



BELGELENDİRME ULUSLARARASI MUAYENE
KONTROL ENDÜSTRİYEL ÜRÜNLER SAN. TİC. LTD. ŞTİ.

PR.04 MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ, MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ VE İTİRAZLARININ ELE ALINMASI VE ÇÖZÜMÜ PROSEDÜRÜ

YAYIN TARİHİ	01.04.2018
REVİZYON NO	06
REVİZYON TARİHİ	03.07.2023

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, muayene faaliyetleri kapsamında, Tan Teknik Belgelendirme Uluslararası Muayene Kontrol Endüstriyel Ürünler San. Tic. Ltd. Şti.'ne ulaşan, sürecin tamamı ile ilgili şikayet ve itirazların nasıl yapılacağını, nasıl değerlendirileceğini, kuruluşumuzun şikayet ve itirazları ele alması ve anlaşmazlıkların çözüme ulaştırılması konularında uygulayacağı yöntemleri açıklamaktır.

2. SORUMLULAR

Tüm muayene kuruluşu personeli sorumludur.

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

ENLAB: Microsoft Bulut server üzerinde, Azure ortamı kullanılarak firmamıza özel olarak oluşturulmuş, internet tabanlı bir ERP programıdır.

TAN TEKNİK: Tan Teknik Belgelendirme Uluslararası Muayene Kontrol Endüstriyel Ürünler San. Tic. Ltd. Şti.

ŞİKAYET: Gerçek ve tüzel kişiler tarafından, TAN TEKNİK'in muayene faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, geçici veya sürekli personeli, TAN TEKNİK etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin TAN TEKNİK'e yapılan, itiraz konusu dışındaki memnuniyetsizlik içeren sözlü veya yazılı olumsuz başvurulardır.

İTİRAZ: Gerçek ve tüzel kişilerin, TAN TEKNİK'in kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararların yeniden değerlendirilmesi için yapmış olduğu başvurulardır.

4. UYGULAMA

4.1 MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ

Kuruluşumuz tarafından verilen muayene hizmetlerine şikayet ve itiraz edilmesi durumunda, şikayet ve itirazların ele alınmasına ilişkin proses PR.04 Müşteri İlişkileri, Müşteri Şikayetleri ve İtirazlarının Ele Alınması Ve Çözümü Prosedürü'nde tanımlanmaktadır. Talep edilmesi durumunda, PR.04 Müşteri İlişkileri, Müşteri Şikayetleri ve İtirazlarının Ele Alınması Ve Çözümü Prosedürü'ne web sitemizden ilgili tüm taraflar erişebilir. (<https://www.tanteknikkontrol.com/musteri-iliskileri-ve-iletisim-proseduru.pdf>)

4.1.1 Müşteri Memnuniyetinin Ölçümü

4.1.1.1 Sunulan hizmetin doğrulanması ve müşteri beklentilerinin ölçülmesi, müşterilerinden olumlu veya olumsuz geri besleme elde etmek için hizmet gerçekleştirildikten sonra ENLAB programından muayene raporlarının müşteriye iletilmesinin ardından, ENLAB Geri Bildirim Modülünde hazırlanan **FR.04.01 Müşteri Memnuniyeti ve Öneri Formu** içeriğindeki sorular program tarafından otomatik olarak müşteriye iletilir.

4.1.1.2 Müşterilerimiz istedikleri anda memnuniyet ve önerilerini sunabilmeleri için, <https://www.tanteknikkontrol.com/> web adresi üzerinden de **FR.04.01 Müşteri Memnuniyeti ve Öneri Formu'na** ulaşabilirler.

4.1.1.3 Müşterilerden geri dönüş olmadığı durumlarda veya geri dönüşleri hızlandırmak adına Satış ve Planlama Sorumluları müşteriyi telefon ile arayarak formun doldurulmasını sağlar. Doldurulan her form Kalite Yöneticisine iletilir.

