



## MÜŞTERİ ŞİKAYET, İTİRAZ VE ÖNERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No.: P.009

İlk Yayın Tarihi: 01.10.2021

Rev. Tarihi : 05.11.2022

Rev. No. : 2

### 1. AMAÇ

BKM ÖLÇÜM LABORATUVAR PERİYODİK MUAYENE VE MÜH.HİZ.SAN VE TİC.LTD.ŞTİ firmasında hizmetin yürütülmesi esnasında oluşan müşteri beklentilerinin alınması, şikâyetlerinin giderilmesi ve müşteri ilişkilerinin yönetilmesi konularında yöntem oluşturmak ve konu ile ilgili sorumlulukları tespit etmektir.

### 2. UYGULAMA ALANI

BKM ÖLÇÜM LABORATUVAR PERİYODİK MUAYENE VE MÜH.HİZ.SAN VE TİC.LTD.ŞTİ firmasında müşteriye sunulan hizmetin tüm aşamalarını kapsar.

### 3. SORUMLULUK ve YETKİ

Bu prosedürün işletilmesinden *tüm birimler* sorumludur.

### 4. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

P.003-Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

P.009-Düzeltilici Önleyici Faaliyetler Prosedürü

K.FR.07-Müşteri Memnuniyet Anketi Formu

LİS.004-Kalite Kayıtları Listesi

LİS.09-Müşteri Muayene Listesi

### 5. TANIMLAR ve KISALTMALAR

**İtiraz** : Muayene ögesini sağlayanın muayene kuruluşundan , bu ögeye ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebi .

**Şikâyet** : İtirazdan farklı olarak , bir kişi veya organizasyonun muayene kuruluşuna , kuruluşun faaliyetlerine ilişkin , cevap verilmesi beklentisi ile memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

### 6. PROSEDÜR

#### 6.1. MÜŞTERİYE HİZMET

**6.1.1.** Muayene hizmetleri çalışmalarında müşteri tarafından talep edilen *faaliyetler* gizlilik ve tarafsızlık prensibine uygun olarak yapılır. Müşteri bilgileri gizli tutulur. Müşteri dosyaları arşivde kilitli ve *bulut sisteminde* şifreli olarak saklandığı için diğer müşterilerin görmesi engellenmiş olur. Şifre *şirket müdürü, teknik müdür ve kalite müdürünün* sorumluluğundadır. Müşteri faaliyeti ile ilgili projede kullanılmak üzere vereceği bilgi ve dokümanlar müşterinin izni olmadan başka amaçlar için kullanılamaz ve kurum dışına çıkarılamaz.

**6.1.2.** Herhangi bir sebeple (yasal sebepler gibi) müşteriye ait bilgilerin 3.Şahıslarla paylaşılması gerektiğinde müşteri önceden yazılı olarak bilgilendirilmekte ve bunun haricindeki tüm bilgiler sahibine özel bilgiler olarak **Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü** 'ne uygun olarak saklanmaktadır.

**6.1.3.** Firmamız , yasal zorunluluktan dolayı veya sözleşmeye bağlanmış taahhütlerden aldığı yetkiye istinaden gizli bilgileri açıklaması durumunda, yasal bir engel olmaması durumunda verilen bilgileri müşteriye veya ilgili kişilere yazılı olarak bildirir.

|               |               |
|---------------|---------------|
| HAZIRLAYAN    | ONAYLAYAN     |
| KALİTE MÜDÜRÜ | ŞİRKET MÜDÜRÜ |

|                                                                                   |                                                       |                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------|
|  | <b>MÜŞTERİ ŞİKAYET, İTİRAZ VE ÖNERİ<br/>PROSEDÜRÜ</b> | Doküman No.: <i>P.009</i>    |
|                                                                                   |                                                       | İlk Yayın Tarihi: 01.10.2021 |
|                                                                                   |                                                       | Rev. Tarihi : 05.11.2022     |
|                                                                                   |                                                       | Rev. No. : 2                 |

**6.1.4.** Müşteri ile ilgili olarak müşteri dışındaki kaynaklardan elde edilen bilgiler ve bu bilgilerin değerlendirilmesi, tarafsızlık ve müşteri gizliliğine uygun olarak saklanır.

