

	<b>MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ, İTİRAZLARI VE MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	7-PR02
		İlk Yayın Tarihi	26.10.2012
		Revizyon Tarihi	03.12.2019
		Revizyon No	05
		Sayfa	1 / 6

## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, ESKON müşterilerinin şikayetlerinin değerlendirilmesi, müşteri memnuniyetinin ölçülmesi, analizi ve sonuçlarının değerlendirilmesi için yürütülecek faaliyetleri, yetki, sorumluluk ve yöntemleri belirlemektir.

## 2. KAPSAM

Bu prosedür ESKON 'un hizmet alanındaki firmaları kapsar.

## 3. TANIMLAR

**3.1. Şikayet:** Müşteri veya diğer tarafların, muayene faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, geçici veya sürekli personeli, ESKON etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü veya yazılı olumsuz başvurulardır.

**3.2. İtiraz:** Müşteri veya diğer tarafların, ESKON'un kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. İtiraz için aranılacak tek koşul, ESKON'un aldığı kararın, itiraz eden tarafın isteklerine karşıt olmasıdır.

## 4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

7-LS05	Müşteri İtirazları Değerlendirme Takip Listesi
7-LS06	Müşteri Şikayet Değerlendirme Takip Listesi
7-FR41	Müşteri Şikayetleri/İtirazları Değerlendirme Formu
7-FR42	Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Anketi Formu
8-PR05	Düzeltilici Önleyici Faaliyetler Prosedürü
7-FR02	Muayene Hizmetleri Planlama Formu

## 5. SORUMLULAR

**5.1.** Genel Müdür

**5.2.** Yönetim Temsilcisi

**5.3.** Tüm Personel

Hazırlayan	Onaylayan	Kalite Sistem Onayı
Yönetim Temsilcisi Müyyesser EBRET	Genel Müdür M. A. Erhan GÜLLÜOĞLU	<b>UYGUN</b>

	<b>MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ, İTİRAZLARI VE MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	7-PR02
		İlk Yayın Tarihi	26.10.2012
		Revizyon Tarihi	03.12.2019
		Revizyon No	05
		Sayfa	2 / 6

## 6. PROSEDÜRÜN UYGULANIŞI

### 6.1. Müşteri Şikayetleri

Yazılı veya sözlü olarak gelen Müşteri şikayetleri, şikayeti alan ESKON personeli tarafından Müşteri Şikayetleri İtirazları Değerlendirme Formu (7-FR41)' na işlenir ve form Yönetim Temsilcisine iletilir. Yönetim Temsilcisi tarafından şikayet sahibine, başvurunun alındığı, şikayet konusu, kayıt numarası ve başvuruyu izleyecek ESKON personelinin isminin belirtildiği ve şikayetle ilgili araştırmanın başladığının teyit edildiği yazılı veya sözlü olarak bildirilir. Şikayetler Yönetim Temsilcisi tarafından ve gerekirse ilgili bölüm yöneticileri ile yapılacak bir toplantı ile incelenir muhtemel nedeni tespit edilerek alınacak tedbirler kararlaştırılır. Hatanın nedeni tanımlanır ve faaliyet planı hazırlanır.

Şikayet konusu ile ilgili faaliyet planı, faaliyet planının yerine getirilmesinden sorumlu kişiler ve belirlenen termin tarihleride Müşteri Şikayetleri İtirazları Değerlendirme Formu (7-FR41)' nda belirtilir. Sistem kaynaklı şikayetler veya süreklilik içeren şikayetlerde Yönetim Temsilcisi tarafından ilgili bölüme Düzeltici Önleyici Faaliyetler Prosedürü (8-PR05)' ne göre işlem başlatılır.

Hatanın ESKON'den kaynaklanması durumunda, hatanın muhtemel kaynakları ve alınan tedbirler hakkında müşteri firma yazılı olarak bilgilendirilir.

Müşterilerin veya diğer tarafların muayene faaliyetlerine ilişkin şikayetleri, şikayetle ilgisi olmayan Yönetim Temsilcisi/Teknik Yönetici/Genel Müdür tarafından değerlendirilir, sonuçlandırılır ve Yönetim Temsilcisi tarafından şikayet sahibine yazılı olarak bildirilir.

Müşteri Şikayetleri Yönetim Temsilcisi tarafından Müşteri Şikayetleri Değerlendirme Takip Listesi (7-LS06) kayıt edilerek güncel olarak takip edilir. Planlanmış faaliyetlerin termin tarihi içerisinde yerine getirilmemesi durumunda ilgili bölüme DÖFİ açılır.

Müşteri Şikayetleri Yönetimin Gözden Geçirilmesi toplantılarında üst yönetim tarafından incelenir.

### 6.2. Müşteri İtirazları

ESKON'un aldığı karara karşı itiraz, kararın bildirim tarihinden itibaren 30 gün içerisinde yazılı olarak yapılmalıdır.

