



**Müşteri Memnuniyeti, İtiraz ve  
Şikâyetlerinin Yönetimi  
Prosedürü**

SOP01.04  
Rev 09 / 02.06.2026  
İlk yayın:02.12.2011  
Sayfa 1 / 6

1. Amaç	2
2. Kapsam	2
3. Tanımlar	2
4. Sorumluluklar	2
5. Uygulama	2
5.1 Süreç İlişkisi	2
5.2 Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetin Geliştirilmesi	2
5.3 Müşterinin Deneylere Katılma Talebi	3
5.3.1 Ziyaretçi Kabulü	3
5.4 Öneri, Şikâyet, İtirazlar ve Değerlendirme	3
5.5 Deney Sonuçlarına Yapılan İtirazların Değerlendirilmesi	4
6. İlgili Dokümanlar	5
7. İlgili Kayıtlar	5

Hazırlayan (Kalite Yönetim Temsilcisi)

Tarih: 02.06.2026

Onaylayan (Genel Müdür)

Tarih: 02.06.2026



## Müşteri Memnuniyeti, İtiraz ve Şikâyetlerinin Yönetimi Prosedürü

SOP01.04  
Rev 09 / 02.06.2026  
İlk yayın:02.12.2011  
Sayfa 2 / 6

### 1. Amaç

- Müşteri ilişkilerini düzenlemek, geliştirmek ve sonrasında devam ettirmek,
- Müşteri bilgilerinin diğer kişilere veya müşterilere karşı gizliliğinin ve güvenliğinin sağlanması için karşılıklı iş birliğini tesis etmek,
- Laboratuvarda gerçekleştirilen deney hizmeti de dahil müşterilerden, personel ve diğer ilgililerden gelebilecek her türlü şikâyet, öneri ve itirazları değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi belirlemek,
- Müşterinin gerektiğinde deneyi izleyebilmelerini sağlamak, müşteri bilgilerinin diğer kişilere / müşterilere karşı gizliliğinin ve güvenliğinin sağlanması için karşılıklı iş birliğini tesis etmektir.
- Müşteri şartları ve beklentilerinin karşılanıp karşılanmadığı hakkındaki müşteri algılamasının saptanması ve buna bağlı olarak yapılacak iyileştirme yöntemini ve sorumlulukları tanımlamaktır.

### 2. Kapsam

Laboratuvar tarafından verilen her türlü hizmete müşteri, personel ve diğer ilgililerden gelen geri beslemeler, şikâyet ve itirazların tümü, müşterinin deneylere katılma taleplerinin karşılanması.

### 3. Tanımlar

### 4. Sorumluluklar

Bu prosedürün uygulanmasından Laboratuvar Müdürü ve Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur. Laboratuvar Müdürü hakkında yapılan şikâyetlerde Laboratuvar Müdürü değerlendirme sürecine katılamaz. Bu durumda tarafsızlığın sağlanması amacıyla değerlendirme Genel Müdür koordinasyonunda yürütülür ve gerektiğinde laboratuvar ile iş birliği bulunan bağımsız/akredite bir kuruluştan görüş alınır.

### 5. Uygulama

#### 5.1 Süreç İlişkisi

TEDARİKÇİ SUPPLIER	GİRİDİ INPUT	SÜREÇ PROCESS	ÇIKTILAR OUTPUT
Dış Müşteri Üretim Müşteri Temsilcisi	Müşteri anketleri Müşteri şikâyetleri Müşterinin deney işlemine katılımı		Müşteri anketlerinin sonuçları Müşteri şikâyetleri düzeltici faaliyetleri

