1. AMAÇ

Bu prosedür, TS EN ISO/IEC 17020 standardına uygun A tipi Muayene sistemleri kapsamında kuruluşumuza gelen taleplerin, buna karşılık verdiğimiz tekliflerin veya müşterilerle yaptığımız sözleşmelerin gözden geçirilmesi için uygulamayı tarif etmek, müşterilerimizden gelebilecek öneri, şikâyet/itiraz ve isteklerinin kayıt altına alınarak değerlendirilmesi şikâyetlerin giderilmesi, tekrarlarının önlenmesi, müşteri ile iyi bir iletişim ve işbirliği çalışmaları ve kalitenin artırılmasına yönelik yapılacak çalışmaları açıklamak ve müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi amacıyla hazırlanmıştır.

2. KAPSAM

TS EN ISO/IEC 17020 standardına uygun kalite sistemi dâhilinde teknik konularda tavsiyeler ve yol gösterilmesi, sonuçları hakkında görüş ve yorum bildirilmesi, özellikle büyük sözleşmeler için, iş devam ettiği sürece müşteri ile irtibatın sürdürülmesi ve muayenelerin gerçekleştirilmesinde herhangi bir gecikme ve önemli sapmalar olduğunda da müşterilerin bilgilendirilmesi, konularında muayene ve periyodik kontrol yapılan müşteri ilişkilerini kapsar.

3. SORUMLULAR

Bu prosedürün hazırlanmasından; Kalite Güvence Müdürü, kontrol edilmesinden Şirket Müdürü ve uygulamasından prosedürde kendisine sorumluluk verilen kişiler sorumludur.

4. TANIMLAR-KAVRAMLAR-KISALTMALAR

Müşteri Tatmini: Müşteri şartlarının yerine getirildiğinin, müşteri tarafından algılanan tatmin derecesi.

İtiraz: Muayene öğesini sağlayanın muayene kuruluşundan, bu öğeye ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebidir. Bu talep yazılı veya sözlü olarak yapılabilir.

Şikâyet : Bir kişi veya organizasyonumuzun muayene kuruluşuna, kuruluşun faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesidir. Şikayetler yazılı veya sözlü olarak yapılabilir.

5. REFERANS DOKÜMANLAR

5.1 MPR-11 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü

5.2 MDD-08 Kalite Dokümanları Saklama Süreleri

5.3 MDD-09 Müşteri Teşekkür Metni

5.4 MFR-01 İş Takip Formu

5.5 MFR-02 Şikâyet/İtiraz ve Öneri Formu

5.6 MFR-06 Teklif/Sözleşme Formu

5.7 MFR-11 Müşteri Anket Formu

5.8 MTL-01 Kodlama Talimatı

6. KAYITLARIN MUHAFAZASI VE ARŞİVLENMESİ

Bu prosedürün uygulanması sonucu oluşan kayıtlar bu prosedür kapsamında değerlendirilir ve Kalite Güvence Müdürü tarafından muhafaza edilir. Birimlerde saklama süreleri dolan kayıtlar arşive kaldırılır. Arşive kaldırma işlemi MDD-08 Kalite Dokümanları saklama süreleri dokümanındaki sürelere uygun olarak gerçekleştirilir.

7. PROSEDÜRÜN İÇERİĞİ

7.1 Öneri, İstek, Şikâyet Ve İtirazların Alınması

Doğrudan müşteriler tarafından; telefon, faks ve posta yolu ile görüşmelerde müşteri tarafından tespit edilen istek, öneri ve şikâyet ve itirazlar tüm personel tarafından alınabilinir. Tüm istek, öneri ve şikâyet ve itirazlar "MFR-02 Şikâyet/İtiraz ve Öneri Formu" doldurularak kayıt altına alınır ve incelenmek üzere Kalite Güvence Müdürü'ne iletilir. Kalite Güvence Müdürü şikayet veya itiraz edeni şikayet veya itirazın alındığı konusunda e-mail/fax yoluyla bilgilendirir. Bilgilendirme mümkün oldukça öneri, şikayet ve itiraz prosesinin tüm aşamalarında gerçekleştirilir. Her bir muayene faaliyeti sonrası Muayene Raporu ile beraber Müşteriye MDD-09 Müşteri Teşekkür Metninin ekinde değerlendirme yapması için MFR-11 Müşteri Anket Formu gönderilmektedir.

