığının kontrol edilir, talebin gerçekleşip gerçekleşmediği, talepten dolayı Kalite Yönetim Sistemi açısından değişikliğe gerek olup olmadığı irdelenir. Kalite Yönetim Departmanı, isteğin sadece o iş için mi (özel) yoksa genel bir istek olarak mı kabul edileceğine Bölüm Müdürü ile görüşerek karar verir. Değerlendirme ile ilgili kayıtlar QM-F-13.13 Geri Bildirim Değerlendirme Formu’na kaydedilir. Gelen tüm talepler ve sürecin tamamı Kalite Yönetim Departmanı tarafından QM-F-13.07 Geri Bildirim Takip Formu ile takip edilir.

4.5. Şikayet /İtiraz Sonucunun **İlgili Tarafa** Bildirilmesi ve Sonuçlandırılması

İlgili taraftan alınan geri bildirim ile ilgili değerlendirmelerin tamamlanmasının ardından, Bölüm Müdürü’nün görevlendirdiği sorumlu kişi tarafından veya gerekirse Bölüm Müdürü tarafından **geri bildirimde bulunan yetkili ile görüşülerek** gerekli bilgiler verilir ve çözüme varılmaya çalışılır. Geri bildirim konu olan kişinin Bölüm Müdürü

Elektronik kopya! Basılmış hali kontrolsüz kopyadır! (Basım: 25.10.2021)

olması durumunda **ilgili tarafa sonucun bildirim** Kalite Yönetim Departmanı tarafından sağlanır. **Geri bildirim/şikayete konu personel geri bildirim sürecinde yer almaz.**

Geri bildirimde bulunan kişiye verilen bilgiler, görüşmeyi gerçekleştiren bölüm/kişi tarafından Geri Bildirim Takip Formu'na kaydedilir. **Talep edilen** beklentinin gerçekleşip gerçekleşmediğine **geri bildirimde bulunan ilgili kişi** tarafından verilen yanıtı göre karar verilir. **ilgili tarafa** bilgi verildikten sonra şikayetin kapatılması Bölüm Müdürü (**Geri bildirimde konu olan kişinin Bölüm Müdürü olması durumunda Genel Müdür**) tarafından gerçekleştirilir.

Şikayet ve itirazların mümkün olduğunca kısa sürede çözümlenmesi için süreç Kalite Yönetim Departmanı tarafından takip edilir. Şikayetlerin ve itirazların ön değerlendirilmesinden ve sonuçlandırılmasından Bölüm Müdürü, Bölüm Müdürü ile ilgili şikayetlerde ise Kalite Yönetim Departmanı sorumludur.

Şikayetlerin sonuçlandırılma süreleri aşağıdaki gibidir:

	Şikâyet	Karar
1	Ofis hizmetleri ile ilgili şikâyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere; <ul style="list-style-type: none">İlgili kişilere ulaşılamaması,Teklif süresinin geç olması,Müşterinin bilmesi gereken dokümanların yetersiz veya ulaşılamaz olması,Belgenin düzenlenmesi ve gönderilmesi süresinin geç olması vb.	En fazla 5 (beş) işgünü içinde sonuçlandırılır ve <u>geri bildirimde bulunan ilgili tarafa</u> bilgi verilir, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür.
2	Kontrol/muayene/gözetim/laboratuvar hizmetinin tarafsızlığını, bağımsızlığını ve verimliliğini etkileyebilecek şikâyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere; <ul style="list-style-type: none">Kontrol/muayene/gözetim/laboratuvar ekibinin tavır ve davranışı,Kontrol/muayene/gözetim/ laboratuvar ekibinin etik olmayan davranışı,Standartların yorumlanmasındaki herhangi bir farklılıkKontrol/muayene/gözetim/laboratuvarda uygun metot kullanılmaması,Kontrol/muayene/gözetim/laboratuvar planına uymama,	En fazla 5 (beş) işgünü içinde sonuçlandırılır ve <u>ilgili tarafa</u> bilgi verilir, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür.
3	Müştebbisin / müşterinin sertifikalandırılan ürününden faydalanan ilgili taraflardan gelen şikâyetler / geri beslemeler	Haklı şikâyet ise, müşteri memnuniyetinin devamı esas alınarak; <ul style="list-style-type: none">Bir ay içerisinde özel denetim yapılması,En fazla 1 ay içinde düzeltici faaliyet istenilebilir, sonuç olumsuz ise bir ay belgenin askıya alınması, yine olumsuz ise belgenin iptaliBir sonraki denetimde (gözetim, belge yenileme gibi) dikkate alınması
4	Belgelendirme hizmeti verilen mütebbislerle/ müşterilerle ilgili yazılı ve görsel basında uygun olmayan haberlerin çıkması	
5	Analiz Raporlarına itiraz	En fazla 5 (beş) işgünü içinde sonuçlandırılır ve müşteriye bilgi verilir. QM-P-08 Uygun

Elektronik kopya! Basılmış hali kontrolsüz kopyadır! (Basım: 25.10.2021)

		Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü'ne göre işlem yapılır.
6	Diğer konular	En fazla 5 (beş) işgününde sonuçlandırılır.

