

Lokasyon : YC INOX / Turkey	Müşteri Memnuniyeti ve Şikayetleri İnceleme ve Değerlendirme Prosedürü	Doküman No: YC-2QAS008	
Yürürlük Tarihi : 13.12.2022		Sayfa	1 of 10

Gizlilik Seviyesi:	Şirkete Özel	YC INOX Kontrollü Doküman
Confidential Level:	Internal Use	

Belge Başlığı (Document Title):

Müşteri Memnuniyeti ve Şikayetleri İnceleme ve Değerlendirme
Prosedürü
Customer Satisfaction and Claim Evaluation Procedure

Belge No (Document Number):	YC-2QAS008
Revizyon (Revision):	4
Revizyon Tarihi (Revise Date):	11.03.2025
Hazırlayan (Prepared by):	Tuğçe Mardin
Oluşturan Birim (Created by which Function):	QA Section

Lokasyon : YC INOX / Turkey	Müşteri Memnuniyeti ve Şikayetleri İnceleme ve Değerlendirme Prosedürü	Doküman No: YC-2QAS008	
Yürürlük Tarihi : 13.12.2022		Sayfa	2 of 10

Amendment Records

Item:	Date:	Revision:	Page:	Change Description:	Changed by:
3	12.02.2025	Laboratuvar şikayetler ile ilgili bilgiler ekledi.		Laboratory claim information added.	Gökhan Arabacı
2	13.11.2024	Yöntemlerin, sorumlulukların ve ekranların tanımlanması gerekliliği.		Yöntemler, sorumluluklar ve gerekli ERP ekranları tanımlanmıştır. Doküman adı değiştirilmiştir.	Ayşegül Saraçoğlu
1	18.07.2023	Doküman ismi Türkçe çevirisi ve içerik çevirisinin uygun olmaması.		Doküman ismi Müşteri Hizmetleri Süreç Önlemleri Prosedürü olarak düzeltilmiş olup, doküman içeriğinin çevirisi düzeltilmiştir.	Ayşegül Saraçoğlu
0	13.12.2022	Yeni Doküman			Tuğçe Mardin

Lokasyon : YC INOX / Turkey	Müşteri Memnuniyeti ve Şikayetleri	Doküman No: YC-2QAS008	
Yürürlük Tarihi : 13.12.2022	İnceleme ve Değerlendirme Prosedürü	Sayfa	3 of 10

1.0 Amaç:

Objective:

Bu talimat ISO 9001, ISO 17025, ISO 45001 ve ISO 14001 kapsamında tanımlı tüm müşterilerden gelen şikayetler ve iadelerle ilgili akışı açıklamaktadır. Bu talimatın uygulanmasından Kalite (Laboratuvar dahil) ve Satış Bölümleri sorumludur.

This procedure outlines the flow for handling complaints and returns from all customers defined under ISO 9001, ISO 17025, ISO 45001, and ISO 14001 standards. The Quality (including Laboratory) and Sales Departments are responsible for the implementation of this procedure.

2.0 Kapsam:

Scope:

Müşteriden ürünün kendisi, test- kontrol raporları ya da paketi ile ilgili şikayet, talep ve uyarı gibi geri bildirimleri kapsamaktadır.

This includes feedback regarding the product, test- control reports or its packaging from the customer, including complaints, requests, and warnings.

3.0 Tanımlar ve İşleyiş

Definitions and Mechanism

3.1 17025 kapsamındaki şikayetler

Complaints within ISO 17025 scope

Bu şikayetlerde Laboratuvar Yc Inox'a hizmet ettiği için, Laboratuvar biriminin müşterileri yalnızca Yc Inox firması içerisindeki departmanlardır. Yc Inox Türkiye Müşterileri", laboratuvardan çeşitli test kayıtları, teknik veriler (test yöntemleri, teknik özellikler vb.) ve diğer hizmet bilgilerini (örn. test yorumları, açıklamalar) sağlamasını isterse, talep, müşteriye bu bilgileri vermeden önce onay için Laboratuvar Yöneticisi'ne iletilmelidir. Bir