4.1.1.4 Ankette sunulan sorular 1 - Çok Kötü, 10 - Çok İyi olacak şekilde puanlandırılır. Anket formlarının toplanması sırasında müşterilerimizin 5 puanın altındaki hizmet/konudaki değerlendirmeleri müşteri şikayeti olarak tanımlanır. Böyle durumlar için Kalite Yöneticisi tarafından inceleme başlatılır 4.2'de belirtilen süreç takip edilir. Müşteri süreçten haberdar edilir.

4.1.1.5 Müşteri tarafından doldurulan her bir **FR.04.01 Müşteri Memnuniyeti ve Öneri Formu** tarafımıza ulaştığı anda ayrı ayrı değerlendirilmekle birlikte, yıl sonunda elimize ulaşan tüm formlar soru bazlı olarak tekrar değerlendirmeye alınır. Ankette yer alan her bir soru ayrı ayrı istatistiksel teknikler kullanılarak analiz edilerek değerlendirilir.

4.2 ŞİKAYETLERİN ALINMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ

TAN TEKNİK faaliyetleri hakkındaki şikayetler genel olarak;

Kuruluşumuza yapılan başvuruların ele alınışı,

- Muayenenin veya takibin yapılması,
- Raporun verilmesi için geçen süre,
- Muayene sırasında muayene personelinin performansının, hal ve davranışının başvuru sahibi tarafından uygun bulunmaması,
- Akreditasyon kuruluşunun, R10-06 Rehberi göz önünde bulundurularak, muayene raporlarında kullanılan logo ve akreditasyon markasını yanlış kullanımı konusunda başvurusu,
- TAN TEKNİK personelinin hizmet performansının başvuru sahibi veya ilgili diğer taraflarca yeterli bulunmaması,

ile ilgili olabilir.

Ayrıca şikayet, yetkili kuruluş, akreditasyon kuruluşu, müşteriler ve raporlandırılmış hizmetlerin kullanıcısı olan üçüncü taraflarca yapılabilir.

Şikayetlerin yazılı olarak veya e-posta yoluyla TAN TEKNİK'e gönderilmesi esastır. Sözlü olarak veya telefonla yapılan şikayetlerin yazılı hale getirilmesi için şikayet sahibine öncelikle internet yolu ile şikayette bulunabileceği bilgisi verilir. Mümkün olduğunda şikayetlerin web sayfasından on-line yapılarak TAN TEKNİK'e iletilmesi sağlanır.

(https://www.tanteknikkontrol.com/Musteri_Sikayeti.pdf)

Sözlü yapılan şikayetler de mutlaka şikayet sahibi tarafından yazılı hale getirilmelidir (bu amaçla ve FR.04.02 Müşteri Şikayeti Kayıt ve Değerlendirme Formu kullanılır). Şikayetlerde asgari olarak şikayet edenin adı, soyadı ve iletişim bilgileri ile şikayetin açık ifadesi yer almalıdır. TAN TEKNİK gerekli durumlarda şikayetçinin kimliğini doğrulamak amacıyla araştırma yapabilir. Şikayet sahibinin bu yolu tercih etmemesi durumunda, FR.04.02 Müşteri Şikayeti Kayıt ve Değerlendirme Formu'nun doldurulması sağlanır. Bu form birimlerde bulundurulur veya (https://www.tanteknikkontrol.com/Musteri_Sikayeti.pdf) internet adresinden sağlanabilir. Şikayet

sahibinin başvurusunu yazılı yapmamasına rağmen şikayetini devam ettirmesi durumunda, söz konusu şikayet, FR.04.02 Müşteri Şikayeti Kayıt ve Değerlendirme Formu kullanılarak şikayeti alan muayene personeli veya diğer TAN TEKNİK personeli tarafından kaydedilir ve konunun doğru anlaşılıp anlaşılmadığına ilişkin şikayet sahibinin onayı alınır. Kaydı alınan şikayet, Kalite Yöneticisi'ne iletilir ve işleme alınır.