Bölüm Müdürü sigorta şirketinin bilgilendirilmesi gerektiği durumlarda konuyu Genel Müdüre iletir ve Genel Müdür'ün onayı ile sigorta şirketine ilgili durum 30 gün içinde bildirilir.

Genel Müdür Mesleki Sorumluluk Sigortasının ele alamayacağı konuları, geri bildirim sahibiyle ticari yolla çözüme kararı alabilir.

Tarım Bölüm Müdürü organik tarım sertifikasyonunda tespit edilen, sistemden çıkartılmayı gerektirecek her türlü aykırılıklar ile uygun görülen yaptırım işlemlerini de içeren karar yazısını, müteşebbisin / müşterinin itirazı var ise en geç 20 (yirmi) gün içinde, itiraz yok ise yıllık raporlarda konu ile ilgili bilgi ve belgeleri Organik Tarım Komitesi'ne iletir. Organik Tarım Komitesi gerekli incelemeleri yaptıktan sonra nihai kararını verir ve sonucu taraflara bildirir. İyi Tarım Uygulamaları için, tespit edilen her türlü aykırılıklar ile ilgili bilgi ve belgeleri, uygun görülen yaptırım işlemini de içeren bir raporu en geç 20 gün içinde Bakanlığa bildirir. Yaptırımlarla ilgili itirazlar Bakanlığa yapılır. Gerekli hallerde başvurulması maksadıyla, Organik Tarım Kontrol ve Sertifikasyon Sözleşmesi/ İTU Kontrol ve Sertifikasyon Sözleşmesi'nde itirazlar durumunda üretim bölgesi içerisinde yetkili olan mahkemeler belirlenmiştir.

4.6. Müşteri Bilgilerinin Gizliliği

Müşteri ile muhatap olan tüm personel ve sorumlular, müşteri çıkarları, gizli bilgi ve tescilli hakların korunmasından ve tedbirlerin alınmasından sorumludur. İşe girişte her personele imzalatılan Tarafsızlık, Bağımsızlık ve Gizlilik Sözleşmesi'ni imzalayarak Control Union'a ve müşteriye ait tüm bilgileri koruyacağını ve üçüncü taraflar ile paylaşmayacağını sorumluluğunu alır. Bu formun imzalatılması işe girişte Muhasebe Bölümü'nün sorumluluğundadır ve özlük dosyalarında muhafaza edilir. Geri bildirim konusu sebebiyle dışarıdan teknik uzman görüşüne ihtiyaç olması durumunda teknik uzman ile QM-F-05.07 Paydaş Gizlilik Sözleşmesi imzalanır.

4.7. Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi

Verilen hizmetlerin müşteriler tarafından değerlendirilmesi Müşteri Memnuniyeti Ölçme ve Değerlendirme Anketi ile yapılmakta, aynı zamanda mümkün olduğu durumlarda müşteri ziyaretleri yapılmakta ve müşterilerden geri bildirimler alınmaktadır. Yabancı müşteriler **ve ilgili taraflar** için İngilizce olarak hazırlanan Satisfaction Evaluation Survey aynı içerik ile mevcuttur. Laboratuvar **müşterilerinden** geri bildirimlerinin alınması için Laboratuvar Müşteri Memnuniyeti Anketi kullanılır.

Anket formlarının dağıtımı ve toplanmasından İletişim **Departmanı**, laboratuvar için Laboratuvar Müdürü sorumludur. Anket, yılda bir kez olmak üzere yılsonunda (Kasım, Aralık aylarında) tüm müşterilere e-mail, fax veya kargo yoluyla gönderilir. İlk defa çalışılan bir müşteri olması durumunda, yılsonu beklenilmeden hizmet sonrasında anket gönderilir. Ayrıca müşteri şikayeti alınan müşterilere şikayet sonrasında yapılan faaliyetlerin tamamlanmasını takiben anket formu gönderilir ve müşterinin memnuniyet derecesi hakkında bilgi alınır.

Müşteriler tarafından doldurulan formlar Kalite Yönetim Departmanı'nda muhafaza edilir ve Kalite Yönetim Departmanı tarafından değerlendirilir.

Elektronik kopya! Basılmış hali kontrolsüz kopyadır! (Basım: 25.10.2021)

Değerlendirme ölçeği;

- 5-Çok İyi/Her zaman
- 4-İyi/Sık sık
- 3-Orta/Bazen
- 2-İyi değil/Nadiren
- 1-Hiç iyi değil/Hiç bir zaman olarak değerlendirilir.

Anketlerin rakamsal olarak değerlendirmeleri QM-T-13.01 Müşteri Memnuniyeti Anketi Değerlendirme Talimatı'na göre yapılır. Tespit edilen olumsuz yönler için Kalite Yönetim Departmanı gerekli hallerde Düzeltici Faaliyet başlatır. Yapılan düzeltici faaliyet ve sonuçları hakkında Genel Müdür yazılı olarak bilgilendirilir. Genel Müdür tarafından yetkilendirilmiş kişi, müşteriye/ilgili kişiyi bilgilendirilir.