Lokasyon : YC INOX / Turkey	Müşteri Memnuniyeti ve Şikayetleri	Doküman No: YC-2QAS008	
Yürürlük Tarihi : 13.12.2022	İnceleme ve Değerlendirme Prosedürü	Sayfa	4 of 10

müşterinin hizmet talebi diğer müşterilere gizlilik içerdiğinde, “Laboratuvar Tarafsızlık ve Gizlilik Prosedürü” (YC-2LAB018) uyarınca ele alınacaktır. Müşteri şikâyeti veya ortak denetleme: Bir müşteri ortak bir inceleme için laboratuvarı ziyaret etmeyi teklif ettiğinde, müşterinin hizmet talebi ancak Laboratuvar Yöneticisi veya daha üst makam tarafından onaylandıktan sonra sağlanabilir. Laboratuvarda müşteri erişim yönetimi, “Laboratuvar Tesisleri ve Çevresel Koşulları Yönetim Prosedürü” (YC-2LAB010) uyarınca yürütülür. Müşterilerin memnuniyetini ölçmek için her yıl Laboratuvar tarafından “Laboratuvar Müşteri Görüşü Anket Formu” (YC-4LAB003) yapılır. Müşterilerden gelen şikayetler ve anket sonuçlarından çıkan veriler için sebep analizi yönetim gözden geçirme toplantısında değerlendirilir. Burada ayrıca tekrarı önleyici aksiyon planlaması yapılır.

The laboratory serves YC Inox in these complaints, meaning that the laboratory unit's only customers are the departments within the YC Inox company. If YC Inox Turkey Customers' request various test records, technical data (such as test methods, technical specifications, etc.), or other service information (e.g., test comments, explanations) from the laboratory, the request must be submitted to the Laboratory Manager for approval before providing this information to the customer. If a customer's service request involves confidentiality concerning other customers, it will be handled according to the 'Laboratory Impartiality and Confidentiality Procedure' (YC-2LAB018). Customer Complaint or Joint Inspection:

If a customer requests to visit the laboratory for a joint inspection, the service request can only be fulfilled after approval by the Laboratory Manager or higher authority. Customer access management in the laboratory is carried out in accordance with the 'Laboratory Facilities and Environment Operation Procedure' (YC-2LAB010). To measure customer satisfaction, the Laboratory conducts the 'Laboratory Customer Feedback Survey' (YC-4LAB003) annually. The root cause analysis of complaints and survey results from customers is evaluated during the management review meeting. Preventive action planning is also conducted to prevent recurrence.

Müşteri memnuniyeti takibi için satış bölümü tarafından YC-SLS001-13 formu ile müşteri memnuniyeti değerlendirme anketi yapılır ve sonuçları için aksiyon planlanır. Sonuçlar yönetim gözden geçirme toplantılarında değerlendirilir.

Customer satisfaction is monitored through the YC-SLS001-13 form, which is used by the sales department to conduct customer satisfaction surveys. Action plans are developed based on the results, which are then reviewed during management review meetings.

4.1. ISO 9001, ISO 45001 ve ISO 14001 kapsamındaki şikayetler

Complaints within the scope of ISO 9001, ISO 45001, and ISO 14001

Talep ve Uyarı	Şikayet olarak tanımlanmayan ve şikayet kayıtları içine alınmayan (örnek olarak çap toleranslarının üst sınırlara yakın tutulmaları) müşteri geri bildirimleridir. Bunlar ERP sistemine girilmez, “YC-2QAS011-04 NCR Tracking List” üzerinde takip edilir.
Request and Warning	

Lokasyon : YC INOX / Turkey	Müşteri Memnuniyeti ve Şikayetleri	Doküman No: YC-2QAS008	
Yürürlük Tarihi : 13.12.2022	İnceleme ve Değerlendirme Prosedürü	Sayfa	5 of 10

