

DEĞİŞİKLİK TAKİP

SAYFA NO	DEĞİŞİKLİK KONUSU	TARİH	DEĞİŞİKLİĞİ YAPAN
2	UZMAN-FR.001/A Prosedür Hazırlama Formuna uygun olarak düzenlendi.	10.11.2009	AHMET ÖZKAN
3	UZMAN-FR.001/A Prosedür Hazırlama Formuna uygun olarak düzenlendi.	10.11.2009	AHMET ÖZKAN
2,3	Müşteri İtirazı ile ilgili yapılacak faaliyetler hakkında PR.008'e atıfta bulunuldu	01.06.2012	Gülhan AVCI
1	Şikayet ve İtiraz tanımı eklendi.	20.06.2013	Ali İCAR
2	Şikayet ve İtiraz cevaplanma süresi eklendi.	06.10.2015	Ali İCAR
1	Sorumluluk ilgili bölümde revizyon yapılmıştır. Prosedür başlığından 'alınması ve ' ifadesinin çıkarılması	28.10.2015	Ali İcar

RREVİZYON SAYISI TAKİP

SAYFA NO	1	2	3	4	5			
1	x		X		X			
2	X	X		x				
3	X	X						
4	X							


TOPLAM SAYFA SAYISI

3

YAYIN TARİHİ

01 Ocak '09

MÜŞTERİ GERİ BESLEMESİ VE ŞİKAYETLERİNİN ALINMASI
VE DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ - UZMAN-PR.006

 İŞ GÜVENLİĞİ MÜHENDİSLİK ve DANIŞMANLIK	KALİTE SİSTEM DOKÜMANLARI	Dok. No: UZMAN-PR.006	Sayfa
	MÜŞTERİ GERİ BESLEMESİ VE ŞİKAYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi: 01.01.2009	1 / 3
		Revizyon No: 05	
		Revizyon Tarihi: 28.10.2015	

1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedürün amacı; Müşteri geri beslemesi, şikâyetlerin toplanması, kayıt altına alınması, sonrası yapılan faaliyetlerin açıklanması ve ilgili personelin yetki ve sorumluluklarını tanımlamaktır.

Bu prosedür, UZMAN tarafından üretilen tüm hizmetleri kapsamaktadır.

2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Müşteri Geri Beslemesi; Hizmetlerimizin özellik ve performansı, pazarlama, satış ve diğer uygulamalarımızla ilgili müşteri yorumları,

Şikâyetler

Özel veya tüzel kişilerin, firmamızın akreditasyon faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, geçici, sürekli personeli veya akredite ettiği bir kurumun akreditasyon kapsamında yaptığı faaliyetler veya etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü ve yazılı olumsuz başvurulardır.

İtirazlar

Özel veya tüzel kişilerin, firmamızın kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. İtiraz için aranılacak tek koşul, TÜRKAK' ın aldığı kararın, itiraz eden tarafın isteklerine karşı olmasıdır.

3. REFERANS DÖKÜMANLAR


Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü	UZMAN-PR.002
Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Formu	UZMAN-FR.016
Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler İzleme Formu	UZMAN-FR.017
Müşteri Memnuniyeti Anket Formu	UZMAN-FR.067
Müşteri şikâyetleri Değerlendirme Raporu Formu	UZMAN-FR.019
Veri Yedekleme Prosedürü	UZMAN-PR.007
Kayıt Tanımlama ve Arşivleme Prosedürü	UZMAN-PR.008

4. UYGULAMA

4.1. Sorumluluk

Firmamızda uygulanan tüm ticari faaliyet ve verilen hizmetlerde müşteri geri beslemesinden, şikâyetlerin toplanmasından, kayıt altına alınmasından ve iyileştirme gerekliyse sonraki faaliyetlerden (uzmanlık alanıyla ilgili...) Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Onay

 İŞ GÜVENLİĞİ MÜHENDİSLİK VE DANIŞMANLIK	KALİTE SİSTEM DOKÜMANLARI	Dok. No: UZMAN-PR.006	Sayfa
	MÜŞTERİ GERİ BESLEMESİ VE ŞİKAYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi: 01.01.2009	2 / 3
		Revizyon No: 05	
		Revizyon Tarihi: 28.10.2015	

4.2 Müşteri Geri Besleme ve Şikayetlerin Alınması ve Kaydedilmesi

Müşteri geri besleme ve şikayetlerin alınması için aşağıdaki iletişim kanalları oluşturulmuştur.

- Müşteri Memnuniyeti Anketi,
- www.uzmanmuayene.com kurumsal web sitesi içinde İletişim Bölümü ve **İletişim** sayfasında “İletişim bilgileri”, “Bize yazın” ortamları oluşturulmuştur,

Gelen tüm geri bildirimler,

- Müşteri Geri Beslemesi veya
- Müşteri Şikayeti
- Müşteri İtirazı

olarak sınıflandırılır.

