



| | | | | |
|---|---|--------------|--------------------|-------------|
|  <small>Periyodik Kontrol ve Ölçüm Hizmetleri Ltd. Şti.</small> | MÜŞTERİ GERİ BESLEMESİ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ | | | Doküman No. |
| | | | | PR.006 |
| Hazırlayan | Onay | Yayın Tarihi | Revizyon No/Tarihi | Sayfa No. |
| Kalite Yönetim Temsilcisi | Şirket Müdürü | 01.02.2016 | 01/18.04.2016 | 1/2 |

| MÜŞTERİ GERİ BESLEMESİ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ | SORUMLULAR |
|--|--|
| <p>1.0 AMAÇ VE KAPSAM</p> <p>Bu prosedürün amacı, muayene faaliyetleri konusunda diğer kesimlerden alınan şikayetler ve itirazlara yapılacak işlemlerin belirlenmesi, itirazların dikkate alınması ve çözümlenmesi için gerekli işlemlerin yapılması, tüm şikayet ve itirazlar için kayıtların oluşturulması ve kayıtların tutulmasını sağlamaktır.</p> <p>2.0 TANIMLAR VE KISALTMALAR</p> <p>Şikayet: Firmamızın Muayene faaliyetlerinden etkilenen ilgili tarafların; muayene faaliyetlerimizle ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, personeli veya firmamız etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü ve yazılı olumsuz başvurulardır.</p> <p>İtiraz: Firmamızın Muayene faaliyetlerinden etkilenen ilgili tarafların; firmamızın kendisini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır.</p> <p>Teknik Yönetici: TY</p> <p>Şikayet ve İtiraz Komisyonu: ŞİK</p> <p>Kaltem: Kalite Yönetim Temsilcisi</p> <p>3.0 DAYANAKLAR</p> <p>ISO PAS 17003</p> <p>YGG Kayıtları</p> <p>Şikayet ve İtiraz Verileri</p> <p>Aylık Toplantı Kayıtları</p> <p>Denetim Raporları</p> <p>4.0 UYGULAMA</p> <p>4.1 Müşterilerden alınan tüm şikayet ve öneriler Şikayet ve İtiraz Formu (FR.019) kullanılarak TY' ye ulaştırılır. Şikayetlerin alınması, değerlendirilmesi ve şikayetlerle ilgili gerekli düzeltici/önleyici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sorumluluğu Teknik Denetim Şikayet ve İtiraz Komisyonuna aittir. Komisyon Şirket Müdürü, Teknik Yönetici ve Kalite Yönetim Temsilcisinden oluşmaktadır. (komisyon içerisinde kesinlikle şikayete konu olan personel yer almaz.)</p> <p>4.2 Müşteri geri besleme ve şikayetlerin alınması için aşağıdaki iletişim kanalları oluşturulmuştur.</p> <ul style="list-style-type: none"> Anket Formu www.teknik-denetim.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. <p>4.3 Araştırmanın gizli veya açıktan mı yapılacağına Şirket Müdürü tarafından karar verilir.</p> <p>4.4 Şikayet veya itiraz muayene faaliyetleri sonucu ile ilgili olduğunda muayene şartları muayene ekipmanı ve sorumlu personel tespit edilir. Gerekli araştırmalar yapılır. (muayene kapsamı, ekipman doğruluğu, personel yetkinliği)</p> | <p>Kaltem Şirket Müdürü TY</p> |

| | | | | |
|---|---|--------------|--------------------|-------------|
|  <small>Periyodik Kontrol ve Ölçüm Hizmetleri Ltd. Şti.</small> | MÜŞTERİ GERİ BESLEMESİ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ | | | Doküman No. |
| | | | | PR.006 |
| Hazırlayan | Onay | Yayın Tarihi | Revizyon No/Tarihi | Sayfa No. |
| Kalite Yönetim Temsilcisi | Şirket Müdürü | 01.02.2016 | 01/18.04.2016 | 2/2 |

| MÜŞTERİ GERİ BESLEMESİ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ | SORUMLULAR |
|---|--|
| <p>4.5 Şikayet ve itiraza konu olan neden muayene ekipmanı ise itirazdan sonra derhal cihaz-ekipmanın çalışması durdurulur ve cihaz-ekipmanın doğruluğu kontrol edilir. Alınacak karara göre ayrıca ilgili ekipmanla geriye dönük yapılan muayene sonuçları da incelenir.</p> <p>4.6 Cihaz veya ekipmanın doğruluğu TS EN 17025 Akreditasyonuna sahip bir kuruluşa yaptırılır.</p> <p>4.7 Yapılan tüm çalışmalar ile ilgili şikayet-itiraz sahibi bilgilendirilir ve tekrarlanacak testlere nezaret etmesi sağlanır.</p> <p>4.8 Şikayet veya itirazla ilgili karara göre diğer muayene kuruluşları yada resmi kurumlarla işbirliği yapılarak gerektiğinde bağımsız bilirkişi atanması sağlanır.</p> <p>4.9 Şikayet veya itirazın boyutu hukuksal olduğu takdirde gerekli çalışmalar hukuksal süreçte sonuçlandırılır.</p> <p>4.10 Muayene personelinin kaynaklanan şikayet veya itiraz var ise muayene personelinin diğer yaptığı çalışmalarda detaylı olarak incelenir. Muayene personelinin konu hakkında gerekli tüm bilgiler (Savunma) alınır. ŞİK toplantı yaparak şikayet ve itirazı değerlendirir. Yapılacak işlemler karara bağlanır.</p> <p>4.11 Alınan şikayet ve itiraz Teknik Denetimin hizmet taahhütlerine zarar verecek şekilde ise izlenecek yöntem ve tüm yaptırımlar Yönetim Gözden Geçirme toplantısı yapılarak alınacak karara göre uygulanır.</p> <p>4.12 Şikayet ve itirazlar firmamızın kaliteli hizmet çalışmasının iyileştirilmesi için bir araç olarak görülür ve haklı veya haksız alınan şikayet ve itiraz için DÖF düzenlenerek olası bir uygunsuzluğun tekrarlanması önlenir.</p> <p>4.13 Yapılan tüm çalışmalar ve sonuçları kayıt altına alınır ve Şikayet ve İtiraz Formu (FR.019) ŞİK onayı ile kapatılır.</p> <p>4.14 Faaliyetlerle ilgili düzenli aralıklarla müşteri firma yetkililerine yönelik AF doldurulur. Anketler aylık toplantılarda değerlendirilir.</p> <p>4.15 Şikayet/itirazlar araştırma safhası, değerlendirme, sonuç ve müşteri bilgilendirme süreçlerinden geçerek cevaplandırılır. Müşteri şikayet/itirazları cevaplama süresi ortalama 15 gündür.</p> <p>5.0 İLGİLİ TALİMAT / FORMLAR</p> <p>Şikayet ve İtiraz Formu FR.019 Anket Formu FR.067</p> | <p>Kaltem Şirket Müdürü TY ŞİK</p> |