PROSEDÜR

MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM-ŞİKAYETLER

Sistem Kodu	Doküman No	Revizyon
01	**PR-13**	**05**

Rev.	Tarih	Tanım	Hazırlayan	Onaylayan
05	01.07.2025	Şikayet değerlendirmeleri açıklandı.	İ.Öztürk	H.Bulut
04	25.01.2025	Genel Müdür adı değişti.	İ.Öztürk	H.Bulut
03	05.01.2023	Madde 3 Referanslar ilave edildi..	İ.Öztürk	S.Üstün
02	26.08.2022	3.1 Maddesinde '' yetkili servis ile'' yazılmıştır.	İ.Öztürk	S.Üstün
01	02.06.2022	Prosedür Format değişikliği-Kapak sayfası hariç diğer sayfalardan hazırlayan-onaylayan çıkarılması	İ.Öztürk	S.Üstün

Hazırlayan	**Onaylayan**
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür
E. İlknur ÖZTÜRK	Haluk Özer BULUT

Basıldığı Andan İtibaren Kontrolsüz Kopyadır

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Test Merkezi kalite yönetim sistemi kapsamında, itiraz ve şikayetlerin incelenmesi ve değerlendirilmesi ile müşteri memnuniyetinin ölçülmesi için yetki, sorumluluk ve yöntemleri belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, ENA Test Merkezi ile ilişkili müşterilerden gelen şikayetleri ve memnuniyetleri kapsar.

3. REFERANSLAR

- TS EN ISO/IEC 17025-Madde 7.9
- TS EN ISO 9001-Madde 9.1.2

4. YÖNTEM

4.1. Şikayetlerin Değerlendirilmesi

ENA'da Müşteriye verilen her türlü hizmet sonunda, müşteri tarafından bildirilen tüm memnuniyetsizlikler, müşteri şikâyeti olarak kabul edilmektedir ENA Test Merkezi'ne yazılı olarak (e-posta, faks vb) ulaşan şikayetler, şikayeti alan personel tarafından tarafından 'Müşteri Öneri/Şikayet Formu (FR119) doldurularak Kalite Yönetim Temsilcisi'ne iletilir. Sözlü olarak gelen şikayetler kabul edilmez, şikayeti alan personel şikâyet sahibine şikayetin işleme konabilmesi için şikayetin yazılı olarak yapılması gerektiğini bildirir. **Alınan şikayet Musteri Şikayetleri Kayıt-Takip Listesi Formu (FR120)nda kayıt altına alınır.**

Kalite Yönetim Temsilcisi ilk olarak ***şikâyetin hizmet kalitesi, zamanlama, teknik hata, iletişim, personel vb. hangi alanla ilgili olduğunu*** *inceler,* ***şikâyetin öncelik ve ciddiyet sınıflandırması yapılır. (kritik / majör / minör-öneri);***

Kritik: Test faaliyetleri ile ilgili zamanlama, teknik hata vb.şikayetler
Majör: Personel, hizmet kalitesi, iletişim vb. şikayetler
Minör: Öneri niteliğinde kişiye bağlı değişebilen görüşler,olumsuz ifadeler.

Kritik ve Majör şikayetlerde konusuna göre, ele alınması için "Değerlendirme Ekibi" oluşturulur. Şikayeti soruşturacak ekip konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte kişiler olacak şekilde belirlenir. Değerlendirme ekibi şikayeti inceleyerek, giderilmesi için uygun gördüğü faaliyeti en geç 3 gün içinde Kalite Yönetim Temsilcisi'ne bildirir. Kalite Yönetim Temsilcisi şikayet sahibine 'Müşteri Öneri/ Şikayet Formu (FR 119) doldurarak en geç 7 gün içerisinde bilgi verir.

Değerlendirme ekibi müşteri ile yazılı olarak iletişime geçerek uygulanacak faaliyetin müşteri tarafından kabul edildiğini teyit eder. Eğer müşteri uygulanacak faaliyeti kabul etmezse, Teknik Müdür ve/veya Genel Müdür müşteri ile görüşür, çözüm üzerinde mutabakata varılır ve faaliyet uygulanmaya başlanır. Bütün görüşmeler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır. **Bu prosedüre konu şikâyet ve itirazların geçerli kılınması, incelenmesi ve sonuçlandırılması ile ilgili faaliyetler, gerekmesi halinde Uygun Olmayan İş Prosedürüne göre yürütülür.** ***Şikâyet çözümlemesi 15 günden fazla sürmesi halinde müşteriye mail ile incelemenin devam ettiği bilgisi tekrar verilir.***

Basıldığı Andan İtibaren Kontrolsüz Kopyadır

Alınan şikayetler gizlilik ve tarafsızlık ilkelerine bağlı kalınarak değerlendirilir. Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu faaliyetlerde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.Tüm yazışmalar mail ortamında gerçekleştirilir.

