

 Uygunluk Değerlendirme Kuruluşu	PİNTEST MÜHENDİSLİK TİC. LTD. ŞTİ.	Dok. No	P75.01
	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ, SÖZLEŞMELER, ŞİKÂyetLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	İlk Yayın Tarihi	30.09.2023
		Rev. Tarihi	28.08.2024
		Rev. No	01
		Sayfa No	1 / 6

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.
- 3.7. **Sözleşme:** PİNTEST MÜHENDİSLİK Tic. Ltd. Şti. kuruluşu ile müşterinin yetki, sorumluluk ve haklarını belirleyen anlaşmadır. PİNTEST MÜHENDİSLİK Tic. Ltd. Şti.'nda kullanılan Teklif Formu sözleşme şartlarını içermektedir ve teklifin onaylanması ile teklif, sözleşme yerine geçmektedir.

4. UYGULAMA

4.1. Muayene Talebinin Alınması

- 4.1.1. PİNTEST MÜHENDİSLİK Tic. Ltd. Şti. Kuruluşunda; mail yoluyla ya da sözlü olarak gelen müşteri muayene talepleri, Satış ve Teklif Sorumlusu tarafından alınır. Mail ya da telefon yoluyla gelen müşteri talepleri Satış ve Teklif Sorumlusu tarafından programa kaydedilir. Daha önceden çalışılan/devamlı müşteriler için talep oluşturmaya gerek yoktur.
- 4.1.2. Gelen talepler, Satış ve Teklif Sorumlusu tarafından değerlendirilir. Düzenli olarak gelmeyen ve kapsamda olmayan işlerle ilgili talep geldiğinde Teknik Müdür tarafından değerlendirme yapılır.
- 4.1.3. Talepleri gözden geçirme, aşağıdaki hususlar göz önünde bulundurularak yapılır:
 - Hizmet şartlarının müşteri tarafından yeterli derecede tarif edilmiş, tanımlanmış olması,

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yöneticisi Şeymanur Kaşkavalcı	Genel Müdür Sedat Taş

Bu doküman kontrollü bir doküman olup, Kalite yöneticisinin izni olmaksızın çoğaltılamaz ve üçüncü kişilerle paylaşılamaz. Güncel doküman, elektronik ortamda "sadece okunabilir" statüsündedir, basıldığında "kontROLSÜZ kopya" statüsüne kavuşur.

 Uygunluk Değerlendirme Kuruluşu	PİNTEST MÜHENDİSLİK TİC. LTD. ŞTİ.	Dok. No	P75.01
	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ, SÖZLEŞMELER, ŞİKÂyetLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	İlk Yayın Tarihi	30.09.2023
		Rev. Tarihi	28.08.2024
		Rev. No	01
		Sayfa No	2 / 6

