

DOKÜMAN KODU	KK.301
DOKÜMAN ADI	Müşteri Geri Bildirim İş Talimatı
REVİZYON NO	2
REVİZYON TARİHİ	06.09.2023
BÖLÜM / YER	
HAZIRLAYAN	Kalite & Proses Kontrol Yöneticisi
ONAYLAYAN	Kalite Metalurji ve ARGE Müdürü

1. AMAÇ

Bu talimatın amacı, ilgili taraftan gelen geri bildirimlerin (itiraz, öneri, anket) incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, test sonuçlarının kalitesini gözlemek, hizmet kalitesinin artırılmasını etkin olarak gerçekleştirmek, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemlerdir.

2. KAPSAM

Bu talimatın kapsamı Çolakoğlu Metalurji A.Ş Kimya laboratuvarına müşteriden gelebilecek tüm olumlu/olumsuz geri bildirimlerdir.

3. SORUMLULUK

Bu talimatın hazırlanmasından ve güncel tutulmasından Çelik Üretim ve Sürekli Dökümler Kalite & Proses Kontrol Uzmanları ve Uzman yardımcıları, uygulanmasından Kalite Metalurji ve Arge Müdürü, Çelik Üretim ve Sürekli Dökümler Kalite & Proses Kontrol Yöneticisi Uzmanları ve Uzman yardımcıları, Takım Liderleri, Postabaşı ve İşçileri sorumludur.

4. TANIMLAR ve KISALTMALAR

Geri bildirim: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun Çolakoğlu Metalurji Kimya Laboratuvarı'nın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen bildirimlerdir.

İtiraz: Test ögesini sağlayanın Çolakoğlu Metalurji Kimya Laboratuvarı'ndan, bu öğeye ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebidir. İtirazlar da şikâyetler kapsamında değerlendirilecektir.

YGG: Yönetimin Gözden Geçirmesi

KYS: Kalite Yönetim Sistemleri

5. UYGULAMA

5.1. Genel

5.1.1. Bir geri bildirim alınması üzerine Çolakoğlu Metalurji Kimya Laboratuvarı; geri bildirim, sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrular, eğer öyleyse geri bildirimle ilgilenmektedir. Aksi takdirde geri bildirim yapana bu durum bildirilmektedir.

5.1.2. Çolakoğlu Metalurji Kimya Laboratuvarı bir geri bildirim aldığı anda geri bildirim geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumlu olup bu bilgileri toplar.

5.1.3. Mümkün olan her durumda, Çolakoğlu Metalurji Kimya Laboratuvarı geri bildirim kabul ettiğini geri bildirim yapana bildirmekte, geri bildirim ilerleme durumunu ve sonucunu da geri bildirimciye sunmaktadır.

5.1.4. Geri bildirimciye bildirilecek sonuçlar, geri bildirim konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır.

5.2. Geri Bildirimler

5.2.1. İç Müşteri Geri Bildirimleri; Çolakoğlu Metalurji Kimya Laboratuvarı'nda test sonuçlarını gösteren test raporlarına itiraz ile ilgili geri bildirimler www.colakoglu.com.tr kurumsal internet sayfasında bulunan KK.125 İtiraz Geri Bildirim Öneri Formu doldurularak yapılır. KK.164 Laboratuvar Hizmet Protokolü yapılan müşterilerden itiraz/geri bildirimler için form doldurulması şartı aranmaz. Test ile ilgili itiraz geri bildirimleri test faaliyetlerinde yer almayan KYS Yöneticisi tarafından, Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili itiraz geri bildirimleri Çelik Üretim Sürekli Dokümler Proses&Kalite Kontrol Yöneticisi tarafından değerlendirilir. İtiraz ve önerilerin laboratuvarla ilgili olup olmadığına karar verir. Geri bildirimlerle ilgili her durum KK.125 İtiraz Geri Bildirim Öneri formuna yazılarak değerlendirme sonucu KYS Yöneticisi tarafından ilgili tarafa gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir.