4.3 Müşteri Şikayetlerine/Müşteri İtirazı İşlem Yapılması

4.3.1 Alınan Müşteri Şikâyetleri ve Geri Beslemeleri aşağıdaki kategorilerde sınıflandırılarak bilgisayar ortamına aktarılır. Söz konusu durum bir uygunsuzluk ise ilgili sorumlu atanır ve çözümü için termin belirlenir. **Şikayet/itirazlar araştırma safhası, değerlendirme, sonuç ve müşteri bilgilendirme süreçlerinden geçerek cevaplandırılır. Müşteri şikayet/itirazları cevaplama süresi ortalama 15 gündür.**


- Hizmetin fonksiyonel özellikleri,
- Hizmetin performansı,
- Hizmetin güvenilirliği,
- Teslimat,
- Bulunabilirliği,
- Talep ve talebin karşılanması,
- Hizmet sonrası destek hizmetlerinin yeterliliği,
- Fiyat

4.3.2 Müşteri şikâyetlerinin personel kusurundan mı? Yoksa ilgili süreçten mi? kaynaklandığı, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yapılan inceleme sonucunda belirlenir.

Personel kusurundan kaynaklanan problemlere yapılacak işlemler ile ilgili kararlar Kalite Yönetim Temsilcisi ve Genel Müdür tarafından verilir.

Süreç hatasından kaynaklandığı tespit edilen problemler, yalnız bir fonksiyonu ilgilendirdiği durumda, uygulanacak düzeltici faaliyet ile ilgili Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü’ ne (**UZMAN-PR.002**) göre işlem yapılır. Birden fazla fonksiyonu ilgilendiren problemler ise ilgili süreç sorumlularının vereceği ortak iyileştirme kararı ile giderilir.

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Onay

 UZMAN <small>İŞ GÜVENLİĞİ MÜHENDİSLİK VE DANIŞMANLIK</small>	KALİTE SİSTEM DOKÜMANLARI	Dok. No: UZMAN-PR.006	Sayfa
	MÜŞTERİ GERİ BESLEMESİ VE ŞİKAYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi: 01.01.2009	3 / 3
		Revizyon No: 05	
		Revizyon Tarihi: 28.10.2015	

4.3.3 Müşteri şikayetlerinin incelenmesi sonucunda, şikayetin tedarikçi, taşeron veya dış kaynaklı kuruluşlardan olduğu tespit edilirse, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili yere Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu (**UZMAN-FR.016**) düzenlenir. Uygunsuzluğu bildiren bir bilgilendirme yazısı yazılarak gereğinin yapılmasını içeren yazı düzenlenir. Yazı ilgili kuruluşlara veya tedarikçilere gönderilir. Uygunsuzluğu Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Takip Formu' na (**UZMAN-FR.017**) işleyerek takip eder. Takip sonucunu Tedarikçi Performans Değerlendirmesi' yle de raporlar.

4.3.4 Müşteri şikayeti/itirazı olarak nitelendirilen müşteri iletişimi ile ilgili müşteriye nasıl cevap verileceği ve uygulanabilir olduğunda problemi düzeltmek için neler yapılacağı (Değiştirmek, iyileştirmek, muayene ve ölçüm tekrarı ve parasını iade etmek gibi) konularda Genel Müdür sorumludur. Uygulama faaliyetleri UZMAN-PR.008 nolu prosedüre göre gerçekleştirilir.

4.3.5 Müşteri Memnuniyeti Anketi (**UZMAN-FR.067**) müşterinin genel anlamda algılanması için yapılır ve elde edilen sonuçlar analiz edilerek firmamızın Güçlü Yanları ve İyileştirmeye Açık Alanlar (İAA) belirlenir. Belirlenen İAA' lar Aksiyon Planı Formu' na (**UZMAN-FR.020**) işlenir, sorumlu ve terminler belirlenerek iyileştirmeler yapılır.

4.3.6 Müşteri Geri Bildirimleri ve Şikayetleri Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından sürekli bir aşağıdaki başlıklar altında sınıflandırılarak Müşteri Şikayetleri Değerlendirme Raporu Formu UZMAN-FR.019 kullanılarak Yönetime sunulur.

- Hizmetin fonksiyonel özellikleri,
- Hizmetin performansı,
- Hizmetin güvenilirliği,
- Teslimat,
- Bulunabilirliği,
- Talep ve talebin karşılanması,
- Hizmet sonrası destek hizmetlerinin yeterliliği,
- Fiyat
- Tekrar eden uygunsuzluklar,

4.4 Kayıt

Müşteri Geri Bildirimleri ve Şikayetler ile ilgili yapılan tüm işlemler kaydedilir. Tüm verilerin güvenliği ile ilgili faaliyetler Veri Yedekleme Prosedürü' ne (**UZMAN-PR.007**) göre Kalite Yönetim Temsilcisi' nin gözetiminde yapılır.

5.KAYNAKÇA

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Onay