- PİNTEST MÜHENDİSLİK Tic. Ltd. Şti. Kuruluşunun hizmet şartlarını karşılama kabiliyeti.
 - Talep edilen işin, uygun muayene yöntemi olup olmadığına bakılır. Uygun olmayan yöntemler teklif gönderilmeden önce müşteriye bildirilir.
 - Uygun olmayan muayene yöntemlerin değerlendirilmesi, Teknik müdür tarafından yapılmalı ve sonuç Satış-Teklif Sorumlusu tarafından müşteriye bildirilmelidir.
- 4.1.4.** Satış ve Teklif Sorumlusu tarafından teklif hazırlanır ve müşteriye **F75.02 Teklif Formu** gönderilir.
- 4.1.5.** Tekliflerin takibi Satış-Teklif Sorumlusu tarafından uygulama üzerinden gerçekleştirilmektedir.
- 4.1.6.** **F75.02 Teklif Formu**, müşteri tarafından onaylandığı zamanda sözleşme niteliğini de taşımaktadır.
- 4.1.7.** **F75.02 Teklif Formu**, müşteri tarafından onaylanmazsa işlem sonlandırılır; onaylanır ise muayene edilecek iş ekipmanlarının muayenesi için müşteri tarafından yapılması gereken hazırlıkları içeren **F71.01 Periyodik Muayene Müşteri Hazırlık Formu** web sitesinde yayınlanmaktadır. **F71.01 Periyodik Muayene Müşteri Hazırlık Formunun** web sitesinde yayınlanacağı ve müşterinin bu hazırlıkları yapma yükümlülüğü **F75.02 Teklif Formu** ile müşteriye bildirilir.
- 4.1.8.** Müşteri ile ilişkili tüm işlemler ve iletişim, **P84.01 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne** uygun olarak kayıt altına alınır ve kayıtlar belirlenen süre boyunca muhafaza edilir.
- 4.2. Tekliflerin Numaralandırılması**
- 4.2.1.** Satış ve Teklif Sorumlusu tarafından teklifler hazırlanır ve müşteriye iletilir. Teklif numarası kullanılan yazılım programı üzerinden verilmektedir. Yazılım programı teklif numarasını şu şekilde vermektedir;
PİN-EVRAKSIRANUMARASI
Burada,
EVRAKSIRANUMARASI: programla ile çalışmaya başlanıldığından beridir verdiği ardışık numara takibidir. Verilen bu numara sürekli ardışık artarak devam etmektedir ve sıfırlanmaz.
- 4.2.2.** Aynı iş için herhangi bir sebeple teklif revize edilirse teklif numarasının ardına (REV/-) konulur ve revizyon numarası verilir.
- 4.2.3.** Teklif numaraların takibi yine program üzerinden yapılmaktadır.
- 4.3. Sözleşme Yapılması**
- 4.3.1.** Müşteri tarafından onaylanan **F75.02 Teklif Formu**, aynı zamanda sözleşme niteliğini de taşımaktadır.
- 4.4. Sözleşmede Değişiklik**
- 4.4.1.** İşe başladıktan sonra hizmet şartları değiştiğinde, gözden geçirme süreci aynen tekrarlanır. Satış ve Teklif Sorumlusu, müşteri ile iletişim kurarak ilgili dokümanları revize eder, tekrar onay süreci iletir. Kayıtlar ilgili personel tarafından saklanır.
- 4.5. Hizmet Verme**
- 4.5.1.** Müşteri ve PİNTEST MÜHENDİSLİK Tic. Ltd. Şti. Kuruluşu tarafından onaylanmayan teklifler iş planına alınmaz ve saha çalışması yapılmaz; onaylandıktan sonra iş planı yapılır ve hizmet verme süreci başlatılır.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yöneticisi Şeymanur Kaşkavalcı	Genel Müdür Sedat Taş

Bu doküman kontrollü bir doküman olup, Kalite yöneticisinin izni olmaksızın çoğaltılamaz ve üçüncü kişilerle paylaşamaz. Güncel doküman, elektronik ortamda "sadece okunabilir" statüsündedir, basıldığında "kontROLSÜZ kopya" statüsüne kavuşur.

 Uygunluk Değerlendirme Kuruluşu	PİNTEST MÜHENDİSLİK TİC. LTD. ŞTİ.	Dok. No	P75.01
	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ, SÖZLEŞMELER, ŞİKÂyetLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	İlk Yayın Tarihi	30.09.2023
		Rev. Tarihi	28.08.2024
		Rev. No	01
		Sayfa No	3 / 6

4.5.2. Hizmet verme süreci **P71.01 Muayene Yöntemleri ve Öğelerinin Kontrolü Prosedüründe** belirtildiği şekilde yapılır.

4.5.3. Periyodik Muayene Raporları e-imzalı olarak müşteriye gönderilir ve Harddisk üzerine kaydedilir.

4.6. Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi, Değerlendirilmesi ve İyileştirilmesi

4.6.1. PİNTEST MÜHENDİSLİK Tic. Ltd. Şti. Kuruluşu tarafından verilen muayene hizmetinin doğrulanması ve müşteri beklentilerinin ölçülmesi ve müşterilerimizden olumlu veya olumsuz geri bildirim elde etmek için hizmet gerçekleştirildikten sonra, müşteriye **F75.04 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu** gönderilerek doldurmaları istenir.

