



ŞİKAYET / İTİRAZ VE GERİ BİLDİRİM PROSEDÜRÜ

Doküman No: MH.PRS.007
Yayın Tarihi: 20.Mayıs.2012
Revizyon No: 06
Revizyon Tarihi:16.05.2019
Sayfa No: 2/6

B. REVİZYON SAYFASI

SIRA NO	REVİZYON AÇIKLAMASI	Yürürlük tarihi	REVİZE EDEN
1.	-TS EN ISO 17020:2012 standardına göre revize edilmiştir.	12.11.2013	F.BALTACI
2.	- B.DOKÜMAN KOTROL VİZESİ EKLENMİŞ DAĞITIM LİSTESİ KALDIRILMIŞTIR	24.08.2014	F.BALTACI
3.	-Şikayet ve itiraz alınması ve sonlandırılması ile ilgili ihtiyaç duyulan her aşamada müşteri bilgilendirilir. -Şikayet ve itirazlar ile ilgili yapılan her çalışmanın sorumluluğu kuruluşumuza aittir. Şikayet ve itirazların değerlendirilmesi, şikayet veya itiraza konu olan muayene faaliyetine katılmamış kişi veya kişiler tarafından yapılır. -Şikayet ve itirazla ile ilgili tüm çalışmalar ayırım gözetmeyen bir şekilde yapılır.	13.01.2015	F.BALTACI
4.	Doküman Kontrol Vizesi Kaldırılmıştır.	06.02.2017	G.GÜNER
5.	Prosedür gözden geçirilmiş olup, form numaralarında ve isimlerinde güncellemeler yapılmıştır.	22.01.2019	G.GÜNER
6.	Yayınlanmış olan muayene raporu ve muayene sertifikasına ait düzeltmeler, değişiklikler, ilaveler başlığına açıklamalar eklenmiştir ve şikayet değerlendirme süresi eklenmiştir.	16.05.2019	G.GÜNER
7.			
8.			
9.			
10.			

Sisteme ait bütün prosedürler, Teknik Yönetici tarafından onaylanmıştır. Gerekli görülen revizyonlar/değişiklikler bu prosedür şartlarına uygun olarak Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır. Teknik Yönetici onayından sonra yeniden yürürlüğe konur.

C. ŞİKAYET / İTİRAZ VE GERİ BİLDİRİM PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ

MAVİ HAVA, test ve hizmet kalitesini yükseltmek ve müşteri memnuniyetini sağlamak için; hizmetlerinde, test sonuçlarında ve raporlarında bir tutarsızlık tespit ettiğinde; müşterisini bilgilendirmek, müşteriden gelen her türlü şikayet , itiraz ve geri besleme bilgilerini kullanarak daima çözüm odaklı hizmet vermek, test tekrarlarını takip etmek, yetkili kurumların önerilerini değerlendirmek, “tavsiye niteliğinde önerileri” müşterilerine iletmek, personelinden ve dış müşterisinden gelen şikayetleri/itirazları ve geri bildirimleri inceleyerek, uygun çözümler bulmak ve kalite geliştirme faaliyetlerini başlatmak amacıyla bu prosedürü hazırlamıştır ve uygulamaktadır.

Ayrıca bu prosedür; gizlilik ilkesi çerçevesinde müşterilerimizin tesis, ekipman ve faaliyetleri ile ilgili olarak edinilen bilgileri ve raporları, gerekli olduğunda müşteriye iletmek üzere dokümantasyon prosedürümüze göre korumayı ve muhafaza etmeyi de amaçlamaktadır.

2. KAPSAM

Müşterilerimize ilişkin bilgilerin korunması ile firmaya iletilen bütün itiraz / şikayet ve önerilere karşı yapılan çalışmaları ve müşteri ile ilgili iyileştirme faaliyetlerini kapsar.

3. SORUMLULUK

3.1 TEKNİK YÖNETİCİ

Teknik konular ile ilgili olan müşteri şikayetlerini incelemek, kontrolleri yapmak, düzeltici-önleyici faaliyetleri başlatmak ve sonuçlarını takip ederek değerlendirmekten, müşteri memnuniyetini sağlamaktan sorumludur.

3.2 TEKNİK PERSONEL

Test faaliyetleri esnasında ve sonrasında da, müşterilere ait bilgileri, gizlilik ilkesi çerçevesinde korumaktan, herhangi bir müşteri şikayetine karşı ve/veya müşteri ilişkilerinin iyileştirilmesine yönelik olarak alınan kararlara, uygunluk sağlamaktan ve müşteri ilişkilerinin iyileştirilmesi doğrultusunda önerilerde bulunmaktan sorumludur.

3.3 KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Müşteri ilişkilerine yönelik bütün bilgileri (şikayetler-öneriler-uygunsuzluklar) muhafaza etmekten ve gerekli noktalara dağıtımını yapmaktan sorumludur.