Şikâyete konu olan faaliyetle ilgili geçerli belgelerin olması ve bu belgelerin TAN TEKNİK'in hizmet faaliyetleri ile ilgili olması esastır. Sağlanan bilgilerin doğrulanamaması durumunda herhangi bir işlem yapılmaz.

Şikayet, kuruluşumuz hizmet faaliyetleri ve hizmet süreçleri ile ilgili değil ise ve yasal zorunluluk nedeniyle yapılmış bir çalışma ise değerlendirmeye alınmaz işlem başlatılmaz ve sebebi müşteriye açıklanır.

Şirket Müdürü, Kalite Yöneticisi ve konu ile ilgili olan teknik sorumlular ile birlikte başvurunun şikayet veya itiraz olup olmadığını değerlendirir. Değerlendirme yapan kişilerin şikayete konu olmaması esastır. Değerlendirmeyi yapan kişiler, gerektiğinde uzman görüşüne başvurabilir ve ihtiyaç olması halinde şikayet sahibinden de görüş alabilir veya söz konusu TAN TEKNİK personelini toplantıya çağırabilir. Şikayetin geçerliliğine dair yapılan değerlendirme sonrasında söz konusu şikayetin geçerli olduğu sonucuna ulaşırsa şikayetin değerlendirmeye alındığı, şikâyeti ele alacak kişinin adı-soyadı ve iletişim bilgileri e-posta veya resmi yazı ile şikâyet sahibine bildirilir.

Muayene ile ilgili konularda ise, teknik sorumlular, Şirket Müdürü ve Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilen şikayet ile ilgili işlemler, 10 iş günü içerisinde sonuçlandırılmıyorsa, şikayetin alındığı ve çalışmanın başlatıldığı bilgisi yazılı olarak verilir.

Müşterilerin veya diğer tarafların muayene faaliyetlerine ilişkin şikayetleri, şikayete ilgisi olmayan teknik sorumluların yardımı ile Şirket Müdürü veya Kalite Yöneticisi tarafından, değerlendirilir, sonuçlandırılır ve şikayet sahibine yazılı olarak bildirilir.

Şikayet başvurusunun ele alındığı sürecin herhangi bir aşamasında, şikayet sahibi TAN TEKNİK tarafından yapılan işlemler hakkında bilgi almak için başvuruda bulunabilir.

TAN TEKNİK tarafından kabul edilen şikayetlerin uygulamada olanaklı ise başvurudan itibaren bir ay içinde çözümlenmesi esastır.

Şikayetler ile ilgili faaliyetlerin gizliliği TAN TEKNİK gizlilik prensiplerine uygun olarak ilgili taraflarca ele alınarak belirlenir.

TAN TEKNİK şikayetleri ele almanın bütün seviyelerindeki bütün kararlardan sorumludur.

Her tür şikâyet ve itiraz; tarafsızlık açısından çıkar çatışması doğurabilecek haller, bunların oluşmasını engellemek için alınacak tedbirler ve muhtemel yaptırımlar dahilinde, Şikayetin kabulü, soruşturulması ve kararı şikayet edene karşı bir ayırım yapmayacak şekilde ve objektif deliller çerçevesinde TAN TEKNİK tarafından ele alınmaktadır ve ayrımcı bir faaliyetle sonuçlanmaz/sonuçlanamaz.

4.3 İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

TAN TEKNİK'in aldığı karara karşı itiraz başvuruları, kararın bildirim tarihinden itibaren 30 gün içerisinde yazılı olarak yapılmalıdır.

İtiraz başvurusu, ekinde objektif delillerin bulunduğu bir yazı ile yapılmalıdır.

