



MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedürün amacı; NETA' nın verdiği hizmetlerle ilgili gelebilecek her türlü itiraz, şikâyet ve önerileri değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi açıklamaktır. Muayene Kuruluşumuzca verilen her türlü hizmette, müşteri ve diğer ilgililerden gelen şikâyet ve itirazların tümünü kapsar.

2. İLGİLİ DOKÜMANLAR

2.1. İlgili Formlar

- Müşteri İtiraz ve Şikâyet Formu *Doküman No: PR-009/FR.001*
- *Müşteri Memnuniyet* Anket Formu *Doküman No: PR-009/FR.002*
- *Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Formu* *Doküman No: PR-009/FR.003*

2.2. Referans Dokümanlar – İç Kaynaklı

- Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü *Doküman No: PR-001*
- Uygun Olmayan Hizmet ve DÖF Prosedürü *Doküman No: PR-003*

2.3. Referans Dokümanlar – Dış Kaynaklı

- *TS EN ISO/IEC 17020 Uygunluk değerlendirmesi–Çeşitli tiplerdeki muayene kuruluşlarının işletimi için şartlar madde 7.0*

3. TANIMLAR

Şikâyet: Verilen hizmet ile ilgili yazılı ve sözlü negatif bildirimlerine (termin, hizmet kalitesi, fiyat, zaman vb.) verilen ortak addır.

İtiraz: Verilen hizmet ile ilgili bir düşünce ve kararı benimsemeyerek karşı çıkma.

4. UYGULAMA

4.1. Şikâyet ve İtiraz Prosesi

4.1.1. Şikâyet ve İtirazın Alınması

Yazılı veya sözlü olarak alınan tüm şikâyet ve itirazlar Müşteri Şikâyet / İtiraz Formu ile kayıt altına alınarak takip edilmesi için KSS iletilir. KSS alınan şikâyet/itiraz ile ilgili tüm adımlardan şikâyet/itiraz sahibini bilgilendirir.

Sahada yapılan çalışmalarda, herhangi bir şikâyet veya itiraz alındığında alan kişi derhal KSS ile iletişime geçerek şikâyet ve itirazın kayıt altına alınmasını sağlar.

Müşteri memnuniyetini ölçmek için kullanılan “Anket Formu” her işin bitiminden sonra müşteriye verilir.

Doküman No	PR-009	Hazırlayan	Onaylayan
İlk Yayın Tarihi	01.11.2017		
Revizyon Tarihi	25.07.2022		
Revizyon No	02		
Sayfa No/Top. Sayfa	1/6		



MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ

Bu formda şikâyet ve itiraz için ayrılmış olan kısımda herhangi bir şikâyet / itiraz durumu varsa, KSS tarafından işleme alınır ve gerekli çalışmalar başlatılır.

4.1.2. Şikâyet ve İtirazın Değerlendirilmesi ve Karar Verilmesi

KSS alınan şikâyet ve itirazları Şirket Müdürü'ne sunar. Şirket Müdürü ve KSS ön değerlendirmesi sonucunda şikâyet/İtiraz ile ilgili konularda şikâyet/itiraza neden olan kişiler şikâyet/itirazın değerlendirilmesi, gözden geçirilmesi, karar ve onay süreçleri içerisinde yer almazlar prensibine uygun olarak bu şikayetten bağımsız, tarafsız bir iç ve / veya Dış uzman tarafından değerlendirmeye tabi tutulur. Şikâyet/itirazı haklı bulunmuş ise şikâyet/itiraz için 1 adet DÖF Formu açılır.

Şikayet sahibine, başvurunun alındığı, şikayet konusu, kayıt numarası ve başvuruyu izleyecek Neta personelinin isminin belirtildiği ve şikayetle ilgili araştırmanın başladığının teyit edildiği yazılı olarak bildirilir. Muayene ile ilgili konularda ise, teknik sorumlular, şikayet ile ilgili işlemler, 10 iş günü içerisinde sonuçlandırılmıyorsa, şikayetin alındığı ve çalışmanın başlatıldığı bilgisi yazılı olarak verilir

Yapılacak düzeltici faaliyetler Uygun Olmayan Hizmet ve DÖF Prosedürü' ne göre takip edilir.