4. TANIMLAR

İTİRAZ : Muayene ögesini sağlayanın muayene kuruluşundan, bu öğeye ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebi.

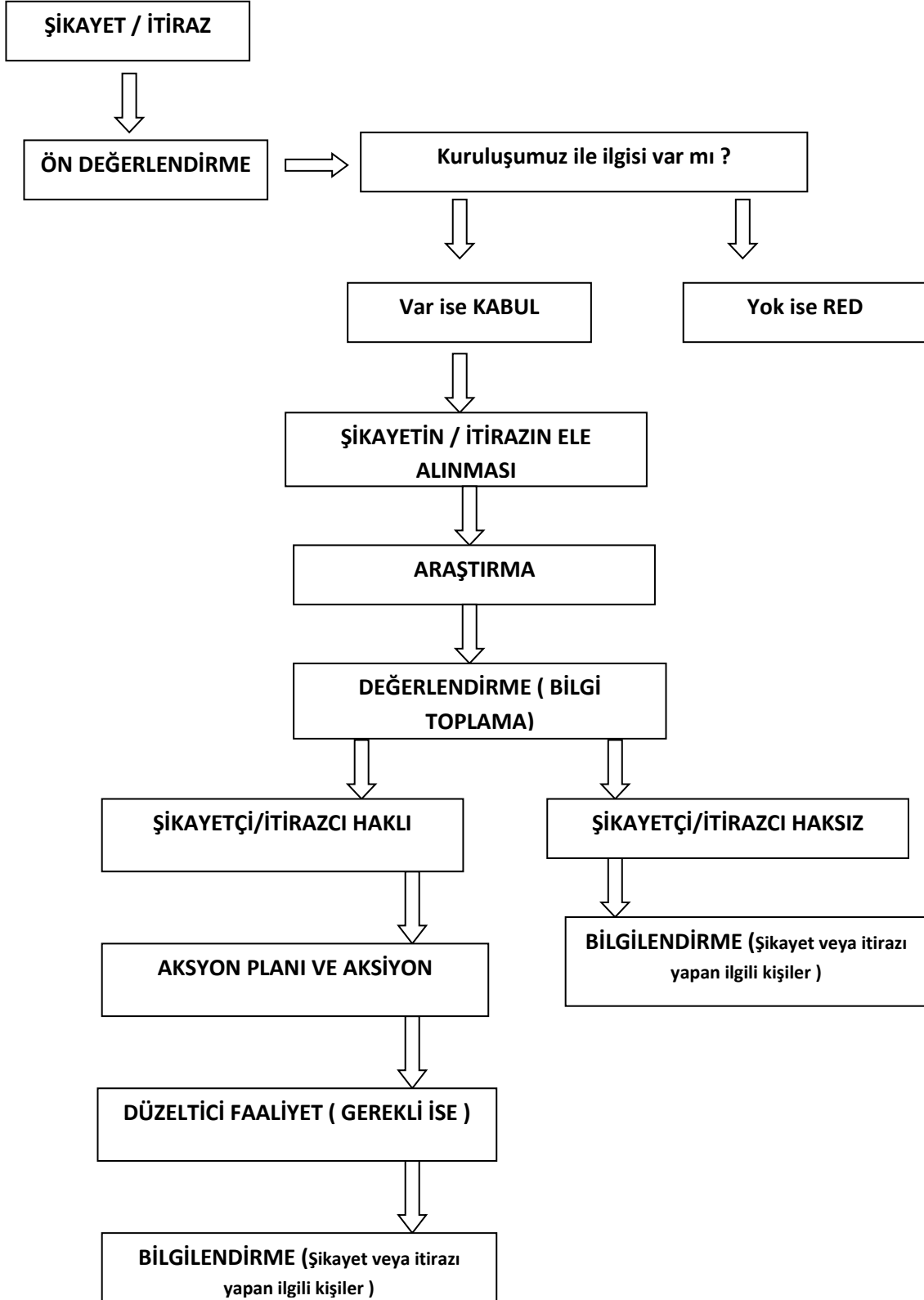
ŞİKAYET : İtirazdan farklı olarak, bir kişi veya organizasyonun muayene kuruluşuna, kuruluşun faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

GERİ BESLEME: Buradaki anlamı, proses etkileşimi gösteren bir kişinin, ilgili başka bir kişiye yaptığı iş ile ve aldığı sonuçlar ile ilgili olarak bilgi vermesidir ve aynı bilgiye sahip kişiler arasında değişiklikler ile ilgili iletişimin sağlanmasını da kapsar.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- DOKÜMAN ve KAYITLARIN KONTROLÜ PROSEDÜRÜ – MH.PRS.001
- DÜZELTİCİ-ÖNLEYİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ – MH.PRS.011
- YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ TOPLANTI KAYITLARI

6. ŞİKAYET VE İTİRAZLAR PROSESİ





ŞİKAYET / İTİRAZ VE GERİ BİLDİRİM PROSEDÜRÜ

7. PROSEDÜR DETAYI

Bu prosedür, test faaliyetlerimiz için: bağımsızlık, tarafsızlık, dürüstlük ve gizlilik ilkelerini de kapsar.

