 <b>PİNTEST</b> Uygunluk Değerlendirme Kuruluşu	PİNTEST MÜHENDİSLİK TİC. LTD. ŞTİ.	Dok. No	P75.01
	<b>MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ, SÖZLEŞMELER, ŞİKÂyetLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ</b>	İlk Yayın Tarihi	30.09.2023
		Rev. Tarihi	-
		Rev. No	00
		Sayfa No	1 / 3

## 1. AMAÇ VE KAPSAM

- 1.1. Bu prosedür; şikâyet ve itirazın alınması, geçerli kılınması, araştırılması ve buna karşın gerçekleştirilecek faaliyetlerin kararlaştırılmasına ilişkin prosesin tanımlanması; şikâyet ve itirazların çözümüne yönelik gerçekleştirilecek olan faaliyetler dahil, şikâyet ve itirazların takibi ve kayıt altına alınması; uygun herhangi bir faaliyetin gerçekleştirilmesine yönelik yapılacak olan çalışmaları açıklamak ve sorumlulukları belirlemek ve Müşteri teklif ve sözleşmelerinin hazırlanması, müşteri memnuniyetinin ölçülmesi gibi her türlü müşteri ilişkilerini yönetmek ve kayıt altına almak amacıyla hazırlanmıştır.
- 1.2. Bu prosedür; PİNTEST MÜHENDİSLİK Tic. Ltd. Şti. Kuruluşu faaliyet alanlarımız ile ilgili yasal mevzuat ve ulusal/uluslararası standartlar ile kalite yönetim sistemi dâhilinde hizmet verilen müşterilerimiz ile ilgili tüm proseslerimizi kapsar.

## 2. SORUMLULAR

- 2.1. Bu prosedürün uygulanmasından; PİNTEST MÜHENDİSLİK Tic. Ltd. Şti. Kalite Yöneticisi, Teknik Müdür ve tüm Muayene Personeli sorumludur.


## 3. TANIMLAR

- 3.1. **Müşteri:** Muayene Hizmetini alan kuruluş veya kişi.
- 3.2. **Müşteri memnuniyeti:** Gerçekleştirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesi.
- 3.3. **İtiraz:** Muayene ögesini sağlayanın muayene kuruluşundan, bu ögeye ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebi.
- 3.4. **Şikâyet:** İtirazdan farklı olarak, bir kişi veya organizasyonun muayene kuruluşuna, kuruluşun faaliyetlerine ilişkin olarak cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.
- 3.5. **Birim:** PİNTEST MÜHENDİSLİK Tic. Ltd. Şti. Kuruluşu bünyesinde farklı faaliyet gösteren ekipler veya personel birim olarak adlandırılmıştır.
- 3.6. **Geri Bildirim:** Müşteriye verilen hizmet sonrasında, hizmetle ilgili olumlu ve olumsuz görüşlerin müşteriden alınmasıdır.

## 4. UYGULAMA

### 4.1. Müşteri Öneri, Şikâyet ve İtirazların Alınması, Değerlendirilmesi ve Takibi

- 4.1.1. Müşterilerin firmamıza yapacakları öneri, istek ve şikâyetler için izleyecekleri iki yol bulunmaktadır. Bir tanesi web sitemiz üzerinden **F75.03 Müşteri Öneri, İtiraz ve Şikâyet Formunu** doldurarak tarafımıza iletmeleri veya mail yoluyla gönderilen **F75.03 Müşteri Öneri, İtiraz ve Şikâyet Formunu** doldurup tarafımıza ilettikleri takdirde süreç başlamış olur.
- 4.1.2. Telefon, faks, internet veya şahsen başvuru yoluyla gelen istek ve müracaatlar anında cevaplandırılabilirse, konu hakkında gerekli bilgilendirme yapılır ve 'Müşteri istek, Öneri ve Şikâyet Formu' na şikâyeti alan kişi tarafından "**F75.03 Müşteri Öneri, İtiraz ve Şikâyet Formunu**" doldurularak kaydedilir.
- 4.1.3. Bildirimi alan PİNTEST MÜHENDİSLİK Tic. Ltd. Şti. personeli, bildirim yapan müşteri temsilcisinin adı soyadı, görevi ve iletişim bilgilerini, bildirim konu içeriğini, kendi adı soyadını, tarih ve imzasını atarak **F75.03 Müşteri Öneri, İtiraz ve Şikâyet Formuna** kaydeder.
- 4.1.4. Kayıt altına alınan şikâyet Kalite Yöneticisi tarafından ön incelemeye tabi tutulur; Şikâyetin, muayene kuruluşunun faaliyetleri ile ilgili olup olmadığına karar verip 7 gün içerisinde doğrular, eğer öyleyse şikâyetle ilgili işlem başlatılır.
- 4.1.5. Müşteriye şikâyetin işleme alındığına dair bilgi verilir ve Müşteriyle **P75.01 Müşteri İlişkileri, Sözleşmeler, Şikâyetler ve İtirazlar Prosedürü** paylaşılır.