Aşağıda belirtilen sebepler veya benzer sebepler itiraz konusu olabilir:

- TAN TEKNİK tarafından belirlenen hizmet bedelinin başvuran kuruluşça kabul edilmemesi,
- Başvuran kişi veya kuruluşun muayene işlemine devam edilmesini istemesine karşın TAN TEKNİK in devam etmeme kararı vermesi,
- Başvuru konusunun tamamına yanıt verilmemesi,
- Muayene sonuçları, raporları veya belgeleri.
- Şikayete verilen yanıtların yeterli bulunmaması

Bir itiraz başvurusunun TAN TEKNİK tarafından etkin bir biçimde ele alınması için aşağıdaki bilgileri içermesi gerekir:

- İtiraz konusu kararın tarih ve numarası (varsa),
- Konuyla ilgili TAN TEKNİK çalışanlarının isimleri,
- Kararın kabul edilmeme nedenleri,
- Başvuruyu yapan kuruluş veya kişinin ismi ve iletişim bilgileri,
- TAN TEKNİK nin daha fazla bilgi alabileceği kişinin ismi ve iletişim bilgileri.

TAN TEKNİK'nin muayene faaliyetleri ve kararları ile şikayete ilişkin itirazlar şirket müdürü, Kalite Yöneticisi, Teknik Müdür tarafından ön değerlendirmeye tabi tutulur. Ön değerlendirme sonucu itiraza ilişkin aşağıdaki kararlar verilir;

- Muayene tekrarı (İlk muayeneden bağımsız muayene personeline gerçekleştirilir.)
- İtirazın reddi,
- İtirazın kabulü ve gerekli düzeltmelerin yapılması (Muayene)

Değerlendirme yapan kişilerin itiraza konu olmaması esastır. Değerlendirmeyi yapan kişiler, gerektiğinde uzman görüşüne başvurabilir ve ihtiyaç olması halinde itiraz sahibinden de görüş alabilir veya söz konusu TAN TEKNİK personelini toplantıya çağırabilir.

İtirazın değerlendirmeye alındığı, itirazı ele alacak kişinin adı-soyadı ve iletişim bilgileri e-posta veya resmi yazı ile itiraz sahibine bildirilir.

İtirazı değerlendirecek olan kişi veya çalışma grubu tarafından, itirazın geçerliliği değerlendirilir, itiraz konusu olan hususla ilgili yapılan her türlü faaliyet gözden geçirilerek itirazın sebepleri araştırılır.

İtirazla ilgili değerlendirmeler itiraza konu kararda bulunanlar yer almayacak şekilde tarafsızlık güvencesi alınarak sonuçlandırılır.

İtirazla ilgili nihai karar gizlilik kurallarına uygun şekilde itiraz sahibine bildirilir.

Gerekli durumlarda itirazla ilgili gerçekleştirilen faaliyetler ilerleme raporu olarak itiraz eden tarafa iletilir.

Gerekliyse ilgili karar için düzeltici ve/veya önleyici faaliyet başlatılır. (PR.06 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü)

İtirazların uygulamada olanaklı ise yapıldığı tarihten itibaren en geç 1 ay içerisinde karara bağlanması esastır.

İtirazın kabulü, soruşturulması ve kararı itiraz edene karşı ayrımcı bir faaliyetle sonuçlanmaz/ sonuçlanamaz. TAN TEKNİK, itirazları ele almanın bütün seviyelerindeki bütün kararlardan sorumludur.

İtirazı alan TAN TEKNİK, itirazın geçerli olması için bütün gerekli bilginin toplanması ve doğrulanmasından sorumludur.

TAN TEKNİK itirazın alındığını, ilerleme raporlarını ve sonucu itiraz sahibine bildirmelidir.

4.3.8 Müşteriye sunulan tekliflerde rapora veya muayene sonuçlarına itiraz süresi 30 gün olarak belirtilir.

4.4 Müşteri Şikayet ve Memnuniyeti Değerlendirme Sonuçları

4.4.1 Müşteriye hizmet sunum aşamasında düzenlenmiş olan tutanak, anket ve şikayet formları veya başlatılan düzeltici faaliyetler, müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesinde birer veri olarak kullanılır.

5. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- FR.04.01 Müşteri Memnuniyeti ve Öneri Formu
- FR.04.02 Müşteri Şikayeti Kayıt ve Değerlendirme Formu

6. REFERANS DÖKÜMANLAR

- PR.06 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- TS EN ISO/IEC 17020