Şikâyet ile ilgili tüm dokümanlar Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (PR-15) göre saklanır.

Tüm şikâyetler, ENA'nın hizmet yeterliliği ve iyileştirme fırsatları bakımından, izleme ve değerlendirme amacıyla, Yönetimin Gözden Geçirmeleri Prosedürüne (PR-19) göre gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) toplantılarında ayrıca değerlendirilir.

Müşterinin çekme testi sonuçlarına itiraz etmesi durumunda:

- Test(lerin) sonuçları incelenir, herhangi bir hata bulunursa test(ler) müşterinin belirlediği yerlerden yeniden numune alınması ile tekrar yapılır ve düzeltici faaliyet başlatılır. Düzeltici faaliyet sonucu cihaz veya ekipman hatası olmaması durumunda; test(ler) tekrarlandıktan sonra sonuçlar değişmezse, konu hakkında müşteriye bilgi verilir. Cihaz yada ekipman hatası var ise test durdurularak yetkili servis ile iletişime geçilir.
- Test(lerin) sonuç raporunda hata varsa, test raporu geri alınır ve yeni test raporu düzenlenir.

Şikayetin alındığı tarihten itibaren en geç 1 ay içinde uygulanan faaliyetlerin sonucu, şikayet sahibine Test Mühendisi tarafından yazılı olarak bildirilir.Şikayetin değerlendirilmesi, gerekli düzeltici faaliyetlerin başlatılması ve uygulanması Test Mühendisi/Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yürütülür.

4.2. Gizlilik

ENA Test Merkezi'ne ulaşan tüm şikayetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez. Gerek görülmesi durumunda yalnızca ENA Test Merkezi'ni denetleyen kurum tarafından görülmesine izin verilir.

4.3. Müşteri Memnuniyeti

Müşterilerin memnuniyet seviyelerini belirlemek için Kalite Yönetim Temsilcisi 'Müşteri Memnuniyeti Anket Formu'nu kullanarak anket yapar. Yılda bir kez müşterilere bu form iletilerek test merkezi faaliyetleri hakkında olumlu ya da olumsuz geri besleme bilgileri alınır. Bu anketler ilgili klasörlerde muhafaza edilir.

Kritik sorular (Güvenirlik, Gizlilik, Personelin Davranışı) için 3 veya daha 'kötü' değerlendirme yapıldığında bu konu Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir ve müşteri ile görüşülür, gerekirse müşteri şikayeti kapsamında değerlendirilir.

4.3.1. Müşteri Bazında Analiz

Bir müşteri herhangi bir soruya 'kötü' veya 'çok kötü' puanı vermiş ise Kalite Yönetim Temsilcisi müşteriyi arayarak sebebi ile ilgili bilgiyi alır, değerlendirir ve gerektiğinde müşteriyi bilgilendirir.

4.3.2. Ortalama Not Bazında Analiz

Her bir soru için ortalama puan hesaplanır. Ortalama puan 2'nin altında ise o konu ile ilgili mutlaka bir düzeltici faaliyet açılır.

Basıldığı Andan İtibaren Kontrolsüz Kopyadır

Cevaplar aşağıdaki gibi puanlandırılır:

1 Çok kötü
2 Kötü
3 İyileştirilmeli
4 İyi
5 Çok iyi

Anket sonuçları, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından 'Müşteri Memnuniyeti Analiz Rapor Formu (FR 121)'nda değerlendirildikten sonra yönetim gözden geçirme toplantısında Genel Müdür'e rapor halinde sunulur. Gerekli durumlarda düzeltici faaliyetler başlatılır ve sonuçlar düzenli olarak yönetimin gözden geçirme toplantılarında değerlendirilir.

Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yönetim gözden geçirme toplantısına sunulacak anket raporu aşağıdaki bilgileri içerir:

- Anket gönderilen müşteri sayısı
- Cevaplandırılan anket sayısı
- Her bir soru için rakamsal değerlendirme
- Ortalamalar için grafiksel değerlendirme

5. EKLER

- FR 119 Müşteri Öneri/ Şikayet Formu
- ***FR 120 Müşteri Şikayetleri Kayıt-Takip Formu***
- FR 121 Müşteri Memnuniyeti Analiz Rapor Formu
- FR 122 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu
- FR 132 Düzeltici Faaliyet Formu

Basıldığı Andan İtibaren Kontrolsüz Kopyadır