

	MUAYENE HİZMETLERİ MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİM PROSEDÜRÜ	Belge Kodu	MP09
		Yürürlük Tarihi	01.08.2016
		Günc. Tarihi	08.08.2018
		Günc. Sayısı / Yayın No	02/00

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı, TS EN ISO/IEC 1720 standardı kapsamında sağlanan muayene hizmetlerle ilgili olarak yapılan şikâyetlerin ve müşteri geri beslemelerinin alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması için yöntemlerin belirlenmesidir.

2. KISALTMALAR VE TANIMLAR

TM: Teknik Müdür
KY : Kalite Yöneticisi
YKB: Yönetim Kurulu Başkanı

3. SORUMLULUKLAR

Yönetim Kurulu Başkanı: KY ve TM ile birlikte şikâyetleri incelemek ve değerlendirmekten, şikâyeti giderilmesi için gerekli faaliyete ve sorumlulara karar vermekten,

KY: YKB ile birlikte şikâyetleri incelemek ve değerlendirmekten, müşteri şikâyetlerinin, giderilmesine yönelik faaliyetleri belirlemekten, koordine etmekten ve sonuçlarından YKB'yi bilgilendirmekten,

TM: YKB, KY ile birlikte müşteri şikâyetlerini incelemek ve değerlendirmekten,

Personel: Müşteri şikâyetlerini kayıt altına almaktan sorumludur.

4. UYGULAMA YÖNTEMİ

4.1. Geri Beslemenin Alınması ve Değerlendirilmesi

Geri beslemeler müşteri memnuniyeti anket formu ile alınmaktadır. **Müşteri Memnuniyeti Anket Formu** müşterilere e-mail, web sayfasından direk olarak ve ölçüm raporu ile birlikte iletilmektedir.

Müşteri tarafından doldurularak gönderilen **Müşteri Memnuniyeti Anket Formu'** ları KY tarafından alınır. Verilen puanlar toplanır ve ankette yer alan değerlendirme kriter sayısına bölünür. Çıkan ortalama değer formun alt kısmında yer alan ortalama puan kısmına yazılır. Bu yöntem ile anketlerin değerlendirilmesi yapılır ve yılsonunda yapılan KYGG toplantısında görüşülür. Ortalama 3 ve üzeri olan değerlendirmeler başarılı olarak kabul edilir. 2 ve aşağısı için gerekli düzenlemeler yapılır.

Email yolu ile gönderilen anketler KY tarafından çıktı alınarak "Muayene Hizmetleri Belge Yönetimi Prosedürüne"ne göre muhafaza edilir.

4.2. Şikâyetlerin / İtirazların ve Önerilerin Alınması ve Değerlendirilmesi

*Müşteri şikâyet/ İtiraz ve Öneriler tüm çalışanlar tarafından alınabilir. Şikâyet/ İtiraz ve Önerileri alan, **Muayene Hizmetleri Müşteri Şikâyet / İtiraz Ve Öneri Takip Formu** şikâyet/ İtiraz ve Öneri konusu kısmına bilgileri yazar ve KY'ye ulaştırır. KY tarafından, şikâyet/ İtiraz ve Öneri alan personelle derhal irtibata geçilerek şikâyet/ İtiraz ve Öneri konusunda ayrıntılı bilgi alınır.*

Müşteri şikâyet/ İtiraz ve Önerileri www.dipolcevre.com.tr adresinde yer alan "Şikâyet Anketi" ve "Müşteri Memnuniyeti Anketi" linklerinde yer alan formlar doldurularak Dipol Çevre'ye iletilir. Müşteriler tarafında doldurulan "Şikâyet Anketi" ve "Müşteri Memnuniyeti Anketi" formlarında yer alan kalite@dipolcevre.com.tr mail adresine iletilir. KY tarafından alınan Müşteri şikâyet/ İtiraz ve Öneriler 5 iş günü içerisinde Yönetim Kurulu Başkanı tarafından yapılan toplantıda değerlendirilir. Yapılan toplantı sonucu müşteriye 5 iş günü içerisinde mail ile iletilir. Toplantı sonucu müşteri hakkı görünürse yapılan muayene / işlem tekrarlanır. Muayene tekrarı gerekli durumlarda firma ile mensuplaşıp uygun görülen tarihte ücretsiz olarak tekrar edilir.

KY gelen şikâyet/ İtiraz ve Öneri ile ilgili edindiği bilgileri YKB'e iletir. Şikâyet/ İtiraz ve Önerinin boyutuna bağlı olarak ilgili bölüme gidilmesi ve incelenmesi gerekiyorsa, YKB koordinasyonunda, yerinde inceleme yapılır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN VE ONAYLAYAN
------------	---------------------------

	MUAYENE HİZMETLERİ MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİM PROSEDÜRÜ	Belge Kodu	MP09
		Yürürlük Tarihi	01.08.2016
		Günc. Tarihi	08.08.2018
		Günc. Sayısı / Yayın No	02/00

Yapılan inceleme sonucunda şikâyetle ilgili durum, **Muayene Hizmetleri Müşteri Şikâyet / İtiraz Ve Öneri Takip Formu** belirtilir. Şikâyet / İtiraz ve Önerinin haklı bulunması halinde, KY tarafından, gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır ve Muayene Hizmetleri Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü' ne uygun olarak takibi yapılır.

Şikâyet/ İtiraz ve Önerinin haklı bulunmadığı durumlarda gerekli açıklamalar İlgili Bölüm Sorumlusu Personelin onayı alınarak müşteriye KY tarafından telefonla veya yazılı olarak bildirilir.

4.3. Şikâyet / İtiraz ve Önerinin Giderilmesine Yönelik Faaliyetler

Şikâyet/ İtiraz ve Önerininin giderilmesine yönelik faaliyetlere aynı gün içerisinde karar verilir. **Muayene Hizmetleri Müşteri Şikâyet/ İtiraz Ve Öneri Takip Formu**'nun ilgili bölümü doldurulur. Şikâyet/ İtiraz ve Öneri müşteriye sunulmuş raporlar ile ilgili ise, kontrol sonucuna, rapordaki bilgilere müşterinin itirazının bulunması durumunda; Şikâyet / İtiraz ve Öneri KY tarafından Müşteri Şikâyetleri Takip Formu ile beraber YKB'e iletilir. Söz konusu rapor incelenir, sekreteryaya hatası olup olmadığı kontrol edilir. Hata var ise, rapor yeniden düzenlenir. Eski rapor müşteriden geri istenerek ve yenisi gerekli açıklama yapılarak müşteriye sunulur.

Müşterinin Şikâyet / İtiraz ve Önerisi neticesinde diğer müşterilerin sonuçlarını şüpheye düşüren bir durum söz konusu olduğunda geriye dönük sorgulama yapılarak ve etkilenmiş olabilecek diğer müşteriler de bilgilendirilerek **Muayene Hizmetleri Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü** gereğince işlem yapılır.

Şikâyet/ İtiraz ve Önerinin haklı bulunduğu **Muayene Hizmetleri Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü** gereğince gerekli düzeltmenin yapılması, uygunsuzluğun kök nedeninin bulunması, tekrarını önleyecek önlemlerin alınması faaliyetleri gerçekleştirilir.

Şikâyet/ İtiraz ve Önerinin haklı bulunmadığı durumlarda gerekli açıklamalar veya haklı Şikâyet/ İtiraz ve Öneriler için yapılan faaliyetler İlgili Bölüm Sorumlusu veya KT tarafından telefonla veya yazılı olarak müşteriye bildirilir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN VE ONAYLAYAN
------------	---------------------------