- Test faaliyetlerinin gerçekleştirilmesinden sonra, müşterilerimiz tarafından kuruluşumuza iletilen kalite ve hizmet ile ilgili olan bütün müşteri talepleri, önerileri, itirazları, şikayetleri sözlü veya yazılı olarak firmaya iletilir. Sözlü iletilen müşteri geri bildirimleri, şikayeti alan kişi tarafından **“Müşteri Şikayet, İtiraz ve Öneri Bildirim Formu - MH.FRM.010”** na yazılarak ve YIL/NO olarak numaralandırılarak Teknik Yönetici’ ye iletilir.
- Müşterinin herhangi bir şikayeti varsa; Teknik Yönetici şikayet sebeplerini şikayet durumuna bağlı olarak, Teknik Personel ve Kalite Yönetim Temsilcisi ile birlikte inceler. Uygunsuzluk durumlarında düzeltici-önleyici faaliyetler, **“Düzeltilici-Önleyici Faaliyet Prosedürü - MH.PRS.012”** ne uygun olarak Teknik Yönetici’ nin de bilgisi dahilinde yürütülür.
- Gelen şikayetin/itirazın, doğrulama testleri esnasında yapılan ölçüm hatasından veya raporlama hatasından veya MAVİ HAVA kaynaklı herhangi bir dış etken yüzünden oluştuğu tespit edilirse, Teknik Yönetici direkt olarak şikayetin geldiği yerin yetkili sorumlusu ile telefonla görüşerek durumu izah eder. Eğer bu hata, daha önce doğrulama testleri yapılmış ve raporlanmış olan herhangi bir sistemi/alanı ve/veya cihazı etkiliyorsa, firmanın yetkili personelinin de bilgisi ile doğrulama testleri tekrarlanır.
- Müşteri şikayeti, direkt olarak hizmet kalitemiz ile ilgili ise; uygunsuzluk için düzeltici-önleyici faaliyet başlatılır ve faaliyet sonuçları **“Düzeltilici-Önleyici Faaliyet Takip Raporu - MH.FRM.012”** nda açıklanır. Müşteri şikayetlerine bağlı olarak yapılan düzeltici-önleyici faaliyet raporlarının bir nüshası da müşteriye iletilir. Müşteri onayı ile müşteri memnuniyeti sağlandıktan sonra uygunsuzluğu düzeltme faaliyeti kapatılır. Böylece aynı hatanın tekrar edilmesi önlenmiş olur. Bu gibi durumlarda, düzeltici faaliyetler için müşterinin talebi de göz önünde bulundurulur.
- Hizmetlerimiz ile ilgili olası uygunsuzlukların düzeltilmesi için sözlü ya da yazılı iletişim yeterli gelmezse, Teknik Yönetici müşteriye gider ve karşılıklı olarak müşteriye memnun edecek en uygun çözüm bulunur. Bu çalışma Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından rapor edilir. Bütün müşteri şikayetleri, önerileri ve düzeltici faaliyet sonuçları Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir.
- Şikayet ve itiraz alınması ve sonlandırılması ile ilgili ihtiyaç duyulan her aşamada müşteri bilgilendirilir.
- Şikayet ve itirazlar ile ilgili yapılan her çalışmanın sorumluluğu kuruluşumuza aittir. Şikayet ve itirazların değerlendirilmesi, şikayet veya itiraza konu olan muayene faaliyetine katılmamış kişi veya kişiler tarafından yapılır.
- Şikayet ve itirazla ilgili tüm çalışmalar ayırım gözetmeyen bir şekilde yapılır.
- Şikayetler ve itirazların değerlendirilmesi 30 iş günü içerisinde tamamlanır.
- En az yılda bir kez olmak üzere, düzenli olarak çalıştığımız en az 20 müşterimize, **“Müşteri Memnuniyeti Talep Ve Öneri Bildirim Formu - MH.FRM.028”** gönderilerek, müşteri görüşleri, önerileri değerlendirilir.
- Yıl boyunca elde edilen müşteri geri bildirim bilgileri, yıllık yapılan Yönetimin Gözden Geçirme Toplantıları’ nda değerlendirilir.