7.2 Öneri, İstek, Şikâyet ve İtirazların İncelenmesi

7.2.1 Kuruluşa bildirilen Öneri, istek, şikayet ve itirazlar Kalite Güvence Müdürü tarafından bir ön incelemeye tabi tutulur. Kalite Güvence Müdürü şikâyeti/itiraz Şirket Müdürü'ne iletir. Şirket Müdürü telefon, faks veya yüz yüze görüşme ile müşteri ile temas sağlar ve şikâyetin net bir tanımlamasını yapar.

7.2.2 Söz konusu şikâyetler/itirazlar, yetkileri dâhilinde çözülebilecek ise Şirket Müdürü tarafından çözülür. Konu için düzeltici veya önleyici faaliyetler yapılarak çözüm tarihleri belirlenir ve yapılan faaliyet hakkında ilgili müşteriler bilgilendirilir.

7.2.3 Şikayet veya itiraz edene bildirilecek olan karar ;şikayet/itiraz konusu muayene faaliyetlerinde yer almamış olan kişiler tarafından verilir. Kuruluşumuz şikayet ve itiraz değerlendirme sonuçlarını şikayet ve itiraz edene e-mail/fax vasıtası ile bildirir.

7.3 Müşterilerin İstek,Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi ve Düzeltici Faaliyetler

7.3.1 Müşterilerin istek, öneri, şikâyeti, itirazları hakkında istek/şikâyet/itirazı alan tarafından bilgilendirilen Kalite Güvence Müdürü, söz konusu istek/şikâyet/itrazı inceler. İnceleme sırasında gerektiğinde müşteriler ile temas kurularak detay bilgilerin gelmesi veya müşteri yerinde ziyaret edilerek o bilgilerin alınması sağlanır.

7.3.2 Müşterileri ziyareti söz konusu olduğunda, şikâyeti ziyaret yerinde çözüme kavuşturulabilecek ise gerekli çalışmalar yapılır. Eğer yerinde çözülemeyecek ise gerekli tüm detaylar alındıktan sonra kuruluşumuzda düzeltici işlemlere devam etmek üzere ziyaret sonuçlandırılır.

7.3.3 Soruna yerinde çözüm getirildi ise ya da çözüm kararı yerinde verildi ise ilgili kişi tarafından gerekli faaliyetler, alınan kararlara göre yapılır. Daha sonra tüm sonuçlar Kalite Güvence Müdürü tarafından "MFR-02 Şikâyet/İtiraz Öneri Formu"nun ilgili kısımları doldurularak varsa ekleri ile birlikte söz konusu istek öneri ve şikâyet/itiraz kapatılır.

7.3.4 Yerinde çözümlenemeyen veya karara varılamayan istek öneri şikâyet/itirazlar konusunda Şirket Müdürü, sorunun giderilmesi ve son kararın verilebilmesi için yapılabilecek bütün olası çalışmaları başlatır. Gerektiğinde Kalite Güvence Müdürü ve/veya Muayene Personeli'nden de öneriler alır ve işlemleri sonuçlandırır.

7.3.5 Sonuçlandırılan şikâyetler müşterinin şikâyetleri dosyasında ilgili tüm yazışmaları ve detayları ile birlikte saklanır ve "MFR-02 Şikâyet/İtiraz ve Öneri Formu" kapatılır.

7.3.6 Kalite Güvence Müdürü tekrar eden ve kuruluşu zarara uğratan Müşteri şikâyetleri için "MPR-11 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü" ne göre düzeltici veya önleyici faaliyetleri başlatır.

7.3.7 Sonuçlandırılan veya takibi devam eden Müşteri şikâyetleri; Yapılan toplantılarda ve yönetimin kalite sistemini gözden geçirme toplantılarında tüm yönleri ile gözden geçirilir. Alınan kararlar doğrultusunda müşteri şikâyetlerinin bir daha meydana gelmemesi için gerekli düzeltici veya önleyici faaliyetler Kalite Güvence Müdürü tarafından başlatılır.

7.4 Müşteri Şikâyetleri ve İtirazlarının Takibi

7.4.1 Alınan Müşteri şikâyetlerinin takibi "MFR-03 Şikâyet/İtiraz ve Öneri Takip Formu" aracılığıyla yapılır. Bu takip form üzerinden şikâyetin konusu yapılan veya yapılacak faaliyet ve sonucu takip edilir. Sonuçlandırılan faaliyet Kalite Güvence Müdürü tarafından form üzerinde belirtilir ve sonuç şikayet veya itiraz edene e-mail/fax vasıtası ile bildirilir.

