

**DOKÜMANIN ADI**

MK.P.05 MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ

SORUMLULUK**Hazırlayan**

AHMET DIĞRAK

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

*e-imza***Onaylayan**

ALİ CİHAN YILMAZ

GENEL MÜDÜR

*e-imza***Yayın Tarihi****Revizyon Tarihi****Rev No****Açıklama**

05.01.2021

-

00

Yeni Yayınlanmıştır.

05.01.2021

02.08.2024

01

MSS ve Yedek Akçe Tanımlaması

05.01.2021

21.09.2026

02

5.6 Maddesi İçerik Yenileme

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.

Mesleki Sorumluluk Sigortası : Akreditasyon kapsamında gerçekleştirilen muayene faaliyetleri esnasında eksik veya yanlış işlemler sonucunda oluşan zararları karşılamak amacıyla yapılan sigorta işlemi.

5. **UYGULAMALAR**

5.1. Firmamıza her türlü sözlü veya yazılı gelen (ayrıca şikayet ve itirazlar için sikayet@vitamuhendislik.com mail adresi kullanılmaktadır ve Teklif formu içerisinde tanımlaması yapılmıştır.) Müşteriler, şikayet ve itiraz prosesine Vita Mühendislik web sitesi (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 Müdürcce 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 verilebilir

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. Müşteri memnuniyeti, **Müşteri Memnuniyeti Anketi (F.08)** kullanılarak Kalite Yönetim Temsilcisi ve Teknik Müdürler tarafından ölçülür ve değerlendirilir. Anket formu, mümkün olduğunda her işin tamamlanmasının ardından müşteri yetkilisine elden, e-posta yoluyla veya hazırlanan muayene raporlarıyla birlikte iletilir. Müşteri tarafından doldurulan form; e-posta, faks veya elden Kalite Yönetim Temsilcisi'ne ulaştırılır.

Müşteri Memnuniyeti Anketi; VİTA MÜHENDİSLİK tarafından sunulan muayene hizmetleri, raporlama süreci ve raporlar, personel ile müşteri arasındaki iletişim ve ücret politikası konularındaki müşteri değerlendirmelerini içerir.

Puanlama aşağıdaki şekilde yapılır:

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

Yirmi sorudan oluşan **Müşteri Memnuniyeti Anketi (F.08)** sonucunda toplam puanı **70 ve üzerinde olan anketler başarılı, 70 puanın altında olan anketler başarısız** olarak değerlendirilir.

Anket VİTA MÜHENDİSLİK' e ulaştıktan sonra sonuçlar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından analiz edilir ve **Müşteri Memnuniyeti Anketi Takip Formu (F.33)**'na kaydedilir. "Zayıf" veya "Başarısız" olarak puanlanan hususlar Kalite Yönetim Temsilcisi ve ilgili Teknik Müdür tarafından incelenir. Müşteri tarafından açıklama yapılmamışsa değerlendirmenin gerekçesini belirlemek amacıyla müşteriyle iletişime geçilir.

Müşteri geri bildiriminin şikâyet veya itiraz niteliğinde olduğunun belirlenmesi hâlinde geri bildirim, **Şikâyet/Öneri/İtiraz Formu (F.07)** ile kayıt altına alınır ve bu prosedürün 5.1-5.5 maddelerinde tanımlanan şikâyet ve itirazların ele alınması sürecine göre değerlendirilir. İlgili kayıt, izlenebilirliğin sağlanması amacıyla **Şikâyet İzleme Formu (F.09)**'na işlenir.

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

5.6.3. Anket ve diğer müşteri geri bildirimlerinin sonuçları Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından **Müşteri Memnuniyeti Anketi Takip Formu (F.33)**'na işlenerek analiz edilir. Değerlendirme sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gözden geçirilir.

Yapılan değerlendirme sonucunda düzeltme veya iyileştirme ihtiyacı belirlenmesi hâlinde **DÖF Formu (F.12)** düzenlenir ve **Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü** uygulanır. Başlatılan faaliyetlerin gerçekleştirilmesi, takibi ve etkinlik değerlendirmesi Kalite Yönetim Temsilcisi ve ilgili Teknik Müdür tarafından sağlanır.

