

1. AMAÇ VE KAPSAM:

1.1. AMAÇ:

Bu prosedürün amacı, hizmet kalitesinde istikrarın sağlanması, müşteri memnuniyetinin artırılması ve kanuni yükümlülükler çerçevesinde müşteri şikâyetlerini ve itirazlarını bir fırsat olarak algılayarak kendimizi iyileştirmek ve geliştirmek için kullanmak, müşterimizin memnuniyetini artırarak güven veren kurumsal bir işletme olduğumuz bilincinin yaygınlaşmasını sağlamak için yöntemleri tanımlamaktır.

1.2. KAPSAM:

MİRA bünyesinde verilen hizmetlerin yürütülmesi aşamasında iç/dış müşteriden ve iş müfettişlerinden gelebilecek şikâyetlerin ve itirazların alınması, yanıtlanması ve etkinliğinin ölçülmesi işlemlerini kapsar.

2. KISALTMALAR:

2.1. KYT: Kalite Yönetim Temsilcisi

2.2. YGG: Yönetimin Gözden Geçirmesi

2.3. KEK: Kalite El Kitabı.

2.4. DÖF: Düzeltici ve Önleyici Faaliyet

2.5. DÖF Formu: Düzeltici ve Önleyici Faaliyet İstek Formu F-037

2.6. ŞİKAYET: Tüm tarafların MİRA hizmet sonuçlarından kaynaklanan uygunsuzluklara yönelik taleptir.

2.7. İTİRAZ: Tüm tarafların MİRA'nın hazırladığı rapora veya muayene sonuçlarına karşı olan taleptir.

2.8. TMM: Teknik Müdür Mekanik (Kaldırma Ekipmanları ve Basınçlı Kaplar)

2.9. TME: Teknik Müdür Elektrik (Elektriksel Ölçümler)

2.10. MİS: Müşteri İlişkileri Sorumlusu

3. SORUMLULAR ve İLGİLİ BİRİMLER:

3.1. SORUMLULAR:

Müşteri İlişkileri Sorumlusu

Teknik Müdür

Teknik Yönetici

Kalite Yönetim Temsilcisi

Muayene ve Ölçüm Personeli

3.2. İLGİLİ BİRİMLER:

MİRA Kalite Sistemi içinde yer alan tüm birimler.

4. UYGULAMA:

4.1. ŞİKAYETLER ÜZERİNE YAPILACAK İŞLEMLER:

4.1.1. Şikâyetle bulunan, şikâyet ettiği hizmeti ve şikâyet nedenini yazılı olarak ya da telefon yoluyla MİRA 'ya bildirir.

4.1.2. Müşteri İlişkileri Sorumlusu, müşteriden gerekli irtibat bilgisini (Ad, Soyad, Telefon no, Adres vb.) alır. Şikâyetin kaynağını (muayene faaliyeti, fiyat, personel vs) öğrenir ve şikâyeti değerlendirmeden önce bilgileri *Müşteri Şikâyetini & Memnuniyetini Değerlendirme Formuna (F-039)* kaydeder.

4.1.3. Şikâyetlerin değerlendirilmesinde görev alacak personelin şikâyetle konu olan faaliyetlerin hiçbir aşamasında bulunmaması esastır. Teknik Müdür bir ön değerlendirme yapar. Bu ön değerlendirmeyi şikâyetin alındığı ilk 3 gün içinde tamamlar. Ön Değerlendirme sonucunda, şikâyeti RED eder veya İNCELEMEYE DEVAM kararı verir.

Şikâyet RED edilmişse, bu karar ilgili Teknik Müdür tarafından Müşteriye gerekçeleri ile sözlü olarak yüz yüze veya telefonla bildirilir.

4.1.4. İlgili Teknik Müdür, İNCELEMEYE DEVAM kararı verdiği takdirde, bir inceleme kurulu oluştur. İnceleme kurulunda Teknik Müdür, ayrıca var ise Teknik Yönetici, Kalite Yönetim Temsilcisi ve Şirket Müdürü olur. Eğer şikâyetle konu olan personel bir Teknik Yönetici veya Kalite Yönetim Temsilcisi ise, o kişinin yerine Görev tanımında vekalet eden kişi kurula dahil edilir (Şikâyetle konu olan Muayene Personeli haricinde bir kişi). Kurul değerlendirmeyi yapar ve kurulda Teknik Müdür tarafından belirlenen bir personel (kendisi de olabilir), şikâyeti yerinde incelemek için görevlendirilir. Bu görevlendirilen personel, özel bir mazereti olmadığı sürece, tercihen kendisi veya Teknik Yönetici olur. İncelemeyi yapacak personelin bilgi ve tecrübesinin üst düzeyde olması, şikâyetin iyi analiz edilerek hızlı çözülmesi açısından önemlidir. Görevlendirilen personel iş programına göre Müşteriye ziyaretini planlar. Bu ziyaret, şikâyet duyulduktan sonra en geç bir hafta içinde gerçekleştirilmelidir.