4.6.2. Müşterinin form dolduramadığı durumlarda PİNTEST MÜHENDİSLİK Tic. Ltd. Şti. Kuruluşu tarafından müşteri aranır ve çalışmalar hakkında müşterinin fikirleri alınarak anket formuna kaydedilir. Forma ilgili kaydı yapan personel, bilgi aldığı kişinin adı ve soyadını da belirterek anketin kendisi tarafından doldurulduğunu kendi adı ve soyadını yazıp imza altına alır.

4.6.3. Müşteri Memnuniyeti Anket Formları, anketi gerçekleştiren personel tarafından Kalite Yöneticisine iletilir.

4.6.4. Anketler geldikleri anda Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir, sonrasında istatistiksel olarak değerlendirmeye alınır.

4.6.5. Anket sonuçları Kalite Yöneticisi tarafından tasnif edilir ve raporlanır. Anket sonuçlarının her biri, iyileştirme faaliyetlerinin başlatılması için ilgili birimler, muayene kuruluşu yöneticisi/Teknik Müdür(ler) ve üst yönetim ile değerlendirilir.

4.7. Müşteri Öneri, Şikâyet ve İtirazların Alınması, Değerlendirilmesi ve Takibi

4.7.1. 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.

4.7.2. Telefon, faks, internet veya şahsen başvuru yoluyla gelen istek ve müracaatlar anında cevaplandırılabilir, 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.

4.7.3. Bildirimi alan PİNTEST MÜHENDİSLİK Tic. Ltd. Şti. personeli, bildirim yapan müşteri temsilcisinin adı soyadı, görevi ve iletişim bilgilerini, bildirimin konu içeriğini, kendi adı soyadını, tarih ve imzasını atarak **F75.03 Müşteri Öneri, İtiraz ve Şikâyet Formuna** kaydeder.

4.7.4. 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.

4.7.5. Müşteriye şikâyetin işleme alındığına dair bilgi verilir ve Müşteriyle **P75.01 Müşteri İlişkileri, Sözleşmeler, Şikâyetler ve İtirazlar Prosedürü** paylaşılır.

4.7.6. Kalite Yöneticisi ilgili birim personeli ile irtibat kurarak konunun ayrıntılı olarak kapsamını belirler ve değerlendirir.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yöneticisi Şeymanur Kaşkavalcı	Genel Müdür Sedat Taş

Bu doküman kontrollü bir doküman olup, Kalite yöneticisinin izni olmaksızın çoğaltılamaz ve üçüncü kişilerle paylaşamaz. Güncel doküman, elektronik ortamda "sadece okunabilir" statüsündedir, basıldığında "kontROLSÜZ KOPYA" statüsüne kavuşur.

 Uygunluk Değerlendirme Kuruluşu	PİNTTEST MÜHENDİSLİK TİC. LTD. ŞTİ.	Dok. No	P75.01
	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ, SÖZLEŞMELER, ŞİKÂyetLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	İlk Yayın Tarihi	30.09.2023
		Rev. Tarihi	28.08.2024
		Rev. No	01
		Sayfa No	4 / 6