#### 5.2 Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetin Geliştirilmesi

Tüm Laboratuvar çalışanları; müşteri ile iyi iletişim kurmaktan, deney ve teknik konularla ilgili talep ettikleri bilgileri sağlamaktan sorumludur. Deney yapılacak trafolarla gözlenebilecek uygunsuzluklardan, olabilecek gecikmelerden ve deney sırasında olabilecek önemli sapmalardan müşteri haberdar edilir. Verilen deney hizmeti ile ilgili olarak, deneylerden sonra test raporu ile birlikte veya mail yöntemi ile müşterilere Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından **Müşteri Anketi** gönderilerek müşterilerimizden anketi doldurması rica edilir. Laboratuvarın iç müşterileri olan Üretim Şefi ve Müşteri Temsilcisi'nden de aylık olarak müşteri anketi alınmaktadır. Bunun dışında [www.betaenerji.com](http://www.betaenerji.com) web sitesinde bulunan gerekli yönlendirmeler ve iletişim formu ile müşterilerden yorum, öneri, istek ve şikâyetler alınabilmektedir.

Elde edilen geri beslemeler yıllık kalite hedeflerine göre yine Kalite Yönetim temsilcisi tarafından değerlendirilir. Gelen cevaplar istatistiksel yöntem kullanılarak analiz edilir ve gelişme için fırsatlar,

Hazırlayan (Kalite Yönetim Temsilcisi)

Tarih: 02.06.2026

Onaylayan (Genel Müdür)

Tarih: 02.06.2026



## Müşteri Memnuniyeti, İtiraz ve Şikâyetlerinin Yönetimi Prosedürü

SOP01.04  
Rev 09 / 02.06.2026  
İlk yayın:02.12.2011  
Sayfa 3 / 6

kuvvetli veya zayıf yönler vb. belirlenmeye çalışılır. Kalite sistemi ve müşteri hizmetlerini geliştirici yönde gerekli tedbirler alınır. Anket sorularının değerlendirilmesinde 3 ve 3'ün altındaki cevaplar müşteri şikâyeti olarak ele alınır. Müşteri ile görüşülerek sorun nedeni analiz edilir. Gerekliğinde Düzeltici Faaliyet uygulanır. Geri besleme değerlendirmelerinin sonuçları, yılda bir yapılan yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında ele alınır.

### 5.3 Müşterinin Deneylere Katılma Talebi

Laboratuvar içine yalnızca Laboratuvar Müdürü, Laboratuvar teknik personeli, Kalite Yönetim Temsilcisi girebilir. Laboratuvarımız, müşterilerinin veya temsilcilerinin taleplerine açıklık kazandırabilmek ve onların laboratuvar performansını izleyebilmeleri için diğer müşterilere karşı gizliliği sağlamak koşuluyla işbirliğine gidebilir. Bu bağlamda laboratuvar dışından ziyarette bulunmak isteyen kişilerin, müşterinin veya temsilcisinin daha önceden Laboratuvar Müdürü'nden izin alması gerekmektedir. Laboratuvar Müdürü; talebi değerlendirerek ilgili deney personeli ile görüşür ve ziyaretin hangi tarihte gerçekleştirilebileceğini kararlaştırır. Belirlenen tarih, Laboratuvar Müdürü tarafından müşteriye iletilir. Ziyaret; Laboratuvar Müdürü, Kalite Yönetim Temsilcisi veya Laboratuvar Müdürü'nün yönlendirdiği kişi nezaretinde gerçekleştirilir. Deneyden önce laboratuvardaki son düzenlemeler, Laboratuvar Müdürü gözetiminde deney personeli tarafından gerçekleştirilir. Müşterinin talebi olması durumunda deney metodu, ölçme sistemi, cihazlar v.b. konularda her türlü bilgiyi deney personeli cevaplar. Ziyaret sırasında Laboratuvar Müdürü ve ilgili deney personeli tarafından; laboratuvar ekipmanlarının güvenliği, kontrollü ortam şartlarının bozulmaması, gizlilik prensibine uyulması ve laboratuvardaki diğer müşterilere ait trafoların güvenlik / gizliliğini sağlayacak şekilde önlem alınır. Deney işlemine müşterinin katılımı durumunda, **Deney Katılım Tutanağı** imzalanır. Müşteri, laboratuvarında bulunduğu sırada laboratuvar personeline müdahale edemez, tüm itiraz ve görüşlerini Laboratuvar Müdürü'ne bildirir.