5.2.2. Dış Müşteri Geri Bildirimleri; Çolakoğlu Metalurji Kimya Laboratuvarı'nda test sonuçlarını gösteren test raporlarına itiraz ile ilgili geri bildirimler www.colakoglu.com.tr kurumsal internet sayfasında bulunan KK.125 İtiraz Geri Bildirim Öneri Formu doldurularak yapılır. İlgili form doldurduktan sonra laboratuvar@colakoglu.com.tr adresine e posta ile gönderilir. Test ile ilgili itiraz geri bildirimleri test faaliyetlerinde yer almayan Kalite Metalurji ve Arge Müdürü tarafından, Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili itiraz geri bildirimleri Çelik Üretim Sürekli Dokümler Proses&Kalite Kontrol Yöneticisi tarafından değerlendirilir. İtiraz ve önerilerin laboratuvarla ilgili olup olmadığına karar verir. Geri bildirimlerle ilgili her durum KK.125 İtiraz Geri Bildirim Öneri Formuna yazılarak değerlendirme sonucu Kalite Metalurji ve Arge Müdürü tarafından ilgili tarafa gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir.

5.2.3. Test tekrarı yapılması gerektiğinde ve dış müşteri teste katılma talebinde bulunursa GVN.200 Dilovası Kapı Giriş Çıkış Güvenlik Talimatı'na göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte, Kalite Metalurji ve Arge Müdürü ve ilgili taraf görüşme yapar. Testte uygulanacak standart, test metodu ve testlerde kullanılan cihazlar hakkında ilgili tarafa bilgi verilir. İlgili taraf teste katılmak istemiyorsa test tekrarı yapılarak ilgili taraf bilgilendirilir.

5.2.4. İlgili tarafın, kalite kontrol işçileri ile yaptığı test tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu Çelik Üretim Sürekli Dokümler Proses&Kalite Kontrol Yöneticisine bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar KK.125 İtiraz Geri Bildirim Öneri Formuna kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda ilgili taraf ile mutabık kalınacak başka bir laboratuvarda (tercihen akredite) test tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Test ücreti haksız tarafça karşılanır.

5.2.5. Yapılan tekrar testlerinde test sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı testin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek KK.299 Laboratuvarda uygun olmayan iş ve testlerin yönetimi talimatı ve KK.305 Laboratuvar Kalite Güvence İş Talimatına göre işlemler uygulanır.

5.2.6. Laboratuvar, geri bildirimleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur. Kararlar ve faaliyetlerin bitiminden itibaren müşteriye geri bildirim süresi maksimum 5 iş günüdür. Müşteri geri bildirimini ile ilgili kayıtlar formun ekinde saklanır.

5.3. Geri Bildirimlerin Çözümlemesi ve İlgili Tarafın Bilgilendirilmesi

5.3.1. Çolakoğlu Metalurji A.Ş Kimya Laboratuvarı'na gelen tüm itiraz geri bildirimler KK.299 Laboratuvarda uygun olmayan iş ve testlerin yönetimi talimatında bulunan Uygunsuzluk maddesi dikkate alınarak değerlendirilir. Kabul edilen olumlu/olumsuz geri bildirimlerin çözümlemesinde PRO.695 Sürekli İyileştirme Prosedürüne göre çalışma yapılır.

5.3.2. İtiraz geri bildirimleri ilgili yapılan her değerlendirme, faaliyet ve sonuçları kayıt altına alınır ve itiraz sahibine tüm aşamalarla ilgili yazılı olarak bilgilendirilir. Tüm itiraz, öneri ve geri bildirimler KK.126 İtiraz Geri Bildirim Öneri Takip Formu ile takip edilir.

5.3.3. Geri bildirimlerin ele alınması konusu, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilirdir ve proses www.colakoglu.com.tr/ adresinde yayınlanmıştır.

5.3.4. Analiz sonuçları kaynaklı itiraz geri bildirimleri konusundaki kayıtlar Kalite Metalurji ve Arge Müdürü tarafından analiz edilir ve geri bildirimler konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir.

5.4 Anketler

5.4.1 Müşteri anketleri KYS Yöneticisi tarafından hazırlanır. Yılda 1 kez yapılan müşteri memnuniyet anketleri ile müşteri memnuniyet ve beklentilerini öğrenir, bu kapsamda gerekli tedbirleri alır. Müşteriden, personelden gelen öneri ve geri bildirimleri çözüme kavuşturur, öneri ve geri bildirimler düzeltici faaliyet girdisi olarak değerlendirilir.

5.4.2. KK.157 Laboratuvar müşteri memnuniyeti anketi, hazırlanan sorular ve cevapların kaydı için gerekli yerleri içeren bir soru listesi şeklinde hazırlanır.