	<p>These are customer feedback that is not defined as complaints (e.g. to keep diameter tolerances close to the upper limits) and is not included in complaint records. Those type of requests and warnings are not registered to the ERP system, it is followed through Customer Claim Follow-up Form- (YC-2QAS011-04).</p>
Şikayet Complaint	<p>Şikayet kayıtları olarak tutulup "claim" olarak adlandırılan bildirimlerdir. Sonucu, müşteriye 'şikayetin kabulü' ya da 'şikayetin reddi' olarak bildirilmektedir. Şikayetlerin hepsi ERP sisteminde ve YC-2QAS011-04 NCR Tracking List'e kayıt edilir. Aynı bildirimde birden fazla şikayet konusu veya referans malzeme varsa, her konu ve şikayet ayrı ayrı kaydedilir.</p> <p>The notifications referred to as "claims," are recorded as complaint entries. The outcome is communicated to the customer as either "acceptance of the complaint" or "rejection of the complaint." All complaints are recorded in the ERP system and the YC-2QAS011-04 NCR Tracking List. If a single notification contains multiple complaint topics or reference materials, each topic and complaint are recorded separately.</p>

4.0 Uygulama

Operation

4.1 17025 kapsamındaki şikayetler

Complaints within ISO 17025 scope

Bu kapsamda gelen şikayetler için Kalite birimi tarafından ERP üzerinden IUCC1 modülü üzerinden şikayet kaydı oluşturulur. Laboratuvar bir müşteriden şikayet aldığı anda Kalite Temsilcisi, şikayeti; içeriğine göre şikayete konu faaliyette yer almayan bir Laboratuvar Personeline iletir. Personel şikayetin laboratuvarın sorumluluğundaki faaliyetlerle ilgili olup olmadığını doğrular ve durumu Kalite Temsilcisine sunar.

Bahse konu şikayet, Laboratuvarın sorumluluğunda değilse, Kalite Temsilcisi sebebini belirtmeli ve veri toplamak, sonucu özetlemek ve süreci kaydetmek için laboratuvar dışında sorumlu başka bir personel belirleyebilir. Bahse konu şikayetten; Laboratuvarın sorumlu olduğu tespit edilirse, Kalite Temsilcisi sorumlu bir Laboratuvar Test Personelini belirler. İlgili şikayet analizi bu personel, Laboratuvar Birim Yönetisi ve Kalite Temsilcisi ile beraber analiz edilir.

Yapılan analiz sonuçları ERP üzerinden IUCC1 ekranına girilir ve yine burada aksiyonlar planlanır. Bu analiz ve aksiyonlar şikayete konu olmayan personel tarafından tekrar değerlendirilir ve kontrol edilir. Eğer tekrar eden bir şikayetse ya da kritik bir şikayet ise laboratuvara tekrar YC-2QAS007 İç Tetkik Prosedürü kapsamında denetim planlanabilir.

Complaints received under this scope are registered by the Quality Department through the ERP

Lokasyon : YC INOX / Turkey	Müşteri Memnuniyeti ve Şikayetleri	Doküman No: YC-2QAS008	
Yürürlük Tarihi : 13.12.2022	İnceleme ve Değerlendirme Prosedürü	Sayfa	6 of 10

system, using the IUCC1 module. When the Laboratory receives a complaint from a customer, the Quality Representative forwards the complaint to a Laboratory employee who is not involved in the activity that is the subject of the complaint, based on its content. The employee verifies whether the complaint pertains to activities under the Laboratory's responsibility and presents the situation to the Quality Representative.

If the complaint is not within the Laboratory's scope of responsibility, the Quality Representative must indicate the reason and may assign another responsible person outside the Laboratory to collect data, summarize the results, and record the process.

If it is determined that the Laboratory is responsible for the complaint, the Quality Representative designates a responsible Laboratory Test Personnel. The relevant complaint analysis is conducted together with the Laboratory Unit Manager and the Quality Representative. The results of this analysis are entered into the ERP system's IUCC1 screen, and actions are planned there as well. These analyses and actions are then re-evaluated and checked by personnel who were not involved in the complaint.

If the complaint is recurring or critical, an internal audit may be planned for the Laboratory again under the "YC-2QAS007 Internal Audit Procedure."

Müşteri, YC-2QAS008 Müşteri Memnuniyeti ve Şikayetleri İnceleme ve Değerlendirme Prosedürüne ve YC-2QAS008-01 Müşteri Hizmetleri Şikayet Uygulama Formuna <https://www.ycinox.com.tr> adresinden ulaşabilir.