5.6.4. Başarısız olarak değerlendirilen anketlerde veya olumsuz müşteri geri bildirimlerinde aşağıdaki işlemler gerçekleştirilir:

- a) Değerlendirmenin gerekçesine ilişkin bilgi ve belgeler toplanır ve doğrulanır.
- b) Geri bildirimin şikâyet veya itiraz niteliğinde olup olmadığı belirlenir.
- c) Gerekli düzeltme, düzeltilici faaliyet veya iyileştirme faaliyetleri kararlaştırılır.
- ç) Kararlaştırılan faaliyetlerin gerçekleştirilmesi ve takibi sağlanır.
- d) Yapılan incelemeler, alınan kararlar ve gerçekleştirilen faaliyetler kayıt altına alınır.
- e) Uygun olduğunda müşteri; değerlendirme sürecinin ilerlemesi, inceleme sonucu ve başlatılan faaliyetler hakkında bilgilendirilir.

5.6.5. Müşteri geri bildiriminin şikâyet veya itiraz niteliğinde olması hâlinde, bildirimin geçerli kılınması için gerekli tüm bilgi ve belgelerin toplanmasından ve doğrulanmasından VİTA MÜHENDİSLİK sorumludur.

Mümkün olduğunda şikâyet veya itirazın alındığı müşteriye bildirilir. Değerlendirme sürecinin uzaması hâlinde müşteri, uygun aralıklarla sürecin ilerlemesi hakkında bilgilendirilir ve mümkün olduğunda ara sonuçlar iletilir.

5.6.6. Müşteri şikâyeti veya itirazı hakkında müşteriye bildirilecek karar; şikâyet veya itiraza konu olan asıl muayene faaliyetinde yer almamış kişi veya kişiler tarafından alınır, gözden geçirilir ve onaylanır. Kararın tarafsızlığını etkileyebilecek herhangi bir çıkar çatışması bulunan personel değerlendirme ve karar sürecine katılamaz.

Karar vermeye yetkili kişiler **Yetkilendirme Matrisi (F.29)** üzerinde tanımlanır.

5.6.7. Şikâyet veya itirazın değerlendirilmesi sonucunda alınan karar, kararın gerekçesi ve gerçekleştirilen faaliyetler kayıt altına alınır. Mümkün olduğunda sürecin tamamlandığı, alınan karar ve gerçekleştirilen faaliyetlerle birlikte müşteriye resmi olarak yazılı şekilde bildirilir. Bildirim tarihi ve yöntemi ilgili forma kaydedilerek şikâyet veya itiraz kapatılır.

5.6.8. Müşteri memnuniyeti ölçümleri, şikâyet ve itirazlar ile ilgili anketler, formlar, bilgi ve belgeler, yazışmalar, inceleme sonuçları, kararlar ve gerçekleştirilen faaliyetlere ilişkin tüm kayıtlar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından **Kayıtların Kontrolü Prosedürü**'ne göre muhafaza edilir.

Müşteri memnuniyeti anketleri **Müşteri Memnuniyeti Anketi Takip Formu (F.33)**, şikâyet ve itirazlar ise **Şikâyet İzleme Formu (F.09)** üzerinden takip edilir.

5.7 Mesleki Sorumluluk Sigortası ve İhtiyat Akçesi Kullanımı

Muayene kuruluşumuz tarafından gerçekleştirilecek muayeneler sırasında tarafımızdan kaynaklı muayene edilecek ürünün bozulması/hasar görmesi durumunda Mesleki Sorumluluk Sigortamız tarafından hasar tespiti yapıp sigorta kuruluşumuzca hasar karşılanır. Sigorta geçerliliği (süre vb.) durumlarda ihtiyat akçemizden hasar karşılanır. F.01 Teklif formu kullanılarak müşterilere bilgilendirme 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