Kalite Yönetim Departmanı, anket değerlendirme sonuçlarını ve müşteri istekleri/şikayetleri/itirazlarını hazırladığı raporlar ile Yönetimin Gözden Geçirilmesi toplantısında Üst Yönetim ile paylaşır. **Geri bildirimler** Kalite Yönetim Departmanı tarafından Geri Bildirim Takip Formu ile takip edilir. Şikayetler/İtirazlar çeşitli alt gruplara ayrılarak en çok tekrar eden şikayetler/itirazlar gözden geçirilir. Gözden geçirme işleminde ortaya çıkan hatalar, hedef ve politikalara göre değerlendirilerek şirketin piyasadaki güvenilirliğini korumak için gerekli önlemler alınır. Gerekirse şikayetler/itirazlar için gözden geçirme işlemi daha sık yapılır. Müşterilerden gelen tüm geribildirimler CUGB hizmetlerinin sürekli iyileştirilmesi için bir araç olarak kabul edilir.

5. KVKK KAPSAMINDA MÜŞTERİYE GENEL UYARI

İş ortakları için sözleşme imzalandıktan sonra veya imza aşamasında Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında mail yolu ile gerekli bilgilendirme yapılarak iş ortakları ile İş Ortakları İçin Kişisel Verilerin Korunması ile ilgili Genel Uyarılar paylaşılır. Mail ile bilgilendirme yapılması mümkün olmayan durumlarda yazılı bilgilendirme ve Kişisel verilerin korunması ile ilgili genel bilgilendirme formunun çıktısı alınarak müşteriye imzalatılır.

6. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- Müşteri Memnuniyeti Anketi Değerlendirme Talimatı (QM-T-13.01)
- Müşteri Memnuniyeti Ölçme ve Değerlendirme Anketi (QM-F-13.01)
- Müşteri Ziyaret Plan ve Takip Formu (QM-F-13.04)
- Müşteri Ziyaret Raporu (QM-F-13.05)
- Geri Bildirimleri Takip Formu (QM-F-13.07)
- Satisfaction Evaluation Survey (QM-F-13.08)
- Geri Bildirim Formu (QM-F-13.10)
- Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (QM-P-08)**
- Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü (QM-P-09)
- DF Talimatı (QM-T-09.02)**
- Tarafsızlık, Bağımsızlık ve Gizlilik Sözleşmesi (QM-F-11.09)
- Laboratuvar Müşteri Memnuniyeti Anketi (QM-F-13.11)
- İş Ortakları İçin Kişisel Verilerin Korunması İle İlgili Genel Uyarılar (QM-F-13.14)
- Paydaş Gizlilik Sözleşmesi (QM-F-05.07)
- Geri Bildirim Değerlendirme Formu (QM-F-13.13)
- Geri Bildirim Akış Şeması (QM-S-13.01)
- Şikayet ve İtiraz Komitesi Üye Sözleşmesi (QM-F-13.15)
- Laboratuvar Kalite Güvence Prosedürü (LAB-P-05)**

Elektronik kopya! Basılmış hali kontrolsüz kopyadır! (Basım: 25.10.2021)

7. DAĞITIM

Bu dokümanın elektronik nüshası tüm personelin erişimine açık olarak <https://sharenet.controlunion.com> adresinde **Quality&Safety > Country Management Systems > Turkey > 01.CU Turkey > 04.Quality CU Turkey** yolu ile ulaşılabilecek şekilde yer almaktadır.

8. REVİZYON GEÇMİŞİ

Revizyon No	İlgili Madde	Revizyon Nedeni	Revizyon Tarihi
1	4.2, 4.8, 5 5	Müşteri Şikayet ve İtiraz Formu eklendi. Müşteri Geri Bildirim Formu eklendi. Customer Satisfaction Evaluation Survey eklendi. Atama Formu düzenlendi.	02.03.2016
2/0	Tüm doküman Tüm doküman 6	Kalite Yöneticisi terimi, Kalite Yönetimi terimi ile değiştirilmiştir. Şikayet ve İtiraz süreçleri, Şikayet ve İtiraz Prosedüründe tanımlandı. Sharenet üzerinde doküman yayın adresi güncellendi.	24.02.2017
3/0	6	Dağıtım yerinde "pdf olarak yer alır" ifadesinden "pdf olarak" çıkartıldı.	03.04.2017
4/0	4.8 5	Laboratuvar ile ilgili koşullar ve dokümanlar eklendi.	04.11.2019
5/0	5. madde	KVKK kapsamında müşteriye genel uyarı maddesi eklendi.	18.06.2020
6/0	Tüm doküman	Müşteriye hizmet ve geri bildirim (şikayet, itiraz, tavsiye) konularının tek prosedürde toplanması	16.02.2021
7/0	Tüm doküman	Geribildirim süreci, müşteri dışındaki ilgili taraflar için gözden geçirilmiştir.	25.10.2021

Elektronik kopya! Basılmış hali kontrolsüz kopyadır! (Basım: 25.10.2021)