Müşteri İlişkileri Sorumlusu veya Görevlendirilen Personel, ziyaret tarihini Müşteriye telefonla bildirir ve tarih için onay alır. **MİS** tarihi *Müşteri Şikâyetini & Memnuniyetini Değerlendirme Formu F-039'a* kaydeder.

Hazırlayan Teknik Müdür	Onaylayan Üst Yönetim	Sayfa No 1 / 3
-----------------------------------	---------------------------------	--------------------------

4.1.5. Görevlendirilen personel, belirlenen tarih ve saatte şikayette bulunan müşteriyi ziyaret eder. Müşteri ile yapılan birebir görüşmede şikayet konusunu tekrar ele alarak bir değerlendirme yapar. Değerlendirme sonucunu, inceleme sonrasında kurul ile paylaşır. Kuruldan çıkacak karar ile şikâyet RED edilir veya İNCELEMEYE DEVAM kararı verilir. Bu karar ivedilikle verilir ve müşteri ile paylaşılır.

İlgili Kurul bu şikâyeti;

- RED etmiş ise Müşteriye gerekçesi anlatılır, kullanım hatasından kaynaklandığına inanılıyorsa, öneriler sunulur ve genel gözlemler paylaşılır. Amaç, şikâyetin nedeninin hizmetten kaynaklanmadığını açıklamak ve kullanıcıyı aynı hatadan tekrar mağdur oldurmayacak şekilde bilinçlendirmek olmalıdır.
- İNCELEMEYE DEVAM kararı verilirse, Müşteriye nedenleri konusunda ilk aşamada herhangi bir yorumda bulunulmaz. Ancak, sürecin bundan sonraki aşamaları anlatılır, bilimsel ve hassas bir araştırma sonucunda nihai karara ulaşılabileceği ve en geç kaç gün içinde kendisine dönüşüleceği bilgisi verilir.

İncelemede bulunan personel son durumu *Müşteri Şikâyetini & Memnuniyetini Değerlendirme Formu F-039'a* kaydeder. Değerlendirme sonucunda;

- Alınan tüm sonuçlar *Müşteri Şikâyetini & Memnuniyetini Değerlendirme formuna F-039* kaydedilir.
- Sorunun MİRA'dan kaynaklandığı belirlendiği takdirde Müşteri ilişkileri Sorumlusu, Teknik Müdür veya Teknik Yönetici ile koordineli olarak sorunun kaynağına yönelik çalışma başlatır. Bu çalışma, tespit edilen sorunun tekrarının önlenmesine yönelik olarak metot, malzeme ve cihazların iyileştirilmesini, çalışanların bilincinin ve farkındalığının artırılmasını sağlamak amacıyla yapılır. *Düzeltilici & Önleyici Faaliyet İstek Formu F-037* ile bu aşamadaki gelişmeler kayıt altına alınır. Yapılan ve yapılacak faaliyetler müşteri ile paylaşılır.
- Hizmetin ücretsiz olarak tekrarlanması kararı verilmiş ise, müşteri ile görüşülerek muayene/ölçüm tarihi belirlenir.

4.1.6. Müşteri ilişkileri Sorumlusu, nihai kararı Müşteriye yazılı olarak mail yolu ile bildirir.

4.2. İTİRAZLAR ÜZERİNE YAPILACAK İŞLEMLER:

4.2.1. İtirazda bulunan, itiraz ettiği hizmeti ve konuyu nedenleri ile birlikte söyleyerek MİRA'ya bildirir.

4.2.2. Müşteri ilişkileri Sorumlusu, müşteriden gerekli irtibat bilgisini (Ad, Soyad, Telefon no, Adres vb.) alır. İtirazın kaynağını (muayene faaliyeti, fiyat, personel vs) öğrenir ve itirazı değerlendirmeden önce bilgileri *İtiraz Bildirim ve Değerlendirme Formuna (F-037)* kaydeder.

4.2.3. İtirazların değerlendirilmesinde görev alacak personelin itiraza konu olan faaliyetlerin hiçbir aşamasında bulunmaması esastır. Teknik Müdür bir ön değerlendirme yapar. Bu ön değerlendirmeyi şikâyetin alındığı ilk 3 gün içinde tamamlar. Ön Değerlendirme sonucunda, itirazı RED eder veya İNCELEMEYE DEVAM kararı verir. İtiraz RED edilmişse, bu karar ilgili Teknik Müdür veya Teknik Yönetici tarafından Müşteriye gerekçeleri ile sözlü olarak yüz yüze veya telefonla bildirilir.

4.2.4. İlgili Teknik Müdür, İNCELEMEYE DEVAM kararı verdiği takdirde, bir inceleme kurulu oluşturur. İnceleme kurulunda Teknik Müdür, ayrıca var ise bir Teknik Yönetici, Kalite Yönetim Temsilcisi ve itiraz Şirket Müdürü olur. Eğer itiraza konu olan personel bir Teknik Yönetici veya Kalite Yönetim Temsilcisi ise, o kişinin yerine Görev tanımında vekalet eden kişi kurula dahil edilir. (Şikâyet konu olan Muayene Personeli haricinde bir kişi). Kurul değerlendirmeyi yapar ve kurulda Teknik Müdür tarafından belirlenen bir personel (kendisi de olabilir), itirazı yerinde incelemek için görevlendirilir. Bu görevlendirilen personel, özel bir mazereti olmadığı sürece, tercihen kendisi veya Teknik Yönetici olur. İncelemeyi yapacak personelin bilgi ve tecrübesinin üst düzeyde olması itirazın iyi analiz edilerek hızlı çözülmesi açısından önemlidir. Görevlendirilen personel iş programına göre Müşteriye ziyaretini planlar. Bu ziyaret, itiraz duyulduktan sonra en geç bir hafta içinde gerçekleştirilmelidir.

