1. Amaç **2**
2. Kapsam **2**
3. Tanımlar **2**
4. Sorumluluklar **2**
5. Uygulama **2**
5.1 Şikâyet, İtirazlar ve Değerlendirme 2
5.2 Muayene Sonuçlarına Yapılan İtirazların Değerlendirilmesi 3
6. İlgili Dokümanlar **3**
7. İlgili Kayıtlar **3**
8. Tarihçe **3**
9. Ekler **4**

Hazırlayan (Kalite Yöneticisi)	**Onaylayan (Şirket Müdürü)**
Enes Emir Çıldır	İbrahim ÇILDIR

1. Amaç

- Müşteri ilişkilerini düzenlemek, geliştirmek ve sonrasında devam ettirmek,
- Gerçekleştirilen muayene hizmeti de dahil müşterilerden, personel ve diğer ilgililerden gelebilecek her türlü şikâyet, öneri ve itirazları değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi belirlemektir.

2. Kapsam

Kuruluşumuz tarafından verilen her türlü hizmete müşteri, personel ve diğer ilgililerden gelen geri beslemeler, şikâyet ve itirazların tümü.

3. Tanımlar

---

4. Sorumluluklar

Bu prosedürün uygulanmasından Muayene Hizmetleri Yöneticisi ve Kalite Yöneticisi sorumludur.

5. Uygulama

5.1 Şikâyet, İtirazlar ve Değerlendirme

Müşterilerin veya diğer ilgililerin kuruluşumuz ve muayenelerimiz ile ilgili tüm soru ve sorunlarını dinlemek ve en kısa sürede çözüme kavuşturmak, Kalite Yöneticisi'nin sorumluluğu altındadır. Şikâyeti alan personel de durumu vakit geçirmeden Kalite Yöneticisi'ne iletmek zorundadır. Telefon, faks, e-mail veya şahsen başvuru yoluyla gelen istek ve müracaatlar anında cevaplandırılabiliyorsa, konu hakkında gerekli bilgilendirme yapılır ve ***Müşteri İstek, İtiraz ve Şikâyetleri Formu***'na kaydedilir. Gelen müşteri yazısı varsa, bu forma eklenir. Kalite Yöneticisi, şikâyetin en geç iki işgünü içerisinde ele alınmasından, müşteriye şikayetlerinin ele alındığını ve sonuçlarının iki hafta içerisinde kendilerine bildirileceğini yazılı olarak iletilmesinden sorumludur. Kalite Yöneticisi; şikâyet / itiraz alındıktan sonraki inceleme sırasında; şikâyet / itirazın yapılan muayene işi kapsamında olup olmadığını belirler.
Muayene sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikâyetler;

- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi
- Raporlardaki bilgilerin (müşteri ismi, adres, v.b.) yanlış olması
- Muayene sonucu
- Muayene ve hizmet kalitesi (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenirliği vb…)
- Müşteriye verilen yetersiz bilgi
- Ünitelerin muayeneye uygunluğu
- Yapılan iş için alınan ücret v.b…

gibi konularda olabilir. Kuruluşumuzda verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri itiraz ve şikâyetleri Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir. Bu değerlendirme sonucunda gerekli görülürse, ***Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü***'ne göre düzeltici faaliyetler başlatılır.
Düzeltici faaliyetin niteliğine göre müşteri yazılı olarak Kalite Yöneticisi tarafından bilgilendirilir, yazılı bilgilendirmelerin bir nüshası ilgili ***Müşteri İstek, İtiraz ve Şikâyetleri Formu***'nun ilişiğinde muhafaza edilir. Şikâyete taraf olan personel, şikâyetin karar aşamasında görevlendirilmez. Şikâyete taraf Kalite Yöneticisi ise; bu şikâyet konusundaki karar verme yetkisi Şirket Müdürü'ndedir. Şikâyet veya itirazın ele alınması prosesinin bitimi, şikâyet veya itiraz edene resmi olarak bildirilir.
Müşteri memnuniyetimizi ölçmek ve görüş önerilerini almak için yılda bir kez müşterilerimize Müşteri Memnuniyet Anket Formu düzenleriz. Gelen anket sonuçlarında formda belirtildiği gibi soruların değerlendirilmesinde 3 ve altı olması ayrıca genel memnuniyet oranı %85 'in altında olması durumunda ***Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü****'ne göre düzeltici faaliyetler başlatılır.*

