



**MÜŞTERİYE HİZMET ve
ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ
PROSEDÜRÜ**

Doküman No : QVV-PRO-011
Yayın Tarihi : 14.11.2017
Revizyon : 05-18.04.2023
Sayfa : 1 / 5

MÜŞTERİYE HİZMET ve ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

İçindekiler

1. Amaç.....	2
2. Kapsam.....	2
3. Tanımlar ve Kısaltmalar.....	2
4. Sorumluluk.....	2
5. Prosedür Detayı.....	2
5.1 Şikayetlerin ve İtirazların Alınması.....	2
5.1.1 Hizmet Kalitesi İle İlgili Müşteri Şikâyetleri.....	2
5.1.2 Deney Kalitesi & Muayene Faaliyeti İle İlgili Müşteri Şikâyetleri.....	2
5.1.3 Akreditasyon Kurumu ve Diğer İlgili Taraflar Vasıtası ile Gelen Müşteri Şikâyetleri.....	3
5.2 Şikâyetlerin ve İtirazların Değerlendirilmesi.....	3
5.3 Şikâyetlerin Çözülmesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi.....	4
5.4 Müşteriye Hizmet.....	4
6. İlgili Dokümanlar.....	5
7. Değişiklikler.....	5

	MÜŞTERİYE HİZMET ve ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No : QVV-PRO-011 Yayın Tarihi : 14.11.2017 Revizyon : 05-18.04.2023 Sayfa : 2 / 5
---	--	--

1. Amaç

Bu prosedürde, QVV’de müşteri memnuniyetinin artırılması, müşterilere ait bilgilerin gizliliğinin sağlanması, herhangi bir kişi yada kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak bildirdiği şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve çözümüne yönelik yöntemlerin belirlenmesi amaçlanmaktadır.

2. Kapsam

QVV’nin hizmet alanındaki faaliyetleri ve müşterileri ile olan ilişkilerini kapsar.

3. Tanımlar ve Kısaltmalar

QVV : QVV Mühendislik ve Sanayi Ticaret Limited Şirketi

Şikâyet : Özel/tüzel kişilerin, QVV’nin hizmet sonuçlarından kaynaklanan uygunsuzluklara yönelik herhangi bir konuda yaptıkları sözlü veya yazılı başvurulardır.

İtiraz : Hizmet verilen alanlardaki faaliyetlere ilişkin QVV’nin verdiği herhangi bir kararın tekrar değerlendirilmesi için özel/tüzel kişilerin sözlü yada yazılı talepte bulunmasıdır. İtirazlar da şikâyet olarak değerlendirilir.

Öneri : Müşteri yada çalışan personellerden gelen seçenek sunma ve tavsiyelerdir.

4. Sorumluluk

Genel Müdür ve tüm personel.

5. Prosedür Detayı


5.1 Şikâyetlerin ve İtirazların Alınması

5.1.1 Hizmet Kalitesi İle İlgili Müşteri Şikâyetleri

Müşteri ile iletişim yüz yüze görüşme, posta, telefon, mail, fax vb. kanallarla sağlanır. Şikâyetlerin ele alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması Şikâyet Akış Şeması (QVV-PRS-006) ile gösterilmiştir. Müşteriden alınan şikâyet ve geri bildirimler Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu (QVV-FRM-017) kullanılarak oluşturulur. Pazarlama ve Satış Müdürü ile Genel Müdür geri bildirimini değerlendirerek, yapılacak işlemler belirlenir ve Kalite Yönetim Temsilcisine aktarılarak takibi Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır. Gerekli ise Düzeltici Faaliyet Prosedürüne (QVV-PRO-005) göre işlem yapılır.