Deney işleminin sonunda müşteriye Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından **Müşteri Anketi** verilerek müşterimizden anketi doldurması rica edilir.

Stajyer, ziyaretçi, denetçi, bakım, tamir veya kalibrasyon amacıyla gelen tedarikçiler de ziyaretçi kapsamında değerlendirilmekte olup, deneye katılmak isteyen müşterilere uygulanan işlemler bu kişiler için de geçerli olup uygulanmaktadır.

#### 5.3.1 Ziyaretçi Kabulü

Laboratuvara ziyaretçilerin kabulünde aşağıdaki hususlar geçerlidir:

- 1-Tüm ziyaretlerin randevu ile yapılması sağlanır.
- 2-Ziyaretçi/Müşteri; ilk olarak Kalite Yönetim Temsilcisi veya Laboratuvar Müdürü tarafından karşılanır. Ziyaretçi veya müşteriler toplantı odası bölümünde misafir edilir.
- 3-Ziyaretçinin/müşterilerin ofis alanına girilmesine izin verilmez. Bu alanların kapısında veya önünde "YETKİLİ PERSONEL HARİCİ GİRİŞ YASAKTIR" yazısı asılıdır. Müşterilerle ilgili tescilli ve tescilli olmayan hakların ve gizli bilgilerin korunması bu şekilde sağlanır.
- 4-Ziyaretçi/Müşteri bu süreçler konusunda bilgilendirilir ve izinsiz alanlara girilmeyeceği hatırlatılır. Ziyaretçinin/Müşterinin gizliliği sağlamak koşuluyla ziyaretin gerçekleştirildiği kuruluşun adı ve ziyaret amacı da doldurulup okutularak **Deney Katılım Tutanağı** imzalatılır. Stajyer olarak gelen ziyaretçilere ise **FR.24 Laboratuvar Personeli Yükümlülük Beyanı** imzalatılır.

Hazırlayan (Kalite Yönetim Temsilcisi)

Tarih: 02.06.2026

Onaylayan (Genel Müdür)

Tarih: 02.06.2026



## Müşteri Memnuniyeti, İtiraz ve Şikâyetlerinin Yönetimi Prosedürü

SOP01.04  
Rev 09 / 02.06.2026  
İlk yayın:02.12.2011  
Sayfa 4 / 6

8-Ziyaret sırasında ziyaretçi/müşterilerin deney laboratuvarındaki bilgisayarları kullanmasına izin verilmez. Bakım, tamir veya kalibrasyon amacıyla gelen tedarikçiler sadece cihaz ve bilgisayarlara işi gereği erişim konusunda izin verilir.

9-Akreditasyon kuruluşu denetçilerinin "Görevlendirme Yazıları" ile laboratuvar alanına ve ölçüm sahasına girmesine izin verilir.

10-Gizliliği sağlamak koşulu ile ziyaret süresince ziyaretçi yalnız bırakılmaz, ilgili personel mutlaka kendisine refakat eder.

11-İşleri mümkün olan en kısa sürede sonuçlandırmak esastır. Bunun için ziyaretlerin kısa tutulması sağlanır.

12-Müşteri ve ziyaretçilerle ilgili oluşan tüm kayıtlar saklanır.