The customer can access the YC-2QAS008 Customer Satisfaction and Complaint Review and Evaluation Procedure and the YC-2QAS008-01 Customer Service Complaint Application Form via the website <https://www.ycinox.com.tr>.

4.2 ISO 9001, ISO 45001 ve ISO 14001 kapsamındaki şikayetler Complaints within the scope of ISO 9001, ISO 45001, and ISO 14001

Müşteri bildirimlerini Müşteri Şikayetleri Bildirimi Formu (YC-2QAS008-01) ile beraber yapması talep edilir, bu gelemirse detaylı olarak izlenebilirlik bilgileri, ürünün kusurunu gösteren numune, fotoğraf, video vs. talep edilir. Eğer bunlar yeterli görülmezse kalite tarafından müşteri ziyareti yapılabilir ve ziyaret bulguları satış departmanı, üretim ve yönetim ile paylaşılır. Numune alınabilirse şikayetin konusuna göre; görsel olarak incelenir ve boyutsal, mekanik, kimyasal vb. testlere tabi tutulur. Diğer taraftan aynı hatanın farklı ürünlerde olabileceği düşünülürse öncelikle varsa aynı firma için üretilmiş sevke hazır diğer ürünlerin, üretilmekte olan ürünlerin ya da kusurlu malzeme ile aynı tarihte aynı makinede üretilen diğer ürünlerin tekrar kontrolünü gerçekleştirir.

İncelemeler sonucunda şikâyetlerle ilgili ERP dosyası üzerinden aşağıdaki tablodaki Tablo-1.1 adımlar takip edilerek kalite şikayet bildirimini açılır. YC-2QAS011-04 NCR Tracking List dosyasına da kayıt edilir ve yönetime raporlanır. Değerlendirme tamamlandıktan sonra ilgili şikâyet dosyası kapatıldıktan sonra müşteriden alınan görseller (fotoğraflar, numuneler) Kalite

Lokasyon : YC INOX / Turkey	Müşteri Memnuniyeti ve Şikayetleri İnceleme ve Değerlendirme Prosedürü	Doküman No: YC-2QAS008	
Yürürlük Tarihi : 13.12.2022		Sayfa	7 of 10

Departmanı tarafından arşivlenir. Gerekli görülürse ERP'den abnormal kaydı açılabilir.

Customers are requested to submit their notifications along with the Customer Complaint Notification Form (YC-2QAS008-01). If the form cannot be provided, detailed traceability information, a sample indicating the product defect, photos, videos, etc., will be requested. If these are deemed insufficient, a customer visit may be conducted by quality team and the findings of the visit will be shared with the sales department, production, and management.

Samples will be taken according to the nature of the complaint and will be visually examined, as well as subjected to dimensional, mechanical, chemical, and other tests. Additionally, if it is suspected that the same defect may be present in other products, the following will be rechecked: other products ready for shipment produced for the same company, products currently being produced for the same company, other products produced on the same machine on the same date as the defective material.

Following the inspections, a quality complaint notification will be opened by following the steps outlined in Table -1.1 below through the ERP file related to the complaints. This will also be recorded in the YC-2QAS008-02 Customer Complaint Follow-up Form file and reported to management. After the evaluation is completed and the relevant complaint file is closed, the visuals received from the customer (photos, samples) are archived by the Quality Department. If considered necessary, quality team can start an abnormal on ERP.

Tablo-1.1 Yapılacak işlerin detayı

Zamanlama	Yapılacak	Dolduran	İlk onay	2. onay	ERP Ekranı	Ne yapılır?
	Şikayet Oluşturma	Satış Sorumlusu	Satış Müdürü	Genel Müdür	ISOY	Malzeme bilgisi girilir, müşteri şikayeti tanımlanır, müşterinin ne istediği tanımlanır, Satış Departmanı'ndan ilgili kişi seçilir.
5 İş Günü (Testle uzadığında maks 15 iş günü)	QA Şikayet Kabulü ve Şikayeti İletmesi	Kalite Mühendisi	Kalite Birim Yöneticisi	Kalite Müdürü	ITL1	Teknik kabul bu aşamada yapılır, hata kodu girilir, cevaplama süresi aşıldıysa bunun sebepleri belirtilir.
30 İş Günü	Sorumlu Departman Analizi	Sorumlu Departman	Sorumlu Departman Müdürü	-	ITL1	Kök neden analizi girilir. Alınacak aksiyonlar belirtilir. Eğer aksiyonlar ERP'de verilen süreyi aşarsa aksiyon planlamaları, ERP üzerinden kapatılarak YC-2QAS011-04 NCR Tracking List