Aşağıda belirtilen sebepler veya benzer sebepler itiraz konusu olabilir:

- ESKON tarafından belirlenen hizmet bedelinin başvuran kuruluşça kabul edilmemesi,

Hazırlayan	Onaylayan	Kalite Sistem Onayı
Yönetim Temsilcisi Müyyesser EBRET	Genel Müdür M. A. Erhan GÜLLÜOĞLU	<b>UYGUN</b>

	<b>MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ, İTİRAZLARI VE MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	7-PR02
		İlk Yayın Tarihi	26.10.2012
		Revizyon Tarihi	03.12.2019
		Revizyon No	05
		Sayfa	3 / 6

- Başvuran kişi veya kuruluşun muayene, işlemine devam edilmesini istemesine karşın ESKON'un devam etmeme kararı vermesi,
- Başvuru konusunun tamamına yanıt verilmemesi,
- Muayene sonuçları, raporları veya belgeleri.

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

- İtiraz konusu kararın tarih ve numarası,
- Konuyla ilgili ESKON çalışanlarının ve/veya muayene personelinin isimleri,
- Kararın kabul edilmeme nedenleri,
- Başvuruyu yapan kuruluş veya kişinin ismi ve iletişim bilgileri,
- ESKON'un daha fazla bilgi alabileceği kişinin ismi ve iletişim bilgileri.

ESKON'un muayene faaliyet ve kararlarına ilişkin itirazlar Teknik Yönetici 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 itirazın Genel Müdüre sevk edilmesi.

Genel Müdür konuyu değerlendirir, gerektiğinde uzman görüşüne başvurabilir ve ihtiyaç olması halinde itiraz sahibinden de görüş alabilir veya söz konusu muayene personelinin toplantıya çağırabilir. Genel Müdürün aldığı karar nihai karardır ve itiraz sahibine karar gerekçesi ile birlikte gizlilik şartları yerine getirilerek Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı olarak bildirilir. Gerekiyorsa ilgili karar için düzeltici ve/veya önleyici faaliyet başlatılır.

İtirazlara ilişkin kayıtlar Yönetim Temsilcisi tarafından tutulur.

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. ESKON itirazları ele almanın bütün seviyelerindeki bütün kararlardan sorumludur.

Teslim edilen muayene raporu ilgili müşteri tarafından itiraz olması halinde, itirazı alan tarafından Müşteri Şikayetleri İtirazları Değerlendirme Formu (7-FR41) doldurulur ve form Yönetim Temsilcisine iletilir. Yönetim Temsilcisi, gelen itirazı Müşteri İtirazları Değerlendirme Takip Listesi (7-LS05)' ne kayıt açar ve Teknik

Hazırlayan	Onaylayan	Kalite Sistem Onayı
Yönetim Temsilcisi Müyyesser EBRET	Genel Müdür M. A. Erhan GÜLLÜOĞLU	<b>UYGUN</b>

	<b>MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ, İTİRAZLARI VE MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	7-PR02
		İlk Yayın Tarihi	26.10.2012
		Revizyon Tarihi	03.12.2019
		Revizyon No	05
		Sayfa	4 / 6

Yöneticiye bilgi verir. Teknik Yönetici, ilgili Muayene personeli ve müşteri ile görüşerek detayları alır. Görüşmeler neticesinde İtiraz konusu haklı bulunduğu takdirde ekipmanın tekrar muayenesine karar verilir. Alınan karar Müşteri Şikayetleri İtirazları Değerlendirme Formu (7-FR41)' na kaydedilir. Muayenenin tekrarı için müşteriden tekrar randevu alınır ve haftalık hazırlanan Muayene Hizmetleri Planlama Formu (7-FR02)' na kaydedilir. Tekrarlanan muayeneler için yeniden Muayene Raporu düzenlenir. Yeni hazırlanan Muayene Raporu' nun açıklama kısmına tekrar muayene sebebi ve eski raporun numarası kayıt edilir. Eski rapor iptal edilir ve ilgili yerlere verilen raporlar geri alınır. İptal edilen rapor üzerine yenilenme nedeni ve yeni verilen rapor numarası yazılır, kuruluştaki Geçersiz Dosyasında saklanır. Süreklilik içeren itirazlarda Yönetim Temsilcisi tarafından bölüme Düzeltici Önleyici Faaliyetler Prosedürüne göre işlem başlatılır.

Müşteri itirazı nedeni raporla ilgili sonradan ekleme ve düzeltme yapılmasını gerektiriyorsa, Teknik Yönetici rapor üzerinde ekleme ve düzeltmenin neler olduğunu, müşteri itirazının yerinde kontrol edilip edilmeyeceğini Muayene Personeline ifade eder. Muayene Personeli yapılacak olan düzeltme ve eklemeler hakkında müşteriye bilgi verir.