**6.1.5.** Muayene kuruluşu, müşterileri veya müşteri temsilcileri ile taleplerine açıklık kazandırmaları, diğer müşterilere karşı gizliliği sağlamak koşuluyla, işbirliği yapmaktadır. Bu işbirliği aşağıdakileri içerir.

a) Müşteri ile iyi bir iletişim sürdürülmektedir. BKM, herhangi bir gecikme, muayenelerin gerçekleştirilmesi sırasında olan önemli sapmalar hakkında müşterisine bilgi vermektedir.

b) Müşteriye ait bilgilerin saklanması ;

Mevcut müşterilerin bilgilerinin en güncel hali **LİS.09-Müşteri Muayene Listesi'nde** kayıtlıdır. Muayeneye gidilecek firmaya açılan dosyaya bir kod verilir ve uygulama şöyledir:

Dosya Kodu; **LİS.09-Müşteri Muayene Listesi'ndeki M.N** olarak tanımlanır. *M.N her müşteriye aittir 1 ile işler başlar ve bir arttırılarak liste devam etmektedir. Firmaya ait tüm dosyalar M.N numaralarıyla açılmış klasördedir. Klasör içinde periyodik kontrol başvuru formu, sözleşme, saha kontrol formları ve firmaya teslimi yapılmış raporlar bulunmaktadır.*

*Periyodik kontrol başvuru formuyla yapılmış ve fiyat teklifi kabul edilmemiş işlerin kayıtları Teklif Red ismiyle arşivde kilitli ve bulut sisteminde saklanır. Bu müşteri dosyaları M.N sıra numarasıyla açılır.*

c) Müşteriye ait bilgilerin paylaşılması gereken durumlarda, **kalite müdürü** müşteri ile irtibata geçerek durumu bildirir yazılı olarak müşteri onayı alındıktan sonra (mail,faks,dilekçe vb.) gerekli paylaşımlar yapılır ve **Kalite Kayıtları Listesinde** belirtildiği süre boyunca hangi müşterinin ne gibi bilgilerinin aktarıldığı, hangi kuruma aktarıldığı ayrıntısı ile **Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürüne** uygun olarak saklanır.

**6.1.6.** Müşteri tarafından talep edilen istekler *periyodik kontrol başvuru formu* kullanılarak kayıt altına alınır.

**6.1.7.** *Katılmak isteyen* müşterilere düzenli olarak; geri besleme amacıyla, **Müşteri Memnuniyeti Anketi** düzenlenmektedir.

## 6.2. Müşteri Şikayet ve İtirazlarının Değerlendirilmesi

**6.2.1** Müşteri, şikayetlerini ve önerilerini firmamıza **Müşteri Memnuniyeti Anketi** üzerinden web sitesinden ve firmamızdan temin ederek iletebilir. Bunun yanında müşterilerden gelen talep ve şikâyetler sözlü, yazılı veya telefonla alınır. Talep veya şikayeti alan kişi tarafından şikayet konusu Müşteri Şikâyet ve Öneri *Takip* Formuna işlenir ve kalite sistem birimine iletilir. İlk değerlendirmeler kalite sistem birimi tarafından yapılır.

Kalite sistem birimi personeli yapmış olduğu değerlendirmeye göre şikâyeti ilgisine iletilir. *Şikayetler, teknik müdür ve kalite müdürüne iletebilir.* Şikâyetle ilgili ne tür çalışmalar yapılacağı kararı verilir, ve şikâyet konusu ile ilgili durum değerlendirmesi ya da yapılacaklar hakkında müşteriye yazılı bilgi verilir. Eğer gerekiyor ise Düzeltici Önleyici Faaliyet başlatılır ve faaliyetlerle ilgili durum müşteriye iletilir. Şikâyet formlarının tümü **kalite müdürü** tarafından saklanarak arşivlenir. Şikayet sürecinin giderilmesi hakkında müşteriye bilgilendirmek amacıyla **kapanan**

|               |               |
|---------------|---------------|
| HAZIRLAYAN    | ONAYLAYAN     |
| KALİTE MÜDÜRÜ | ŞİRKET MÜDÜRÜ |



## MÜŞTERİ ŞİKAYET, İTİRAZ VE ÖNERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No.: P.009

İlk Yayın Tarihi: 01.10.2021

Rev. Tarihi : 05.11.2022

Rev. No. : 2

şikayete ilişkin düzeltici faaliyet bir kopyası müşteriye gönderilir. Müşteri, şikayet ve şikayetin giderilme süreci ile ilgili görüşlerini aynı form üzerine belirtir ve müşteri şikayetinin giderilmesi hakkında geri dönüş sağlanmış olur.

**6.2.2** BKM, şikâyetleri birer iyileşme fırsatı olarak kabul eder. Şikâyetin firmamızda kaynaklandığına kanaat getirilirse, BKM içerisinde derhal **Düzeltilici Önleyici Faaliyetler Prosedürü** uygulanarak, şikâyetin tekrarı önlenir.

**6.2.3** Ayrıca, uygun olmayan muayene işi kapsamında müşteriyi bilgilendirerek yapılan iş durdurulur, geri çekilir ve/veya tekrarlanır.

**6.2.4** Müşteri itirazları *Müşteri Memnuniyet Anketi Formu* doldurularak kayıt altına alınır ve Teknik *müdür* tarafından değerlendirilir. Gerekirse konu ile ilgili düzeltici faaliyetler başlatılır ve muayene işi tekrarlanır. *Kuruluşumuz* muayene işi ile ilgili gelen şikayet , öneri ve itirazların değerlendirilmesi ile ilgili tüm kararlardan sorumludur. Yönetim ve personel tarafsızlık beyanı ile itirazlar hakkında yapılan araştırma ve kararlar konusunda tarafsız davranacağını garanti altına almıştır.