- Muayene sonuçlarına yapılan itirazlarda, tekrarlama yapılmasına karar verilmesi durumunda yeniden planlama yapılır ve müşteriye yazılı olarak iletilir. İtiraz edilen muayenelere aynı şartlarda, aynı metot, farklı kişi tarafından tekrar muayene işlemi uygulanır. Müşterinin haklı olması durumunda tekrarlanan hizmet için ücret alınmaz.
- Müşterinin tekrar edilen muayene sonuçlarına da itiraz etmesi durumunda, karşılıklı olarak aynı konuda akredite olmuş muayene kuruluşu belirlenmesi sağlanır. Muayene ilgili kuruluşça tekrarlanır. Sonucun değişmemesi durumunda yapılan tüm masraflar müşteri tarafından karşılanır.
- Müşterinin haklı olması durumunda müşterinin bu olaydan kaynaklanan tüm mağduriyeti NETA tarafından karşılanır.
- Şikâyet / itiraz sonucu hiçbir zaman şikâyet / itiraz sahibine karşı ayrımcı eylemlere sebep olunmaz.
- Şikâyet/İtiraz ile ilgili konularda şikâyet/itiraza neden olan kişiler şikâyet/itirazın değerlendirilmesi, gözden geçirilmesi, karar ve onay süreçleri içerisinde yer almazlar.
- İtiraz ve şikayetler ile ilgili alınacak nihai kararlar NETA KSS sorumluluğunda olup karar yetkisi başka kişi ve kurumlara devredilmez.
- Şikâyet sonucu ve sonuçları alınan düzeltici ve önleyici faaliyetler yönetim gözden geçirme toplantılarında girdi olarak kullanılır.
- İtiraz ve şikayetler ile ilgili NETA prosesi web sitesi aracılığı ile halkın erişimine açılmıştır.

4.1.3. Şikâyet/İtirazın Kapatılması

Neta tarafından kabul edilen şikayetlerin uygulamada olanaklı ise başvurudan itibaren bir ay içinde çözümlenmesi esastır.

Doküman No	PR-009	Hazırlayan	Onaylayan
İlk Yayın Tarihi	01.11.2017		
Revizyon Tarihi	25.07.2022		
Revizyon No	02		
Sayfa No/Top. Sayfa	2/6		



MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ

Uygun Olmayan Hizmet ve DÖF Prosedürü' ne göre yapılan düzeltici faaliyetler tamamlandığında DÖF Formu kapatılır ise ilgili şikâyet/itiraz kapanmış sayılır.

KSS DÖF' ün kapanması ile birlikte şikâyet/itiraz sahibini yapılan faaliyetler hakkında yazılı olarak bilgilendirir.

4.2. Müşteri Memnuniyet Ölçümleri

Verilen hizmet sonrasında rapor ile beraber “Müşteri Memnuniyet Anket Formu” gönderilir.

- MİS, müşteri ile görüşerek formun doldurulup, geri alınmasını organize eder. En geç 1 hafta içerisinde geri dönüşü olmayan anketleri müşteriye tekrar ulaşarak ister. Müşteriden anketin alınmasını sağlar.
- Her gelen anket KSS tarafından anında değerlendirilir.
- Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Formu* puanlarının işlendiği excel dosyasına giriş yapılarak *anket sonuçları değerlendirme yapılır*.
- Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı öncesi yıl içerisinde toplanmış olan anket sonuçlarının tamamı değerlendirilir.
- Anket sonuçlarının değerlendirilmesi, *Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Formu ile excel'de yazılmış olan bir program ile gerçekleştirilir*. Bu programda
 - “Ankete her soru için aynı cevabı verenlerin sayısı”
 - “Ankete her soru için aynı cevabı verenlerin oranı”
 - “Verilen ağırlıklı puana göre soru bazında kalite değerleri”
 - “Soru bazında ortalama cevaplar”
 - “Ortalama Anket Değeri” ni hesaplamak mümkündür.
- Anket numaralarına göre soruları her soruyu, en kötü cevap 1'den başlayarak 1'er artacak şekilde numaralandırma yapılır.
- Örnek: Kesinlikle Katılmıyorum = 1, Katılmıyorum = 2, Fikrim Yok= 3, Katılıyorum = 4, Kesinlikle Katılıyorum = 5
- Hesaplama bölümünde ortaya çıkan “Ortalama Anket Değeri” bu anketin, KALİTE DEĞERİDİR.
- Bu değeri yapılacak ikinci anket kalite değeri ile karşılaştır ve gerekiyor ise Önleyici Faaliyet başlatılır.
- Değerlendirme sonucuna göre sürekli düşük puan verilen soru için ilgili birim veya birimler bilgilendirilerek, durumu iyileştirici tedbirler alınır.
- “3”(Fikrim Yok) veya altı olarak değerlendirilen sorular için gerekli görüldüğü durumlarda Düzeltici veya Önleyici Faaliyet başlatılabilir.

Anket değerlendirilirken aşağıdaki formül kullanılır.

$$\text{Ortalama Anket Değeri} = D / (A*B*C)*100$$

$$\text{Ortalama Soru Değeri} = (B * C)*100 / E$$

A=Anketteki cevaplanan soru sayısı

B= Sorunun max. Puanı

Doküman No	PR-009	Hazırlayan	Onaylayan
İlk Yayın Tarihi	01.11.2017		
Revizyon Tarihi	25.07.2022		
Revizyon No	02		
Sayfa No/Top. Sayfa	3/6		

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR



MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ

C= Anketi cevaplayan müşteri sayısı

D= Anketi cevaplayan müşterilerin verdikleri puanların toplamı

E= Anketi cevaplayan müşterilerin o soruya verdikleri puanların toplamı *Yüzdesele Dağılım ve Sayısal Dağılım olarak*

Elde edilen dönemsel sonuçlar KSS tarafından *Şirket Müdürü* ile değerlendirilir. Değerlendirmede şirket kalite hedeflerinin yanı sıra aşağıdaki kriterler göz önüne alınır.