Müşteri itirazı yerinde kontrol edilmesi gerekiyorsa müşteriden randevu alınır. Müşteriden alınan randevu haftalık hazırlanan Muayene Hizmetleri Planlama Formu (7-FR02)' na kaydedilir. Tekrarlanan muayeneler için yeniden Muayene Raporu düzenlenir. Müşteri itirazı yerinde kontrol gerektirmiyorsa muayene raporu kuruluştaki düzeltilerek yeniden hazırlanır. Her iki durumda da yeni hazırlanan Muayene Raporu' nun açıklama kısmına tekrar muayene sebebi ve eski raporun numarası kayıt edilir. Eski rapor iptal edilir ve ilgili yerlere verilen raporlar geri alınır. İptal edilen rapor üzerine yenilenme nedeni ve yeni verilen rapor numarası yazılır, kuruluştaki Geçersiz Dosyasında saklanır. Süreklilik içeren itirazlarda Yönetim Temsilcisi tarafından bölüme Düzeltici Önleyici Faaliyetler Prosedürü (8-PR05)' ne göre işlem başlatılır.

### 6.3. Şikayet ve İtiraz İlgili Sonuçların Analizi ve Değerlendirilmesi

ESKON'a yapılan tüm şikayet ve itirazlara ait kayıtlar Yönetim Temsilcisi tarafından tutulur.

Yönetim Temsilcisi çözüme kavuşan şikayet ve itiraz kayıtlarını, içeriklerini ve sonunda uygulanan düzeltici ve önleyici faaliyetlere ilişkin analiz ve değerlendirmeler yapar. Analiz ve değerlendirme sonuçlarına göre ESKON kalite sisteminin etkinliğini sürdürmek ve müşteri memnuniyetini sağlamak konusunda Teknik Yönetici ile işbirliği yaparak gerekli önlemleri alır. Ayrıca analiz ve değerlendirme sonuçlarını Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında gündeme taşır.

### 6.4. Müşteri Memnuniyeti

Hazırlayan	Onaylayan	Kalite Sistem Onayı
Yönetim Temsilcisi Müyyesser EBRET	Genel Müdür M. A. Erhan GÜLLÜOĞLU	<b>UYGUN</b>

	<b>MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ, İTİRAZLARI VE MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	7-PR02
		İlk Yayın Tarihi	26.10.2012
		Revizyon Tarihi	03.12.2019
		Revizyon No	05
		Sayfa	5 / 6

#### 6.4.1. Anketin Uygulanması

Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Anketi Formu (7-FR42) Genel Müdür ve Yönetim Temsilcisi koordinasyonunda hazırlanır ve müşteri ziyaretlerinde, kontrol zamanlarında uygulanır. Belirlenen müşterilerle Yönetim Temsilcisinin koordinasyonunda, telefon, fax, email gibi ulaşım araçları kullanılarak veya yüzyüze görüşülerek anket çalışması yapılır.

#### 6.4.2. Anket Verilerin Değerlendirilmesi

Toplanan anket sonuçları, Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir ve rapor hazırlanır. Hazırlanan rapor takip eden ilk Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı'nda sunulur ve memnuniyet sonuçları incelenir. Aynı soruya tüm müşteriler tarafından verilen cevapların puan ortalaması 60 nin altında ise konu ile ilgili olarak Düzeltici Önleyici Faaliyet başlatılır. Bir müşterinin memnuniyet puanı ortalaması 60 puan altında ise müşteri için Müşteri Şikayetleri İtirazları Değerlendirme Formu (7-FR41) açılır.

### 7. KAYITLARIN SAKLANMASI

Bu prosedürün uygulanması sonucu elde edilen kayıtlar Kayıtların Kontrolü Prosedürü (8-PR02)'ne uygun olarak muhafaza edilir.

### 8. DEĞİŞİKLİK TAKİBİ

Revizyon No	Değişiklik Tarihi	Değişiklik
00	26.10.2012	İlk Yayın
01	29.04.2013	TÜRKAK denetimi sonrası değişiklikler.
02	01.04.2014	6.1, 6.2. ve 6.3 maddesi ve 7. Bölüm'e Değişiklik Takibi ilave edilmiştir.
03	31.07.2016	TS EN ISO/IEC 17020:2012'ye göre doküman numarası değişikliği tanımlanmıştır.
04	28.02.2017	Sayfa 4/4 Değişiklik Kaydı ilk yayın tarihleri ve revizyonlar ilave edilmiştir.
05	03.12.2019	Form, Liste doküman kodları eklendi.

### 9. DAĞITIM

Hazırlayan	Onaylayan	Kalite Sistem Onayı
Yönetim Temsilcisi Müyyesser EBRET	Genel Müdür M. A. Erhan GÜLLÜOĞLU	<b>UYGUN</b>

 <b>ESKON</b> International Inspection Survey Service	<b>MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ, İTİRAZLARI VE MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	7-PR02
		İlk Yayın Tarihi	26.10.2012
		Revizyon Tarihi	03.12.2019
		Revizyon No	05
		Sayfa	6 / 6

9.1. Genel Müdür

9.2. Yönetim Temsilcisi

9.3. Tüm Personel

Hazırlayan	Onaylayan	Kalite Sistem Onayı
Yönetim Temsilcisi Müyesser EBRET	Genel Müdür M. A. Erhan GÜLLÜOĞLU	<b>UYGUN</b>