ŞİKAYET / İTİRAZ VE GERİ BİLDİRİM PROSEDÜRÜ

- Ölçme faaliyetleri, mevcut durumun standart parametrelere göre doğruluğunu test ettiği için; bütün ölçüm sonuçları, ölçüm anı için geçerlidir. Ölçüm anında, müşteri yetkili personeli ölçümlerin tarafsızlığına refakat etmektedir. Eğer, müşteri tesisinde/sistemde/cihazda test sonuçlarını olumlu etkileyebilecek herhangi bir düzeltme çalışması gerekiyorsa ve hemen düzeltilebilecek bir durumsa; Teknik Personelimiz bekler ve sistem ayarları düzeltildikten sonra ölçümlerine devam eder.
- Müşterinin tesisinde test edilen donanımla ilgili olarak, teknik ve yapısal uygunsuzluklar nedeni ile olumsuz çıkan rapor sonuçlarına müşteri itiraz etse dahi, müşteriyi memnun etmek adına müdahale yapılamaz.
- Hizmet sonrası gözetimler aşağıda ki nedenlerle yapılır;
 - Hatalarımızı fark etmek, ortadan kaldırmak ve tekrarını önlemek, böylece hizmet kalitesini iyileştirmek, risklerin azaltılmasını sağlayarak müşteriye karşı uzun vadeli performans ve güvenilirlik fikri oluşturmak
 - Müşteri geri besleme bilgisi edinmek ve müşteri beklentilerini doğru cevaplamak
 - Müşteri için gerekli olan bilgiyi ve personelimizin eğitim ihtiyaçlarını belirleyebilmek
 - Mevcut müşteri portföyünü korumak ve sürekli geliştirmek
- Müşteri şikayeti/itirazı incelendiğinde; ölçme şartlarımızda ve raporlarımızda herhangi bir kusur tespit edilmemiş ise, müşteri şikayeti düzeltici faaliyet ile sonuçlandırılmaz. Müşteri bu durumdan haberdar edilir.
- Herhangi bir düzeltici faaliyete gerek görülmediği halde, müşterimizi memnun etmek adına, Teknik Yönetici kararı ile müşteri talebi değerlendirilir ve müşteri ile mutabakat sağlanarak, müşteri memnuniyeti sağlanır (sisteme ilişkin standart çözümlerin bulunması, müşteriye tavsiyeler, ön ziyaretler, ...vs. gibi).
- **Muayene raporu ve muayene sertifikası yayınlandıktan sonra müşteri tarafından iletilen şikayetler/itirazlar/ geri bildirimler sözlü ise "Müşteri Şikayet, İtiraz ve Öneri Bildirim Formu- MH. FRM. 010 ile yazılı hale getirilir. Bu form doldurulduktan sonra müşteriden gelen yazıda bu forma iliştilir ve Kalite Yönetim Temsilcisine teslim edilir. Kalite Yönetim Temsilcisi bu durumdan Teknik Yönetici'yi haberdar eder ve Teknik Yönetici kararı ile müşteri itirazlar/ geri bildirimleri değerlendirir. Müşteri ile mutabakat sağlandıktan sonra rapor formatlarında yer alan "RAPOR YAYINLANDIKTAN SONRA YAPILAN DEĞİŞİKLİKLER, DÜZELTMELER, İLAVELER bölümü yapılarak ayrıntılı olarak yapılan değişiklikler/düzeltilme/ekleme tanımlanmakta ve değişiklik/düzeltilme/eklemeyi yapan tarafından imzalanmaktadır.**
- **İTİRAZLAR:** Müşterilerimiz, gerçekleştirmiş olduğumuz muayene ve test faaliyetlerimiz sonucunda ortaya çıkan rapor sonuçlarına, muayene ve test metotlarımıza ve hizmet bedeline itirazda bulunabilirler. Böyle bir durum ile karşılaşıldığında geriye dönük olarak tüm hizmetlerimiz gözden geçirilir ve müşterinin haklı bulunması durumunda bedelsiz olarak itiraza neden olan uygunsuzluk "**Düzeltilici-Önleyici Faaliyet Prosedürü - MH.PRS.012**" n de izah edildiği gibi giderilir. Raporlar ile ilgili bir düzeltme gerekiyorsa "**Rapor Hazırlama ve Kontrol Talimatı – MH.STL.003**" 'na göre raporda düzenlemeler yapılır. Müşterini itirazı haklı gerekçelere dayanmıyor ise, müşteri memnuniyeti esas alınarak Teknik Müdür' ün kararı esas alınır ve yapılan işlemler "**Düzeltilici/Önleyici Faaliyet Raporu- MH.FRM.011**" nda açıklanır.

8. PROSEDÜR EKLERİ

- MÜŞTERİ ŞİKAYET / İTİRAZ ve ÖNERİ BİLDİRİM FORMU - MH.FRM.010
- DÜZELTİCİ/ÖNLEYİCİ FAALİYET RAPORU – MH.FRM.011
- MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, TALEP VE ÖNERİ BİLDİRİM FORMU - MH.FRM.028