7.5 Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi

7.5.1 Her muayene sonrası Müşterilere raporlar ile birlikte gönderilen MFR-11 Müşteri Anket Formu Kalite Güvence Müdürü tarafından değerlendirilir. Anket sonuçları uyarınca müşterilerimizin memnuniyetleri ölçülür aksi durumda işin yapılması aşamasında, müşterilerle görüşmelerde ortaya çıkan ve giderilen uygunsuzluklarla ilgili veriler analiz edilir ve düzeltici faaliyet yapılarak müşteri memnuniyeti arttırılmaya çalışılır.

7.6 Müşteri İle İşbirliği Ve <u>Müşteri Mülkiyenin Korunması</u>

7.6.1 Muayene kuruluşumuz; ölçüm ve muayene hizmetlerini Kalite Politikası çerçevesinde, müşteri ihtiyaç ve beklentilerine cevap verebilmek amacı ile diğer müşterilere karşı gizliliği sağlama şartını sağlayarak sürdürmekte ve bu konuda müşterileriyle işbirliği yapmaktadır. Müşteri ile iletişim yazılı ya da sözlü olarak yapılmaktadır.

7.6.2 Kuruluşumuz yasal geçerliliği olan taahhütler aracılığı ile muayene faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi boyunca elde edilen veya oluşturulan tüm bilgilerin yönetiminden sorumludur. Kamuya açık ortamlarda yayınlamayı öngördüğü bilgilerle ilgili olarak MFR-06 Teklif Sözleşme formunun sözleşme şartları bölümünde belirterek müşteriyi önceden bilgilendireceğini taahhüt eder.

7.6.3 Kuruluşumuz yasal zorunluluktan dolayı veya sözleşmeye bağlanmış taahhütlerden aldığı yetkiye istinaden gizli bilgileri açıklaması durumunda, yasal bir engel yoksa verilen bilgileri MFR-06 Teklif Sözleşme formunun sözleşme şartları bölümünde belirterek müşteriyi önceden bilgilendireceğini taahhüt eder.

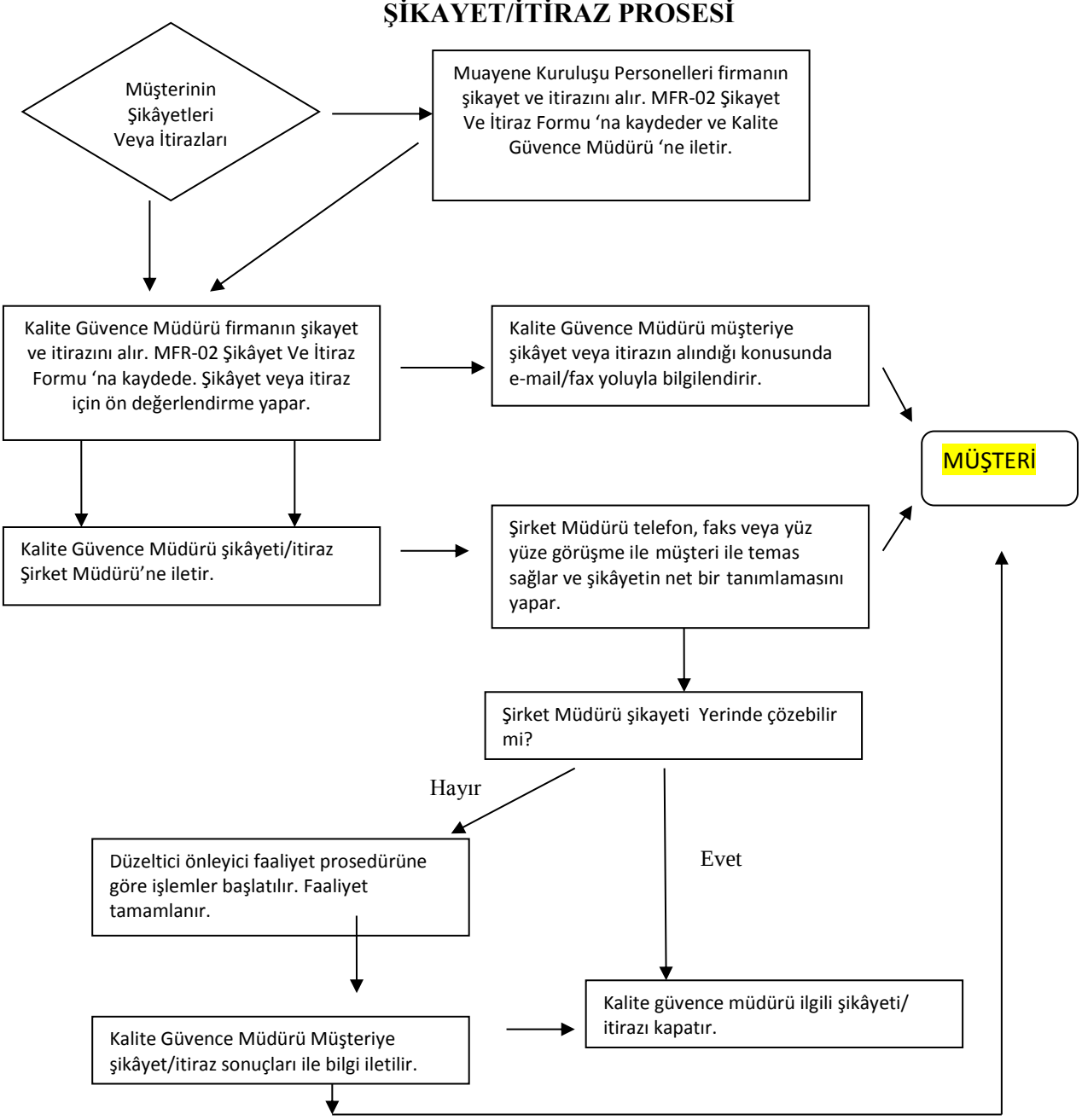
7.6.4 Müşteriyle ilgili olarak müşteri dışındaki kaynaklardan elde edilen bilgiler gizli bilgi olarak değerlendirilir.