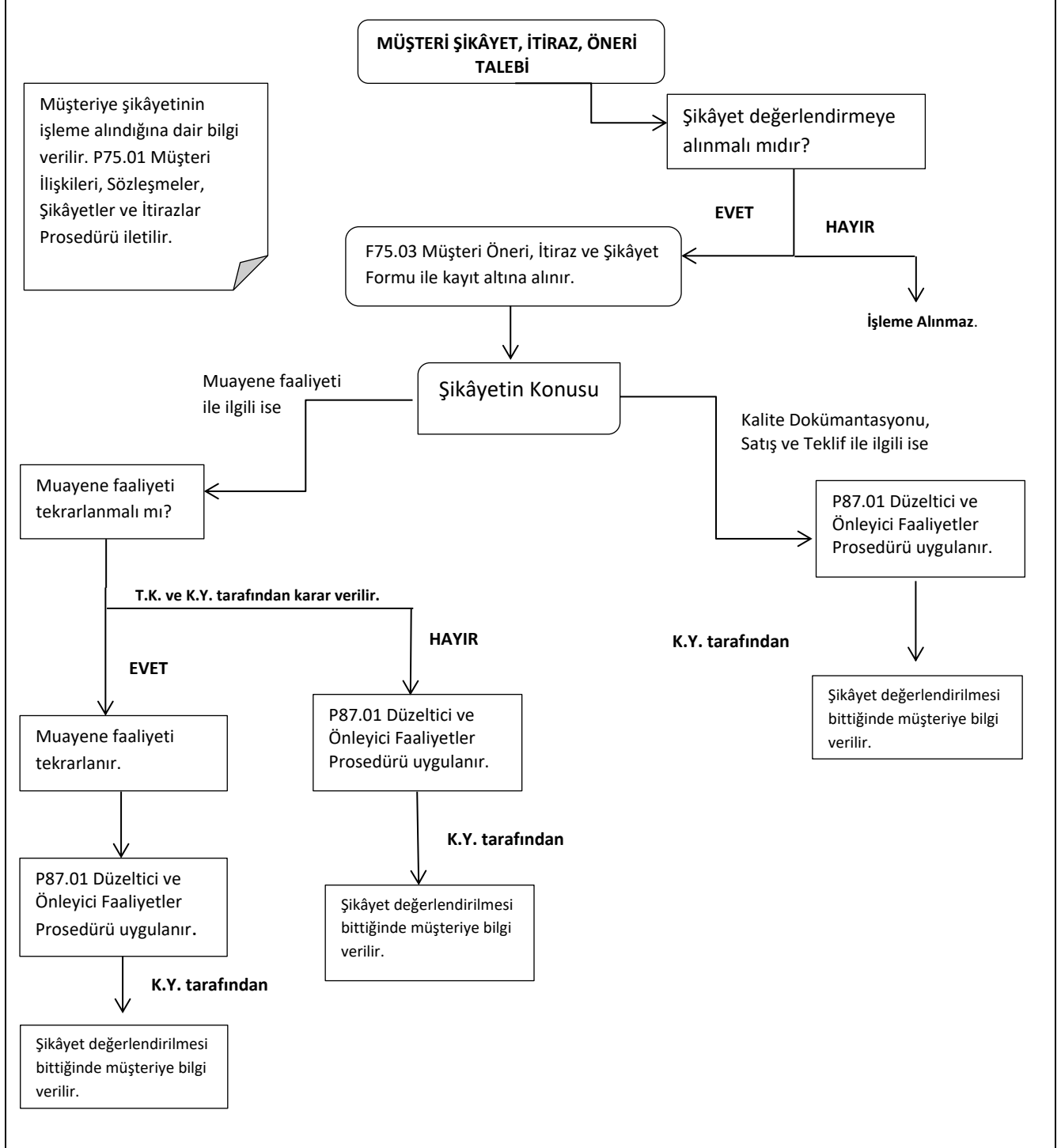
- 4.7.7.** Şikâyet ve itiraz konuları;
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi,
 - Raporlardaki bilgilerin (müşteri ismi, adres, v.b.) yanlış olması,
 - Muayene faaliyeti ve hizmet kalitesi (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb...),
 - Müşteriye verilen yetersiz bilgi,
 - Yapılan iş için alınan ücret v.b. gibi konularda olabilir. Bu formların tamamı, Kalite Yöneticisinde toplanır.
- 4.7.8.** 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.
- 4.7.9.** Şikâyetin hangi faaliyet alanında olduğunun tespitinden sonra şikâyetin değerlendirme ve sonuç kısmı; şikâyete/itiraza konu olmayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.
- 4.7.10.** Müşteri şikâyet ve itirazları, şikâyet ve itirazın olduğu tarihten itibaren en geç 1 ay içerisinde kabul edilir ve cevaplandırılır.
- 4.7.11.** 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.
- 4.7.12.** Muayene raporların yapılan itirazlarda, tekrarlama muayene faaliyetinin yapılabilmesi için gereken tüm şartlar, Teknik Müdür ile görüşerek Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye yazılı olarak iletilir.
- 4.7.13.** İtiraz veya şikâyetin kaydı ile ilgili Kalite Yöneticisi tarafından **P87.01 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü** 'ne göre düzeltici faaliyet başlatılır.
- 4.7.14.** 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 ilişişinde muhafaza edilir.
- 4.7.15.** Muayene kuruluşumuz, şikâyet ve itirazların ele alınması prosesinin tüm aşamalarındaki kararların tamamından sorumludur
- 4.7.16.** Bu prosedürün uygulanmasıyla ortaya çıkan kayıtlar, **P83.01 Dokümanların Kontrolü Prosedürü** 'ne göre muhafaza edilir.
- 4.8. Müşteri Öneri, İtiraz ve Şikâyetlerinin İyileştirme Faaliyetlerine Yansıtılması**
- 4.8.1.** 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.
- 4.8.2.** Kalite Yöneticisi tarafından hazırlanan raporlar, **P85.01. Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü**ne uygun olarak üst yönetim tarafından değerlendirilir ve sonuçları kalite hedeflerine yansıtılır.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yöneticisi Şeymanur Kaşkavalcı	Genel Müdür Sedat Taş

