

**DOKÜMANIN ADI**

MK.P.05 MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ

**SORUMLULUK****Hazırlayan**

AHMET DIĞRAK

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

**Onaylayan**

ALİ CİHAN YILMAZ

GENEL MÜDÜR

**Yayın Tarihi**

05.01.2021

**Revizyon Tarihi**

-

**Rev No**

00

**Açıklama**

Yeni Yayınlanmıştır.

**KONTROLSÜZ KOPYA**

## 1. **AMAC**

Bu prosedürün amacı, müşteriden gelen şikayetlerin ve itirazların, alınması, gözden geçirilmesi ve geçerli kınması, araştırılması ve buna karşın gerçekleştirilecek faaliyetlerin kararlaştırılmasına ilişkin prosesin bir tanımını, şikayetlerin çözümüne yönelik gerçekleştirilecek olan faaliyetler dâhil, şikâyetlerin takibi ve kayıt altına alınmasını ve uygun herhangi bir faaliyetin gerçekleştirilmesinin sağlanması yöntemlerini açıklamaktır.

## 2. **KAPSAM**

Bu prosedür ilgili taraflardan gelen her türlü şikayet ve itirazların değerlendirilmesini kapsar.

## 3. **YETKİ VE SORUMLULUKLAR**

Bu prosedürün uygulanmasından Muayene Kuruluşundaki tüm personel sorumludur.

## 4. **TANIMLAR**

**Müşteri** : Muayene hizmeti alan ve karşılığında ücret ödeyen kurum/firma.

**Şikâyet** : Müşteri tarafından, muayene kuruluşu hakkında yapılan memnuniyetsizlik beyanı

**İtiraz** : Muayene kuruluşu tarafından verilen herhangi bir kararın tekrar değerlendirilmesi için, müşteri tarafından yapılan istek.

## 5. **UYGULAMALAR**

**5.1.** Firmamıza her türlü sözlü veya yazılı gelen (ayrıca şikayet ve itirazlar için [sikayet@vitamuhendislik.com](mailto:sikayet@vitamuhendislik.com) mail adresi kullanılmaktadır ve Teklif formu içerisinde tanımlaması yapılmıştır.) Müşteriler, şikayet ve itiraz prosesine Vita Mühendislik web sitesi ([www.vitamuhendislik.com](http://www.vitamuhendislik.com)) üzerinden erişebilmektedir. Müşteri şikayetleri, şikayeti alan personel tarafından **Şikayet/Öneri/İtiraz Formuna (F.07)** ve **Şikayet İzleme Formuna (F.09)** kaydedilir ve değerlendirmeye alınması için Yetkilendirme Matrisinde(F.29) sorumlu personele iletilir.

**5.2.** Kalite Yönetim Temsilcisi şikayet ve itiraz konusunu ilgili Teknik Müdür ile görüşür ve gerekli gözden geçirmeleri birlikte yapar. Bu değerlendirmeden sonra şikayet ve itiraz ile ilgili;

Kalite Yönetim Temsilcisi ve Teknik Müdüre yapılan inceleme ve değerlendirmelerden sonra müşteri şikayet veya itirazında haklı bulunmaz ise söz konusu şikayet veya itiraz reddedilir. Reddedilen şikayetin veya itirazın red nedeni gerekçeleri ile birlikte müşteriye Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından mail yolu ile iletilir.

Müşteri şikayetinde veya itirazında haklı bulunmuşsa, Kalite Yönetim Temsilcisi şikayetle konusu iş ile ilgili **Şikayet/Öneri/İtiraz Formunun(F.07)** ilgili kısmını düzeltme yöntemini yazarak şikayetin giderilmesi için yapılması gerekli faaliyetleri kaydederek belirler, şikayetin takibini yapar. Uygulanan faaliyetler sonunda ilgili şikayet ile ilgili alınan tedbirlerin etkinliği gözden geçirildikten sonra şikayet kapatılır ve şikayet ile ilgili alınan kararlar ve uygulanacak faaliyetler hakkında müşteriye bilgi verilir.

**5.3.** Yönetim Temsilcisi şikayete neden olan durumla ilgili herhangi bir yöntem eksikliği tespit edilmişse, bu konuda Talimat veya Prosedür hazırlanmasına veya mevcutta var ise revizyonuna karar verebilir

**5.4.** Sık sık tekrarlanan veya Kalite Sisteminin yapısından kaynaklanan şikayetler Kalite Yönetim Temsilcisi ve Teknik Müdürler tarafından değerlendirilerek, uygulanması gereken Düzeltici Önleyici Faaliyetler belirlenir, **Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü'**ne göre işleme alınır.