7.6.5 Muayene talebinin Ortak Sağlık Güvenlik birimlerinden gelmesi durumunda da sözleşmeler muayene faaliyetinin gerçekleştirileceği firma ile yapılacaktır.

7.6.6 **<u>Muayeneden geçirilecek donanımlar (malzemeler) kuruluşumuz sorumluluğunda iken bunların hasar görmesine karşılık alınan önlemler:</u>**

- **Muayene edilecek öğenin hazırlanması için yapılan sökme takma işleri personelimiz sorumluluğunda olmayıp; muayene esnasında müşteri tarafından görevlendirilmiş; yetkin, teknik bilgisi yeterli ve genel işleyişinden anlayan bir yetkili kişi muayene personelimize refakat etmesi sağlanır. MFR-06 Teklif Sözleşme formunun sözleşme şartları bölümünde konu ile ilgili bilgilendirme yapılır.**
- **Muayene faaliyetine başlamadan önce yapılan ön inceleme yada gözle kontrollerde her hangi bir hasar deformasyon tespit edildiğinde refakat eden kişiye bilgi verilerek ilgili tutanak tutulur ve imzalatılır.**
- **Muayene faaliyeti sırasında personelimiz tarafından müşteri mülkiyetine zarar verildiği tespit edildiğinde yine tutanak tutulup refakat eden kişiye imzalatılır. Kuruluşumuz tarafından verilen ölçüm ve muayene hizmetleri Mesleki Sorumluluk Sigortası ile teminat altına alınmıştır. Bu durumun bilirkişi raporu ile tespiti halinde müşterinin zararı mesleki sorumluluk sigortası tarafından karşılanacaktır. Ayrıca TFR-06 Teklif Sözleşme Formu nun sözleşme şartlarında bu durum belirtilmiştir.**

ŞİKAYET/İTİRAZ PROSESİ



8.REVİZYON TARİHÇESİ

REVİZYON KONUSU	SAYFA	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON NO
Madde 7.6 da şikayet veya itirazların alındığı ve süreci hakkında müşteriye bilgi verilmesi	4	07.09.2015	01
Madde 7.7.3 maddesi eklenmiş olup karar hakkında bilgilendirme	5	07.09.2015	01
Şikayet ve itiraz tanımları eklenmiştir.	1	07.09.2015	01
İtirazlar prosesi oluşturulmuştur.	Tüm sayfalar	07.09.2015	01

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ	ŞİRKET MÜDÜRÜ

Şikayetler ve itirazlar prosesi eklenmiştir.	7	29.03.2017	02
Talep teklif ve sözleşme prosesi çıkarılmıştır.	Tüm sayfalar	17.10.2019	03
Madde 7.6.1/7.6.2/7.6.3/7.6.4/7.6.5 gizlik ile ilgili açıklamalar detaylandırılmıştır.	4	17.10.2019	03
Madde 7.6 Müşteri Mülkiyenin Korunmasına ilişkin tanımlamalar yapılmıştır.	4-5	15.09.2021	04

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ	ŞİRKET MÜDÜRÜ