 Uygunluk Değerlendirme Kuruluşu	PİNTEST MÜHENDİSLİK TİC. LTD. ŞTİ.	Dok. No	P75.01
	<b>MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ, SÖZLEŞMELER, ŞİKÂyetLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ</b>	İlk Yayın Tarihi	30.09.2023
		Rev. Tarihi	-
		Rev. No	00
		Sayfa No	2 / 3

- 4.1.6.** Kalite Yöneticisi ilgili birim personeli ile irtibat kurarak konunun ayrıntılı olarak kapsamını belirler ve değerlendirir.
- 4.1.7.** Şikâyet ve itiraz konuları;  
-Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi  
-Raporlardaki bilgilerin (müşteri ismi, adres, vb.) yanlış olması  
-Muayene faaliyeti ve hizmet kalitesi (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb.)  
-Müşteriye verilen yetersiz bilgi  
-Yapılan iş için alınan ücret vb.. gibi konularda olabilir. Bu formların tamamı, Kalite Yöneticisinde toplanır.
- 4.1.8.** Şikâyetleri ele alma prosesi aşağıdaki unsurları ve yöntemleri içerir:  
a) Şikâyetlerin alınması, gerekçenin değerlendirilmesi ve incelenmesi ilişkin işlemin açıklanması ve şikâyete yönelik hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğine ilişkin karar,  
b) çözümler için gerçekleştirilen faaliyetleri de içerecek şekilde şikâyetlerin izlenmesi ve kaydedilmesi,  
c) her türlü uygun adımın atılmasının güvence altına alınmasını.
- 4.1.9.** Şikâyetin hangi faaliyet alanında olduğunun tespitinden sonra şikâyetin değerlendirme ve sonuç kısmı; şikâyete konu olmayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.
- 4.1.10.** Müşteri şikâyet ve itirazları, şikâyet ve itirazın oluştuğu tarihten itibaren en geç 1 ay içerisinde kabul edilir ve cevaplandırılır.
- 4.1.11.** Muayene raporlarına yönelik itirazlarda Kalite Yöneticisi; Teknik Müdür ve muayene faaliyetini gerçekleştiren muayene personeli ile temasa geçer. İtiraz ile ilgili olarak itirazın geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesi ve doğrulanması sağlanır.
- 4.1.12.** Muayene raporların yapılan itirazlarda, tekrarlama muayene faaliyetinin yapılabilmesi için gereken tüm şartlar, Teknik Müdür ile görüşerek Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye yazılı olarak iletilir.
- 4.1.13.** İtiraz veya şikâyetin kaydı ile ilgili Kalite Yöneticisi tarafından **P87.01 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü** 'ne göre düzeltici faaliyet başlatılır. Şikâyet ile ilgili sürecin kapatılma tarihine riayet edilerek en geç yirmi bir (21) gün içinde tamamlanması sağlanır.
- 4.1.14.** Mümkün olur olmaz Şikâyetçiye, şikâyet değerlendirmesinin bittiğine ve sonuca ulaştığına dair yazılı (mail) olarak Kalite Yöneticisi tarafından resmî bildirimde bulunulur. Yazılı bilgilendirmelerin bir nüshası ilgili Müşteri İstek, Öneri ve Şikâyetleri Forumu'nun ilişiginde muhafaza edilir.
- 4.1.15.** Muayene kuruluşumuz, şikâyet ve itirazların ele alınması prosesinin tüm aşamalarındaki kararların tamamından sorumludur.
- 4.1.16.** Bu prosedürün uygulanmasıyla ortaya çıkan kayıtlar, P83.01 Dokümanların Kontrolü Prosedürü' ne göre muhafaza edilir.

## **4.2. Müşteri Öneri, İtiraz ve Şikâyetlerinin İyileştirme Faaliyetlerine Yansıtılması**

- 4.2.1.** En az yılda bir kez Kalite Yöneticisi "Müşteri Öneri, İtiraz ve Şikâyet Formu", "Müşteri Memnuniyeti Anketi" veya form doldurulmaksızın mail ile kendisine iletilen ve/veya toplantılarda açıklanan bilgileri inceler, tasnif eder, değerlendirir, hazırladığı raporları üst yönetime sunar.
- 4.2.2.** Kalite Yöneticisi tarafından hazırlanan raporlar, **P85.01. Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü**ne uygun olarak üst yönetim tarafından değerlendirilir ve sonuçları kalite hedeflerine yansıtılır.

**MÜŞTERİ ŞİKÂyet, İTİRAZ, ÖNERİ SÜRECİ AKIŞ DİYAGRAMI**