### 5.4 Öneri, Şikâyet, İtirazlar ve Değerlendirme

#### 5.4.a Şikâyetlerin Alınması

Müşterilerin veya diğer ilgililerin laboratuvarımız ve deneylerimiz ile ilgili tüm soru ve sorunlarını dinlemek ve en kısa sürede çözüme kavuşturmak Kalite Yönetim Temsilcisi'nin sorumluluğu altındadır. Telefon, faks, internet veya şahsen başvuru yoluyla gelen istek ve müracaatlar anında cevaplandırılabilir, konu hakkında gerekli bilgilendirme yapılır. Bunun dışında şikâyetlerin alınabilmesi için [www.betaenerji.com](http://www.betaenerji.com) web sitesinde 'SOP01.04 Müşteri Memnuniyeti İtiraz ve Şikâyetlerinin Yönetimi Prosedürü' ve 'Müşteri İstek, Öneri ve Şikâyetleri Formu' yayınlanmıştır. Müşteriler bu formu doldurduktan sonra elektronik ortamda gönderilmesini onaylar. Form otomatik olarak elektronik ortamda Kalite Yönetim Temsilcisi'ne düşer. Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, **yıl / sıra no** şeklinde numaralandırma yapılır ve kaydedilir. Laboratuvar Müdürünü ilgilendiren şikâyetlerde, şikâyet kaydı Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından alınır ve doğrudan Genel Müdüre iletilir. Bu tür şikâyetlerde Laboratuvar Müdürü değerlendirme ve karar sürecinde yer alamaz.

Deney sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikâyetler;

- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi
- Raporlardaki bilgilerin (müşteri ismi, adres, v.b.) yanlış olması
- Deney ve hizmet kalitesi (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb...)
- Müşteriye verilen yetersiz bilgi
- Gelen trafoların deneye uygunluğu
- Yapılan iş için alınan ücret v.b...

gibi konularda olabilir.

Laboratuvarımızda verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri itiraz ve şikâyetleri Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir.

Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından aşağıdaki işlemler yapılır:

1)Şikâyetlerin alınmasını takip eden üç iş günü içinde şikâyetçiye konunun incelenerek sonucun bildirileceğine dair ilk bilgilendirmeyi yapar.

2)Kalite Yönetim Temsilcisi, Müşteri İstek Öneri ve Şikâyetleri formunun değerlendirilmesi amacıyla 'Şikâyet Değerlendirme Kurulu' nu toplar.

#### 5.4.c Şikâyet Değerlendirme Kurulu ve Değerlendirme

Hazırlayan (Kalite Yönetim Temsilcisi)

Tarih: 02.06.2026

Onaylayan (Genel Müdür)

Tarih: 02.06.2026



## Müşteri Memnuniyeti, İtiraz ve Şikâyetlerinin Yönetimi Prosedürü

SOP01.04

Rev 09 / 02.06.2026

İlk yayın:02.12.2011

Sayfa 5 / 6

Şikayet Değerlendirme Kurulu aşağıda verilen çekirdek üyelerden oluşmaktadır.

- 1.Genel Müdür
- 2.Laboratuvar Müdürü

Laboratuvar Müdürünü ilgilendiren şikayetlerde Laboratuvar Müdürü kurul çalışmalarına katılamaz. Bu durumda kurul, Genel Müdür ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından oluşturulur. Tarafsızlığın sağlanması amacıyla gerekli görülmesi halinde akredite bir kuruluş veya bağımsız teknik uzmandan görüş talep edilir. Yapılan değerlendirme ve alınan görüşler kayıt altına alınır.

Yapılan görüşme sonucunda gerçekleştirilecek faaliyete karar verir, değerlendirme sonucunda gerekli görülürse **Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü**'ne göre düzeltilici faaliyet başlatılır.

Şikayetlerin kabul edildiği, ilgili sürecin tamamı (şikâyetin çözümü ve sonucu) ve şikayet değerlendirmesinin bittiği ile ilgili olarak şikayeti değerlendiren kişi tarafından bir özür veya bilgilendirme yazısı iki nüsha olarak hazırlanır ve Genel Müdür'ün onayına sunulur. İki nüsha olarak onaydan çıkan bilgilendirme yazısından biri en geç on gün içinde şikayetçiye gönderilir. Müşteri öneri, şikâyet ve itirazları için yapılan işlemler ve sonuçları, yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında ele alınır.