Müşteri ilişkileri Sorumlusu veya görevlendirilen personel, ziyaret tarihini Müşteriye telefonla bildirir ve tarih için onay alır. **MİS** Tarihi, *İtiraz Bildirim ve Değerlendirme Formuna (F-039)* kaydeder.

4.2.5. Görevlendirilen personel, belirlenen tarih ve saatte itirazda bulunan müşteriyi ziyaret eder. Müşteri ile yapılan birebir görüşmede itiraz konusunu tekrar ele alarak bir değerlendirme yapar. Değerlendirme sonucunu, inceleme sonrasında kurul ile paylaşır. Kuruldan çıkacak karar ile itiraz RED edilir veya İNCELEMEYE DEVAM kararı verilir. Bu karar ivedilikle verilir ve müşteri ile paylaşılır.

İlgili Kurul bu itirazı;

- RED etmiş ise Müşteriye gerekçesi anlatılır, kullanım hatasından kaynaklandığına inanılıyorsa, öneriler sunulur, ve genel gözlemler paylaşılır. Amaç, itirazın nedeninin hizmetten kaynaklanmadığını açıklamak ve kullanıcıyı aynı hatadan tekrar mağdur oldurmayacak şekilde bilinçlendirmek olmalıdır.
- İNCELEMEYE DEVAM kararı verilirse, Müşteriye nedenleri konusunda ilk aşamada herhangi bir yorumda bulunulmaz. Ancak, sürecin bundan sonraki aşamaları anlatılır, bilimsel ve hassas bir araştırma sonucunda nihai karara ulaşılabileceği ve en geç kaç gün içinde kendisine dönüşüleceği bilgisi verilir.

İncelemede bulunan personel son durumu *İtiraz Bildirim ve Değerlendirme Formuna (F-039)* kaydeder.

Hazırlayan Teknik Müdür	Onaylayan Üst Yönetim	Sayfa No 2 / 3
-----------------------------------	---------------------------------	--------------------------

Değerlendirme sonucunda;

- Alınan tüm sonuçlar *İtiraz Bildirim ve Değerlendirme Formuna (F-039)* kaydedilir.
- Sorunun MİRA'dan kaynaklandığı belirlendiği takdirde Müşteri İlişkileri Sorumlusu, ilgili Teknik Müdür veya Teknik Yönetici ile koordineli olarak sorunun kaynağına yönelik çalışma başlatır. Bu çalışma, tespit edilen sorunun tekrarının önlenmesine yönelik olarak metot, malzeme ve cihazların iyileştirilmesini, çalışanların bilincinin ve farkındalığının artırılmasını sağlamak amacıyla yapılır. *Düzeltilici & Önleyici Faaliyet Formu F-037* ile bu aşamadaki gelişmeler kayıt altına alınır. Yapılan ve yapılacak faaliyetler müşteri ile paylaşılır.
- Hizmetin ücretsiz olarak tekrarlanması kararı verilmiş ise, müşteri ile görüşülerek muayene/ölçüm tarihi belirlenir.

4.2.6. Müşteri İlişkileri Sorumlusu, nihai kararı Müşteriye yazılı olarak mail yolu ile bildirir.

5. KAYITLAR:

- Müşteri Şikâyetini & Memnuniyetini Değerlendirme Formu (F-039)
- İlgili Kontrol Formları
- İlgili Kontrol Raporları
- Düzeltilici & Önleyici Faaliyet İstek Formu (F-037)

6. İLGİLİ DOKÜMAN & REFERANSLAR:

- Doküman Hazırlama, Kontrol ve Doküman ve Kayıtları Saklama Prosedürü (PR-001)
- Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü ve Düzeltilici Önleyici Faaliyetler Prosedürü (PR-003)
- Muayene Hizmetleri Prosedürü (PR-006)
- İlgili Muayene Talimatları

REVİZYON NEDENİ:

00 / İlk Kayıt

01 / Şikâyet ve itirazlarda konunun muayene faaliyeti ile ilgili olup olmadığı tanımı 4.1.2 ve 4.2.2.

ye eklendi.

02 / Şikâyet ve itirazların incelenmesi için kurul oluşturulması konusu eklendi.

03 / Şikâyet ve itiraza konu olan personelin kurula dahil olması ile ilgili çelişkili ifade düzeltildi. Atıf

yapılan dokümanların doküman numaraları eklendi.

Hazırlayan Teknik Müdür	Onaylayan Üst Yönetim	Sayfa No 3 / 3
--	--	---------------------------------