5.4.3. Anket formu hazırlanırken dikkate alınması gereken konular ve ilkeler şunlardır:

- Açıklık ve kısalık
- Soruların sırası
- Hatırlatma
- Hataya engel olma
- Cevaplama kolaylığı sağlama
- Cevaplandırıcıyı şartlandırmama
- Güven duygusu yaratma
- Cevap verme arzusu yaratma

5.4.4. Hazırlanan sorular anket formunda, aşağıdaki ilke ve konular dikkate alınarak sıralanır;

- Başlangıç sorusunu izleyen diğer soruların, cevaplayıcının psikolojik durumuna uygun bir sırada olması

- Herhangi bir sorunun cevabının diğerini etkilememesi durumu

5.4.5. Anket formunda ankete katılma ricası ve açıklayıcı bir bölüme yer verilir. Ayrıca Müşteri beklentilerinin de sorulacağı bir bölüm yer alır.

5.4.6. Anket soruları aşağıdaki konular düşünülerek hazırlanır:

- Neyi aramak istiyoruz?

- Hangi hizmetleri sorgulayacağız?

- Hangi sorular çaprazlanacak?

- Ne sonuçlar alınacak?

- Soru gerekçeleri nelerdir?

5.4.7. Hizmet kalitesinin ölçülmesinde aşağıda verilen 2 anket türünden biri veya birkaçı uygulanır:

- Kişisel görüşme (Anket formunu elden teslim etme ve alma)

- Telefon görüşmesi

5.4.8. Anket türlerinden hangisinin kullanılacağına karar vermede aşağıdaki kriterler kullanılır;

- Anket formunun karmaşıklığı

- Sağlanacak bilginin doğruluğu

- Seçilen örneğin denetimi

- Anket çalışması için gerekli zaman

- Ankete cevap verme oranı

5.4.9. Anketlerin Yıllık Değerlendirmesinde KK.123 Anket Değerlendirme Formu kullanılır. Bu formda her bir anket için Müşteri Adı, her bir soru için 5 puan üzerinden Müşteri Memnuniyet Anketi'nde verilen derecelendirmeye uygun olarak müşterinin verdiği cevaplar rakamla girilir. İlgili formda aşağıdaki hesaplamalar yapılır;

- Ankete Her Soru İçin Aynı Cevabı Verenlerin Sayısı (AHSIACVS);

Toplam Gelen Anketler içinde her bir soru için tek tek aynı cevabı verenlerin sayısı toplanarak hesaplanır.

- Ankete Her Soru İçin Aynı Cevabı Verenlerin Oranı (AHSIACVO);

Her bir soru için ve bu sorulardaki her bir seçenek için (1-5 arasında);

$AHSIACVO = AHSIACVS / \text{Toplam Anket Sayısı}$ formülünden hesaplanır.

- Verilen Ağırlıklı Puana Göre Soru Bazında Kalite Değerleri (VAPGSBKD);

$VAPGSBKD = \sum_{Sec=1}^5 (AHSIACVO_s * Katsayi)$ formülünden hesaplanır.

Burada Sec; 1-5 arasında sorulara verilen puanlardır (Seçenek).

Katsayı: 100'lük sisteme çevirmek için seçeneğe göre, 1:20, 2:40, 3:60, 4:80, 5:100 olarak alınır

• Soru Bazında Ortalama Cevaplar (SBOC)

Her bir soru için ve her bir sorudaki seçenek için;

$SBOC = \frac{\sum_{Sec=1}^5 (AHIACVS_{Sec} * AHSIACVO_{Sec})}{VAPGSBKD}$ formülünden hesaplanır.

Burada Sec; 1-5 arasında sorulara verilen puanlardır.

• Ortalama Kalite Değeri (OKD);

$OKD = \frac{\sum_{s=1}^{10} VAPGSBKD_s}{s}$ formülünden hesaplanır.

Burada s: Kalite değerleri hesaplanan soruların sayısıdır.