## 5.5.Gizlilik

- Muayene kuruluşuna ulaşan tüm şikayetler gizli olup, üçüncü taraflara bilgi verilmez.
- Gerek görülmesi durumunda yalnızca TÜRKAK tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili taraflar mutlaka haberdar edilir.
- Bütün kayıtlar, dokümanlar, cevaplar ve bütün ilgili toplantı kayıtları, Vita Mühendislik bilgi Sisteminde saklanır. Şikayet sürecinin her bir aşamasında alınan kararların gerekçeleri hakkında şikâyet sahibi yazılı bilgilendirilir ve bu bilgilendirme kayıt altına alınır.
- Bu prosedürde belirtilen tüm doküman ve kayıtlar kalite kaydı olarak Kayıtların Kontrolü Prosedürü ne göre muhafaza edilir.

## 5.6 Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Değerlendirmesi

**5.6.1.** Müşterilerin memnuniyetleri **Müşteri Memnuniyeti Anketi(F.08)** kullanılarak Kalite Yönetim Temsilcisi ve Teknik Müdürler tarafından ölçülür ve değerlendirilir. Her iş sonrasında form müşteri yetkilisine elden veya mail ile veya hazırlanan raporlarla birlikte teslim edilir ve müşterinin doldurduğu form Kalite Yönetim Temsilcisi'ne mail, faks yolu ile veya elden iletilir.

Müşteri Memnuniyeti Anketinde VİTA MÜHENDİSLİK muayene hizmetleri, raporlama süreci ve raporlar, personelimize müşteri arasındaki iletişim ve ücret politikamız konularında geri besleme konularını içermektedir. Puanlama baremi aşağıda belirtildiği gibidir;

- 5- Çok İyi
- 4 - İyi
- 3 - Orta
- 2 - Zayıf
- 1 - Başarısız

Müşteri Memnuniyeti Anketi (F.08) 'nde yukarıda verilen puanlamaya göre 20 anket sorusundan toplamda 70 puan ve üzeri başarılı olarak, 70 puan ve altında puan alan anketler ise başarısız olarak değerlendirilir ve anket VİTA MÜHENDİSLİK'e ulaştıktan sonra sonuçlar analiz edilir ve **Müşteri Memnuniyeti Anketi Takip Formuna** kaydedilir. Başarısız olan haneler Kalite Yönetim Temsilcisi ve Teknik Müdürler ile görüşülerek değerlendirmenin doğruluğu sorgulanır. Açıklama kısmı müşteri tarafından belirtilmemişse müşteri ile iletişime geçilerek değerlendirmenin gerekçeleri alınır. Müşterinin gerekçesi şikayet niteliğinde ise **Şikayet/Öneri/İtiraz Formu(F.07)** na kaydedilir. Sorgulama sonucunda hak verilen değerlendirmeler için **DÖF Formu(F.12)** doldurulacak ve gerekli iyileştirme çalışmaları yapılacaktır. Müşteri değerlendirmesinin sonucunda mail/telefon/faks vs. ile eksikliklerin kök nedenleri ve firmada başlatılan iyileştirme çalışmaları hakkında bilgilendirilecektir.

**5.6.2.** Müşteri memnuniyetlerinin ölçülmesi için uygulanan diğer bir yöntemde Muayene raporlarının müşteri ile birlikte gözden geçirilmesidir.

**5.6.3.** Anket sonuçları Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından girilerek analiz edilir. Değerlendirme sonuçları Yönetim Gözden Geçirme Toplantılarında gözden geçirilir. Çıkan sonuçlara göre **Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü**uygulamaya konulur.

**5.6.4.** Müşteri şikayetleri ve müşteri memnuniyeti ölçümleri ile ilgili tüm kayıtlar (formlar, yazışmalar) Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından **Doküman Kontrolü Prosedürü** 'ne göre saklanır ve İzleme **Şikayet İzleme Formu (F.09)** İle yapılır.

## 6. REFERANSLAR

TS EN ISO 17020 ÇEŞİTLİ TİPTEKİ MUAYENE KURULUŞLARININ ÇALIŞTIRILMALARI İÇİN GENEL KRİTERLER

## 7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Şikayet/Öneri/İtiraz Formu (F.07)
- Şikayet İzleme Formu (F.09)
- Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü
- DÖF Formu F.12
- Müşteri Memnuniyeti Anketi F.08
- Müşteri Memnuniyeti Anketi Takip Formu F.33