Lokasyon : YC INOX / Turkey	Müşteri Memnuniyeti ve Şikayetleri İnceleme ve Değerlendirme Prosedürü	Doküman No: YC-2QAS008	
Yürürlük Tarihi : 13.12.2022		Sayfa	8 of 10

					üzerinden takip edilir. 3 gün gecikmede ilgili kişiye, 7 günde kaliteye, 14 günde kalite müdürüne, 30 gün sonra da genel müdürü ERP üzerinden uyarı düşer.
10 İş Günü	Şikayetin Satış Departmanı Taraflından Kapanması	Satış Temsilcisi	Satış Departmanı Müdürü i	Genel Müdür	ISOZ Teknik kabul durumunda müşteri ile görüşme ve anlaşma sağlanarak, malzemenin iade-kabul-şartlı kabul durumları raporlanır. İlgili iç departmanlarla görüşülüp, bilgi akışı sağlanır. Maliyet, Kalite Güvence Birimi'ne iletilir. Bütün aksiyonlar tamamlandıktan sonra ilgili şikayet çıktısı satış tarafından alınır ve genel müdüre imzalatılır, bu çıktı kaliteye teslim edilir ve ERP'den "Case Closed" yapılır.

KONTROLÜ KOPYA

Lokasyon : YC INOX / Turkey	Müşteri Memnuniyeti ve Şikayetleri İnceleme ve Değerlendirme Prosedürü	Doküman No: YC-2QAS008	
Yürürlük Tarihi : 13.12.2022		Sayfa	9 of 10

Table -1.1 Operation details

Maximum approval period	To do	Undertaker	1rst approval	2nd approval	ERP Screen	What is done?
	Claim Creation	Sales Responsible	Sales Manager	General Manager	ISOY	Material information, customer complaint detail is defined and the relevant person from the Sales Department is selected.
5 Workdays (If needed some laboratory tests max 15 workdays)	QA Disposal	Quality Engineer	Quality Section Manager	Quality Manager	ITL1	Technical acceptance is made at this stage, the error code is entered, and if the response time is exceeded, the reasons for this are stated.
30 Workdays	Responsible Department Analysis	Responsible Department	Responsible Department Manager		ITL1	Root cause analysis is entered. Actions to be taken which exceed the deadline in ERP are followed through . YC-2QAS011-04 NCR Tracking List For 3 days delay there is a message in ERP to the responsible person, for 7 days to the quality team, for 14 days to the quality manager and after 30 days to the general manager.
10 Workdays	Sales Disposal	Sales Representative	Sales Manager	General Manager	ISOZ	In case of technical acceptance, a meeting and agreement is reached with the customer and the return-acceptance-conditional acceptance status of the material is reported. Relevant internal departments are discussed, and information flow is ensured. The amount is shared with Quality dept. Once all actions are completed, claim report is printed by sales team and signed by the General Manager. This report is then handed over to the Quality department, and the case is marked as "Case Closed" in the ERP system.

Lokasyon : YC INOX / Turkey	Müşteri Memnuniyeti ve Şikayetleri İnceleme ve Değerlendirme Prosedürü	Doküman No: YC-2QAS008	
Yürürlük Tarihi : 13.12.2022		Sayfa	10 of 10

5.0 İlgili Formlar:

Related Forms:

Müşteri Şikayetleri Bildirimi Formu (YC-2QAS008-01)

Customer Complaints Notification Form (YC-2QAS008-01)

Müşteri Şikayetleri Takip Formu (YC-2QAS011-04)

NCR Tracking List (YC-2QAS011-04)

Laboratuvar Müşteri Görüşü Anket Formu (YC-4LAB003)

Laboratory Customer Feedback Survey Form (YC-2LAB006-01)

KONTROLÜ KOPYA