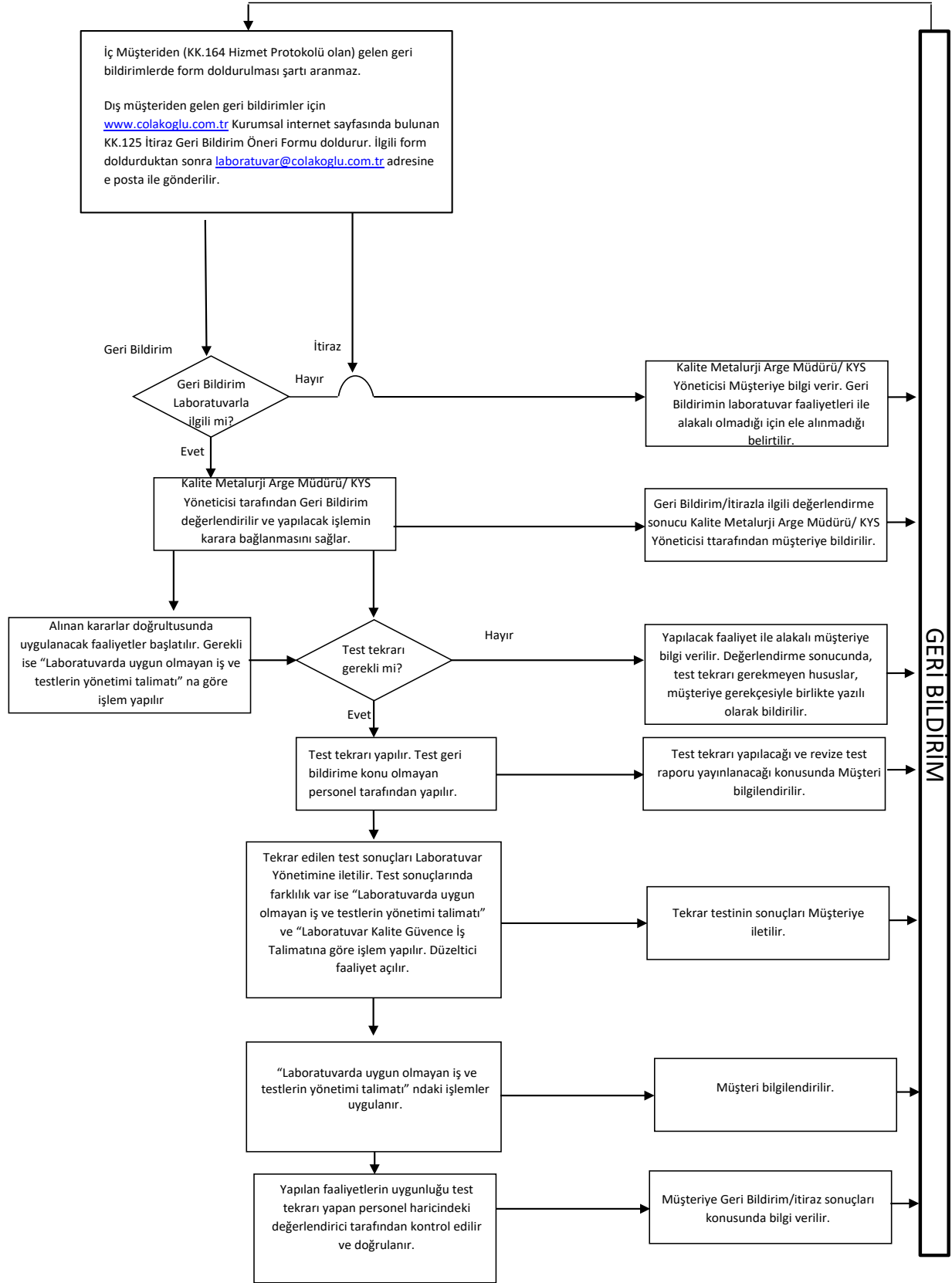
• Müşteri Bazında Memnuniyet Oranı (MBMO);

Anketlerin İlk Değerlendirmesi'nde 50 üzerinden hesaplanan değer 2 ile çarpılarak 100'lük baza çevrilir.

5.4.10. KYS Yöneticisi tarafından uygulanan her bir ankete, anketler ulaştığı gün her bir soru üzerinde işaretleme yapılan puan kabul edilerek toplam 100 puan üzerinden el ile hesaplama yapılarak değerlendirme yapılır. Toplamsal oranlama ile hesaplanan puanlarda 100 puanda 60 puan altında kalan ve herhangi bir soruda 2 ve 2'nin altında kalan bir puanlama varsa Müşteriye geri dönülür. KK.126 İtiraz geri bildirim öneri takip formuna kaydedilerek PRO.695 Sürekli İyileştirme Prosedürüne göre işlem yapılır.

5.5. Müşteri geri bildirimlerine (İtiraz öneri, anket) ait tüm kayıtlar PRO.310 Kayıt Kontrolü Prosedürü'ne ve KK.293 Kayıt Tipi ve Saklama Sürelerinin Belirlenmesi İş Talimatı göre saklanır.