Bu doküman kontrollü bir doküman olup, Kalite yöneticisinin izni olmaksızın çoğaltılamaz ve üçüncü kişilerle paylaşılamaz. Güncel doküman, elektronik ortamda "sadece okunabilir" statüsündedir, basıldığında "kontROLSÜZ kopya" statüsüne kavuşur.

 PİNTTEST Uygunluk Değerlendirme Kuruluşu	PİNTTEST MÜHENDİSLİK TİC. LTD. ŞTİ.		Dok. No	P75.01
	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ, SÖZLEŞMELER, ŞİKÂyetLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ		İlk Yayın Tarihi	30.09.2023
			Rev. Tarihi	28.08.2024
			Rev. No	01
			Sayfa No	5 / 6

MÜŞTERİ ŞİKÂyet, İTİRAZ, ÖNERİ SÜRECİ AKIŞ DİYAGRAMI



Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yöneticisi Şeymanur Kaşkavalcı	Genel Müdür Sedat Taş

Bu doküman kontrollü bir doküman olup, Kalite yöneticisinin izni olmaksızın çoğaltılamaz ve üçüncü kişilerle paylaşamaz. Güncel doküman, elektronik ortamda "sadece okunabilir" statüsündedir, basıldığında "kontROLSÜZ KOPYA" statüsüne kavuşur.

 Uygunluk Değerlendirme Kuruluşu	PİNTTEST MÜHENDİSLİK TİC. LTD. ŞTİ.	Dok. No	P75.01
	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ, SÖZLEŞMELER, ŞİKÂyetLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	İlk Yayın Tarihi	30.09.2023
		Rev. Tarihi	28.08.2024
		Rev. No	01
		Sayfa No	6 / 6

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- P84.01 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- P87.01 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- P85.01 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü
- F71.01 Periyodik Muayene Müşteri Hazırlık Formu
- F75.02 Teklif Formu
- F75.03 Müşteri Öneri, İtiraz ve Şikâyet Formu
- F75.04 Müşteri Memnuniyet Anket Formu

6. REFERANSLAR

- TS EN ISO/IEC 17020:2012 Madde 7.5

-SON-

Revizyon Tablosu

Revizyon numarası	Tarih	Revizyon gerekçesi
00	30.09.2023	İlk Yayın
01	28.08.2024	İtiraza Konu Olmayan Kişi Tarafında Değerlendirileceği Eklenmiştir

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yöneticisi Şeymanur Kaşkavalcı	Genel Müdür Sedat Taş

Bu doküman kontrollü bir doküman olup, Kalite yöneticisinin izni olmaksızın çoğaltılamaz ve üçüncü kişilerle paylaşılamaz. Güncel doküman, elektronik ortamda “sadece okunabilir” statüsündedir, basıldığında “kontROLSÜZ kopya” statüsüne kavuşur.