5.1.2 Deney Kalitesi & Muayene Faaliyeti İle İlgili Müşteri Şikâyetleri

Şikâyet ve/veya geri bildirim Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu (QVV-FRM-017) kullanılarak Kalite Müdürüne aktarılır. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürüne (QVV-PRO-004) göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, deney tekrarı gerekmeyen

	MÜŞTERİYE HİZMET ve ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No : QVV-PRO-011 Yayın Tarihi : 14.11.2017 Revizyon : 05-18.04.2023 Sayfa : 3 / 5
---	--	--

hususları, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı (tercihen mail yoluyla) veya sözel olarak bildirilir. Deney-Muayene tekrarı yapılması gerektiğinde, gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte; Pazarlama ve Satış Müdürü müşteri ile görüşme yapar. Deneyde/Muayenede uygulanacak standart, deney/muayene metodu ve deneylerde/muayenelerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir. Müşterinin refakat ettiği deney/muayene tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, Genel Müdüre bildirilir ve müşteri ile uzlaşma sağlamak amacıyla toplantı yapılır. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda Müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir laboratuvarında/muayene kuruluşunda (tercihen akredite) deney tekrarlatılabilir, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Deney/muayene ücreti haksız tarafça karşılanır. Yapılan tüm bu faaliyetler sonucunda uzlaşma sağlanamaz ise konu hakkında yargı yolunun açık olduğu müşteriye bildirilir.

Yapılan tekrar deneylerinde/muayenelerde deney/muayene sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı deneyin/muayenenin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (QVV-PRO-004)'ne göre işlemler uygulanır.

5.1.3 Akreditasyon Kurumu ve Diğer İlgili Taraflar Vasıtası ile Gelen Müşteri Şikâyetleri


Şikâyetin çözümünde yapılan faaliyetlerden Müşterinin ikna olmaması durumunda akreditasyon kurumuna yaptığı şikâyetler, Akreditasyon kuruluşu tarafından bilgi talebi olursa, şikâyet ve/veya geri bildirim Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu (QVV-FRM-017) kullanılarak Kalite Yönetim Temsilcisine aktarılır. Şikâyet Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir. Çözüm konusunda Akreditasyon kuruluşuna yazılı olarak bilgi Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından verilir. **Müşteri dışındaki kaynaklardan elde edinilen bilgiler gizli bilgi olarak kabul edilip 3. Taraflarla paylaşılmayacaktır.**

5.2 Şikâyetlerin ve İtirazların Değerlendirilmesi

QVV itiraz veya şikâyetin ulaştığı ve değerlendirmeye alındığı bilgisini, ilk 5 gün içerisinde karşı tarafa bildirir. Gelen itiraz veya şikâyetler değerlendirmeye alınırken, itiraz/şikâyete konu olan faaliyette yer almayan ancak konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte personellerin bulunduğu bir ekip ile değerlendirilir. Gelen itiraz/şikâyetler Şikâyet, İtiraz ve Öneri Takip Listesine (QVV-LST-005) kaydedilerek takibi sağlanır. Gelen itiraz/şikâyetler, alındığı tarihten itibaren 20 işgünü içerisinde değerlendirilerek ilgili tarafa değerlendirme sonucu bildirilir.

Yapılan değerlendirmelerin sonucunda itiraz/şikâyet sahibi sonuçtan memnun kalmadığı takdirde, karara itirazını değerlendirme sonucundan sonraki 5 işgünü içinde bildirmelidir.

Test/muayene sonucunun müşteriye iletilmesinden 5 iş günü sonrasında gelen şikâyet ve itirazlar değerlendirilmeye alınmamaktadır.


	MÜŞTERİYE HİZMET ve ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No : QVV-PRO-011 Yayın Tarihi : 14.11.2017 Revizyon : 05-18.04.2023 Sayfa : 4 / 5
---	--	--

5.3 Şikâyetlerin Çözülmesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

QVV'ye gelen tüm şikâyetlerin çözülmesinde, gerekirse Düzeltici Faaliyet Formu (QVV-FRM-015) açılarak şikâyetin kök nedeninin Düzeltici Faaliyet Prosedürüne (QVV-PRO-005) göre giderilmesi sağlanır. Şikâyetin durumu ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında müşteri Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu (QVV-FRM-017) ile yazılı ve sözlü olarak bilgilendirilir ve şikâyetin takibi Pazarlama ve Satış Müdürü tarafından yapılır. Müşteri şikâyetlerine ait tüm kayıtlar; Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (QVV-PRO-002) göre saklanır.