5.6. Müşteri Geri Bildirim Prosesi



Şekil 1: Müşteri Geri Bildirim Prosesi

6. İŞ GÜVENLİĞİ KRİTERLERİ

6.1 Yapılan işin niteliğine uygun Kişisel Koruyucu Donanımlar eksiksiz ve doğru şekilde kullanılacaktır.

6.2 Bilgisayar ekranına uzaklık, görüntüye, ekran çözünürlüğüne, yazıların okunabilirliğine ve monitörün büyüklüğüne bağlıdır. Ortalama olarak göz-ekran uzaklığı en az kol mesafesi kadar uzaklıkta (60-70 cm.) olmalıdır.

6.3 Işığın karşıdan, yani bilgisayarın üzerinden gelmemesi sağlanmalıdır.

6.4 Ekranın tepe noktası göz seviyenizden daha aşağıda olmalıdır.

6.5 Ekran üzerine düşen yansımaları önlemek için monitörün eğim açısı değiştirilmelidir.

6.6 Ekranında çok küçük karakterler kullanılmamalıdır.

6.7 Ekran kontrastı gözü yormayacak şekilde ayarlanmalıdır.

6.8 20 dk aralarla gözler ekrandan ayırıp uzakta bir noktaya odaklanmalı, 10–15 sn. gözler kapatılıp dinlendirilmelidir.

6.9 Sık sık göz kırpma işlemi yapılmalıdır.

6.10 Ekranın temiz tutulmasına özen gösterilmelidir.

6.11 Yazı yazarken sadece 2 parmak kullanılmamalıdır.

6.12 Klavyenin önünde yeterli boşluk olmalıdır.

6.13 Doğru bir el-fare yerleşimi için klavye ve fare aynı yükseklikte olmalıdır.

6.14 Fare klavyenin yanında olmalıdır.

6.15 Bilek düz bir çizgide tutulmalıdır.

6.16 Fare kullanırken bileği sağa ya da sola doğru bükmemeye dikkat etmelidir.

6.17 El ve avuç içinin yukarı ve aşağı doğru döndürme hareketi fazla yapılmamalıdır.

6.18 Klavye, fare, yazı ve okuma alanı, dirsekler vücuda bitişik, eller açılmış durumda iken, dirseği masadan kaldırmadan çizilen yayın içinde olmalıdır. (Kol dairesi)

6.19 Ayaklar düz olarak yere temas etmeli, diz 90 derece açılı olmalı, sandalyede beli destekleyen parça olmalı, sırt dik, omuzlar rahat, dirsekler 90 derece açılı ve bilekler nötral pozisyonda tutulmalıdır.

6.20 Sandalye ileri geri gidebilmeli, 360 derece dönebilmeli, yüksekliği ayarlanabilmeli, bel eğimini desteklemeli, sırt desteği ayarlanabilmeli, oturma yüzeyi yandan kalçalara baskı yapmamalıdır.

6.21 Kişi tüm alanlara rahatlıkla ulaşabilmeli ve bu sırada vücudu eğilip bükülmemelidir.

7. ÇEVRE KRİTERLERİ

7.1 Çalışma esnasında işin yapılacağı alan için Çevre güvenliği ve atıklarının yönetimi için gerekli tedbirli alınması gerekmektedir. Alan çalışma öncesinde oluşabilecek atıkları ayırmak için uygun atık kovaları sağlanmalıdır.

7.2 Çalışma esnasında oluşabilecek eldiven, üstübe bezler, tulumlar vb. atıkların toprağa ve suya teması engellenecek şekilde tanımlı bulunan tehlikeli atık kutularına atılması sağlanmalıdır.

7.3 Çalışma esnasında kaynaklı oluşabilecek ambalaj atıkları (kağıt-karton,naylon,plastik vb.)toplanıp uygun atık kutularına atılması sağlanmalıdır.

7.4 Çalışma sırasın da oluşabilecek hurda malzemeler için **PRO 380 Malzemelerin Tamiri, Hurdaya Ayrılması, Satışı veya Bertarafında İzlenecek Prensiplere İlişkin Prosedür** de yer alan kurallara uyulmalıdır.

7.5 Tüm bu çalışmalar sonucunda sınıfına uygun toplanan atıkların uygun Gerikazanımı/Bertarafı için Çevre ve İsg Müdürlüğü'ne bilgi verilir.