5.2 Muayene Sonuçlarına Yapılan İtirazların Değerlendirilmesi

Muayene sonuçlarına yönelik itirazlarda müşterinin itirazı yazılı olarak talep edilir. Müşterinin itiraz yazısı Kalite Yöneticisi tarafından kabul edilir. Yazının alınmasından sonra Kalite Yöneticisi; Muayene Hizmetleri Yöneticisi ve muayeneyi yapan personel ile temasa geçer, kapsamdaki muayene işiyle ilgili olup olmadığını da araştırır.
Muayene sonuçlarına yapılan itirazlarda, tekrar muayenesinin yapılabilmesi için gereken tüm şartlar, Muayene Hizmetleri Yöneticisi ile görüşerek Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye yazılı olarak iletilir.
Müşteri, tekrar muayenesi sırasında hazır bulunma isteğini de yazılı olarak bildirir. Tekrar muayenesine, müşteriyle birlikte Muayene Hizmetleri Yöneticisi ya da görevlendirdiği personel katılır. Uygulanan muayene metodu, kullanılan cihazlar konusunda müşteri bilgilendirilir.
İtiraz edilen muayene; mümkün olduğunca aynı şartlar altında gerçekleştirilir.
Tekrar muayenesinin kayıtları; muayeneyi gerçekleştiren kişi tarafından tutulur, tekrar muayenesi olduğu belirtilecek şekilde ilgili ***Muayene Raporu*** yazılır ve daha önce oluşturulan muayene raporu ile ilişkilendirilir.
Muayene neticesinde sonuçların değişmemesi durumunda müşteriden tekrar muayene bedeli alınır. Aksi durumda ücret talep edilmez.
Tekrarlanan muayene sonucunda, rapor sonucunun değişmediği durumlarda bir önceki muayene sonucu geçerlidir.
Müşterinin tekrar muayenesi sonuçlarına da itiraz etmesi durumunda ise TÜRKAK'a başvuruda bulunabilir.
Müşterinin haklı olması ve talepte bulunması durumunda, müşterinin bu olaydan kaynaklanan tüm mağduriyeti kuruluşumuz tarafından karşılanır.
İtiraza taraf olan personel, itirazın karar aşamasında görevlendirilmez.

Kalite Yöneticisi tarafından; muayene sonucunun farklı çıkması durumunda; bu durumun ortaya çıkmasına neden olan uygunsuzlukları belirlemek ve ortadan kaldırmak ve ortaya çıkan olumsuzluğun, diğer muayene işlemlerine olan etkisi için ***Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü*** uygulanır.

Bu prosedürün uygulanmasıyla ortaya çıkan kayıtlar, Kalite Yöneticisi tarafından ***Kayıtların Kontrolü Prosedürü***'ne göre muhafaza edilir.

6. İlgili Dokümanlar

- Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü (KP.04)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (KP.10)

7. İlgili Kayıtlar

- Temiz Oda Muayene Raporu (FR.51)
- Biyogüvenlik Kabini Muayene Raporu (FR.52)
- Laf Kabini Muayene Raporu (FR.53)
- Müşteri İstek, İtiraz ve Şikâyetleri Formu (FR.14)
- Müşteri Memnuniyet Anket Formu (FR.62)

8. Tarihçe

Revizyon No	Yayın Tarihi	Kaldırılış Tarihi	Değişiklikler
00	01.09.2018	01.08.2019	İlk Yayın.
01	01.08.32019		1- **5.1 Şikayet, İtirazlar ve Değerlendirme** maddesindeki cümle, **……** Kalite Yöneticisi, şikâyetin en geç iki işgünü içerisinde ele alınmasından, müşteriye şikayetlerinin ele alındığını ve sonuçlarının iki hafta içerisinde kendilerine bildirileceğini yazılı olarak iletilmesinden sorumludur. Şeklinde güncellendi. 2- **5.1 Şikâyet, İtirazlar ve Değerlendirme** maddesine **…….** şikâyet veya itirazın ele alınması prosesinin bitimi, şikâyet veya itiraz edene resmi olarak bildirilir. Cümlesi eklendi. 3- **7. İlgili Kayıtlar** maddesi • Temiz Oda Muayene Raporu (FR.51) • Biyogüvenlik Kabini Muayene Raporu (FR.52) • Laf Kabini Muayene Raporu (FR.53) Muayene raporlarının adları yazılarak güncellendi.
02	08.12.2020		**5.1 maddesine müşteri memnuniyeti formu ve bilgileri eklendi**

9. Ekler