### 6.3 Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi

**6.3.1** Sunulan hizmetin doğrulanması ve müşteri beklentilerinin ölçülmesi, müşterilerinden olumlu veya olumsuz geri besleme elde etmek için **Müşteri Memnuniyet Anketi Formu** ile kullanılır.

**6.3.2** **Müşteri Memnuniyet Anketi Formu** kalite *müdürü* ve şirket *müdürü* tarafından dizayn edilir. Anketler müşteriye rapor teslimi sırasında teslim edilir. Geri dönüşü elden ,e-posta , web adresi veya fax yolu ile sağlanır.

**6.3.3** Geri beslemeden elde edilen bilgiler, Kalite Yönetim Sisteminin, deney faaliyetlerinin ve müşteriye hizmetin iyileştirilmesi için kullanılmaktadır.

**6.3.4** Anketlerde geri beslemelerde **ORTA-KÖTÜ-EN KÖTÜ** olarak değerlendirilen kriterler müşteri şikayeti olarak alınır.

**6.3.5** Elde edilen Anket Sonuçları kullanılan istatistik programlarına göre değerlendirilir ve veriler raporlanarak tartışılır. Kullanılan puanlama yöntemi aşağıdaki belirtilmiştir.

|         |         |
|---------|---------|
| EN İYİ  | 10 PUAN |
| İyi     | 8 PUAN  |
| ORTA    | 5 PUAN  |
| KÖTÜ    | 3 PUAN  |
| EN KÖTÜ | 2 PUAN  |

Toplam puanlama 100 puan üzerindendir ve şirketimiz için başarılı olma durumları ;

|               |               |
|---------------|---------------|
| HAZIRLAYAN    | ONAYLAYAN     |
| KALİTE MÜDÜRÜ | ŞİRKET MÜDÜRÜ |



## MÜŞTERİ ŞİKAYET, İTİRAZ VE ÖNERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No.: P.009

İlk Yayın Tarihi: 01.10.2021

Rev. Tarihi : 05.11.2022

Rev. No. : 2

| PUAN ARALIĞI | DEĞERLENDİRME DURUMU |
|--------------|----------------------|
| 0 -35        | EN KÖTÜ              |
| 35 -50       | KÖTÜ                 |
| 50 -70       | ORTA                 |
| 70-85        | İYİ                  |
| 85-100       | EN İYİ               |

EN KÖTÜ-KÖTÜ-ORTA kapsamında kalan puanlamalar, kalite yönetim sistemi birimi tarafından şirket müdürü ve teknik müdürle birlikte değerlendirilir ve iyileştirme çalışmaları belirlenir , gerekiyorsa Düzenleyici ve Önleyici Faaliyet başlatılır.Düzenleyici ve Önleyici Faaliyetlerin , **Düzeltilici Önleyici Faaliyetler Prosedürü**'ne göre süreci izlenir.

### 6.4 Uygun Olmayan Muayene İşinin Kontrolü

- 6.5.1** BKM , uygun olmayan muayene işlerinin ortaya çıkmamasına gayret eder.
- 6.5.2** Uygun olmayan muayene işleri; fonksiyonlarını tam yerine getirmeyen muayene cihazlarından, prosedürlere veya müşteri ile yapılan sözleşmelere uymayan muayene raporlarından, bunların yanı sıra personel gözlemlerine dayanarak veya iç tetkik ve yönetimin gözden geçirmesi sırasında da uygun olmayan muayene işinin tanımına imkân vardır.
- 6.5.3** *Muayene personeli*; uygun olmayan muayene işleri ortaya çıktığında, bunları değerlendirir, kabul edilebilir bulması halinde gerekiyorsa müşteriye bilgilendirir, işi durdurur, geri çeker ve tekrarlatır.
- 6.5.4** BKM , yaptığı muayene işini herhangi bir kısmı veya bu işin sonuçları, kendi prosedürlerine veya müşteri ile üzerinde anlaşılan şartlara uymadığı zaman müşteriye yazılı veya eposta yolu ile haber verir.
- 6.5.5** *Kalite müdürü ve teknik müdür*, yapılan değerlendirmelerde söz konusu uygunsuzluğun *BKM'nin* kendi politika ve prosedürlerinden kaynaklandığına kanaat getirirse tekrarını önlemek için derhal düzeltici faaliyet uygular. Muayene raporları ve kalibrasyon belgelerine el koyar.

|               |               |
|---------------|---------------|
| HAZIRLAYAN    | ONAYLAYAN     |
| KALİTE MÜDÜRÜ | ŞİRKET MÜDÜRÜ |