### 5.5 Deney Sonuçlarına Yapılan İtirazların Değerlendirilmesi

Deney sonuçlarına yönelik itirazlarda Kalite Yönetim Temsilcisi; Laboratuvar Müdürü ve deney yapan personel ile temasa geçer. Deney sonuçlarına yapılan itirazlarda, tekrar deneyinin yapılabilmesi için gereken tüm şartlar, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Laboratuvar Müdürü ile görüşülerek müşteriye yazılı olarak iletilir. Müşterinin itiraz yazısı Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kabul edilir ve Laboratuvar Müdürüne iletilir.

Müşteriden, tekrar deneyi sırasında hazır bulunma isteğini yazılı olarak bildirmesi talep edilir. Tekrar deneyine, müşteriyle birlikte Kalite Yönetim temsilcisi ve Laboratuvar Müdürü ya da görevlendirdikleri personel katılır. Uygulanan deney metodu, kullanılan cihazlar konusunda müşteri bilgilendirilir. Müşterinin laboratuvarında bulunduğu süre içinde laboratuvarın gizliliği ilkesine ve ilgili prosedüre binaen gözlemleyebileceği diğer müşteri bilgilerini bir başkasına aktarmayacağı **Deney Katılım Tutanağı** ile garanti altına alınır.

İtiraz edilen trafoya; aynı laboratuvar şartlarında, aynı metot, aynı kişi, aynı deney cihazlarıyla tekrar deney yapılır.

İtiraz sonucu tekrarlanan deney sonuçları raporlaştırılarak **Deney Katılım Tutanağı** ekine iliştilir, tutanak deneye katılanlar tarafından imzalanır. Deneyi yapan personel, tekrar deneyi olduğu belirtilecek şekilde **Deney Raporu**'nu hazırlar.

Müşterinin belirtilen tarihte Laboratuvarımıza gelmemesi halinde, Kalite Yönetim temsilcisi ve Laboratuvar Müdürü eşliğinde deney tekrarlanır, sonucu müşteriye iletilir.

Deney neticesinde sonuçların değişmemesi durumunda müşteriden tekrar deney bedeli alınır, bir önceki deney sonucu geçerlidir. Aksi durumda ücret talep edilmez.

Müşterinin haklı olması durumunda, müşterinin bu olaydan kaynaklanan tüm mağduriyeti Laboratuvarımız tarafından karşılanır.

Kalite Yönetim temsilcisi tarafından;

- Deney sonucunun farklı çıkması durumunda **Deney Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü**
- Bu durumun ortaya çıkmasına neden olan uygunsuzlukları belirlemek ve ortadan kaldırmak için **Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü**

Hazırlayan (Kalite Yönetim Temsilcisi)

Tarih: 02.06.2026

Onaylayan (Genel Müdür)

Tarih: 02.06.2026



## Müşteri Memnuniyeti, İtiraz ve Şikâyetlerinin Yönetimi Prosedürü

SOP01.04  
Rev 09 / 02.06.2026  
İlk yayın:02.12.2011  
Sayfa 6 / 6

- Ortaya çıkan olumsuzluğun, diğer deney işlemlerine olan etkisi konusunda ise **Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü**
- Kayıtların muhafazası için **Kayıtların Kontrolü Prosedürü** uygulanır.

### 6. İlgili Dokümanlar

- Düzeltici Faaliyetler Prosedürü (SOP01.18)
- Deney Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü (SOP01.14)
- Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (SOP01.05)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (SOP01.07)

### 7. İlgili Kayıtlar

- Müşteri Anketi (FR.11)
- Deney Katılım Tutanağı (FR.12)
- Müşteri İstek, Öneri ve Şikâyetleri Formu (FR.13)
- Deney Raporu (FR.14)
- FR.24 Laboratuvar Personeli Yükümlülük Beyanı

Hazırlayan (Kalite Yönetim Temsilcisi)

Tarih: 02.06.2026

Onaylayan (Genel Müdür)

Tarih: 02.06.2026