5.4 Müşteriye Hizmet

QVV, müşterileri ile talepleri ve sunulacak hizmetler konusunda gizlilik şartlarını ön planda tutarak her zaman iş birliği yapılması politikasını uygulamaktadır. Müşteri veya temsilcisinin deneyler-muayene esnasında gözlemci olarak bulunma talebi, Pazarlama ve Satış Müdürü ile Laboratuvar-NDT Dept. Sorumlusu tarafından değerlendirilir ve uygun bulunursa randevu verilir. Laboratuvar mevcut iş yükü dikkate alınarak, müşteri veya temsilcisine verilecek hizmet için uygun tarih belirlenir. Belirlenen tarih, Pazarlama ve Satış Müdürü tarafından müşteriye bildirilir. Ziyaret laboratuvarda olacak ise; Müşteri veya temsilcisinin ziyaretinden önce, Laboratuvarda gizlilik, güvenilirlik ilkesi çerçevesinde gerekli düzenlemelerin yapılması; Laboratuvar Sorumlusu tarafından sağlanır. Müşteri veya temsilcisi, Gizlilik ve Tarafsızlık Talimatına (QVV-TLM-001) uygun olarak kabul edildikten sonra; Ziyaretçi Gizlilik Sözleşmesi (QVV-FRM-032) imzalatılarak laboratuvarda yürütülen faaliyetlerin gizliliği hakkında bilgilendirilir, ilgisi olmayan kısma girmesine izin verilmez. Laboratuvarda bulunduğu süre içerisinde başka müşterilerin deneylerini veya deney sonuçlarını görmemesi için Gizlilik ve Tarafsızlık Talimatı (QVV-TLM-001) uygulanır. Müşteri veya temsilcisine Laboratuvarda/sahada bulunduğu süre içerisinde talep etmesi durumunda, deney-muayene ilgili olarak deney-muayene metotları, ölçme ve deney-muayene cihazları vb. konularda gerekli her tür bilgi laboratuvar için Laboratuvar Sorumlusu – muayene için Muayene Uzmanı- Teknik Müdür tarafından verilir. Müşterinin gizli kalmasını istediği tescilli ve tescilli olmayan hakları tüm QVV personeli tarafından özellikle korunur. Müşterinin, deney raporları ve sonuçlarının anlaşılması konusunda açıklama ve/veya yorum talep etmesi durumunda Kalite Müdürü ve/veya Genel Müdür tarafından gerekli bilgi aktarımı sağlanır. Müşterilerden olumlu ya da olumsuz geri besleme bilgilerini elde etmek için hazırlanan Müşteri Memnuniyeti Anketi (QVV-FRM-016), Pazarlama ve Satış Müdürü tarafından her yıl Kasım ayında gönderilir. Müşterilerden gelen olumlu ve/veya olumsuz geri besleme bilgilerinden yararlanarak Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesi için Sürekli İyileştirme Prosedürü (QVV-PRO-012)'ne göre uygulamalar gerçekleştirilir.

	MÜŞTERİYE HİZMET ve ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No : QVV-PRO-011 Yayın Tarihi : 14.11.2017 Revizyon : 05-18.04.2023 Sayfa : 5 / 5
---	--	--

6. İlgili Dokümanlar

- Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (QVV-PRO-004)
- Düzeltici Faaliyet Formu (QVV-FRM-015)
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (QVV-PRO-005)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (QVV-PRO-002)
- Gizlilik ve Tarafsızlık Talimatı (QVV-TLM-001)
- Ziyaretçi Gizlilik Sözleşmesi (QVV-FRM-032)
- Müşteri Memnuniyeti Anketi (QVV-FRM-016)
- Sürekli İyileştirme Prosedürü (QVV-PRO-012)
- Şikâyet Akış Şeması (QVV-PRS-006)
- Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu (QVV-FRM-017)
- Şikâyet, İtiraz ve Öneri Takip Listesi (QVV-LST-005)

7. Değişiklikler

Bu prosedürde yapılacak değişiklikler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

HAZIRLAYAN Kalite Yönetim Temsilcisi Elif ERDİNÇ ŞENKAL	KONTROL EDEN Kalite Müdürü Süheyla OKTAR	ONAYLAYAN Genel Müdür R. Bülent GÜMÜŞEL
--	---	--