Ortalama Anket Değeri

90-100 arası Çok İyi. DÖF Gerekmez

80-89 arası İyi. Puanın düşmesine neden olan sorular incelenir ve gerekli görülürse DÖF açılır.

70-79 arası DÖF açılır

0-69 arası DÖF açılır, Acil toplantı yapıp sistematik hatalar üzerine eğilir.

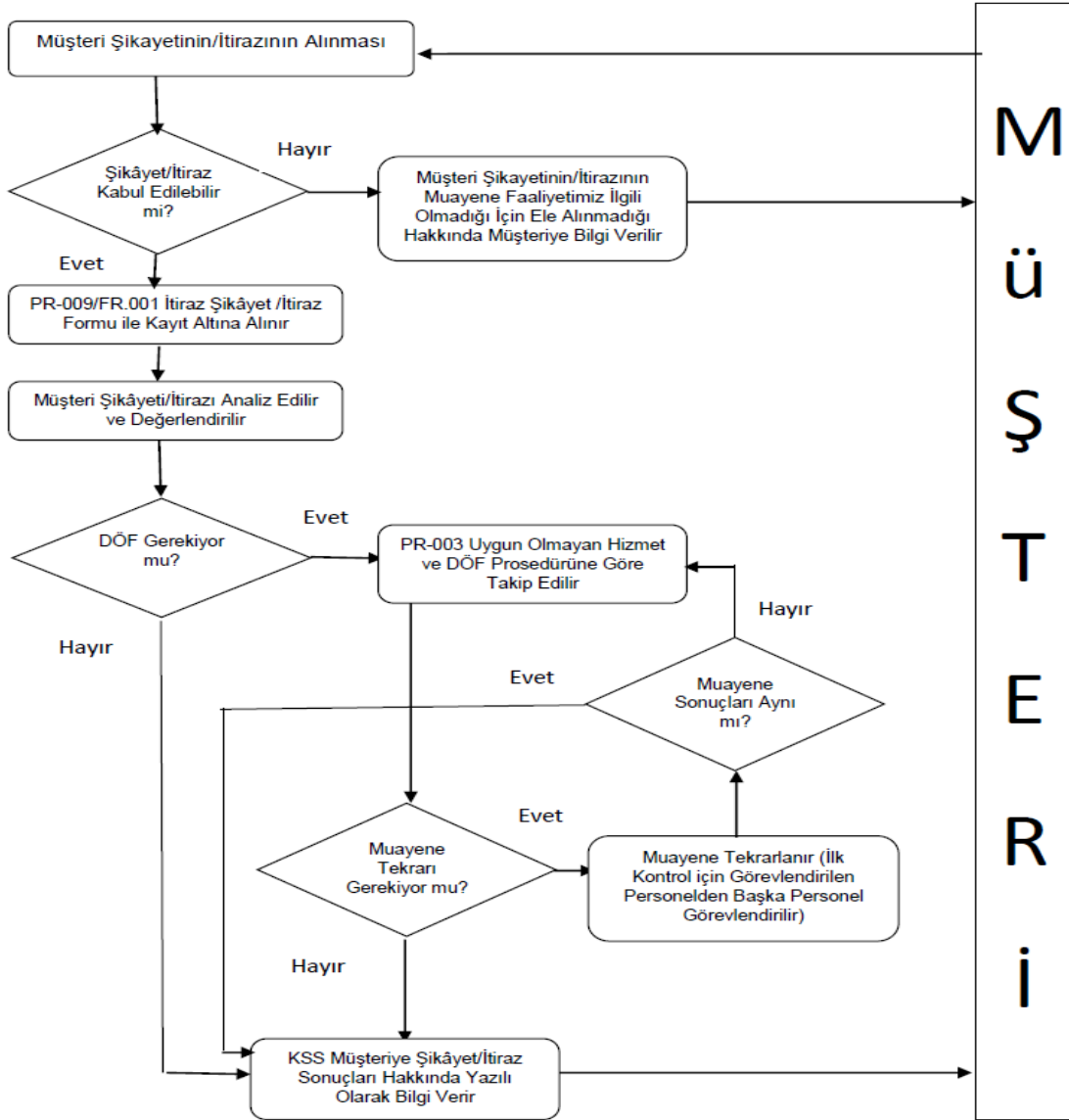
Ortalama Soru Değeri

80-100 arası DÖF Gerekmez

0-79 arası DÖF açılır.

4.3. Şikâyet/İtiraz Akış Şeması

Doküman No	PR-009	Hazırlayan	Onaylayan
İlk Yayın Tarihi	01.11.2017		
Revizyon Tarihi	25.07.2022		
Revizyon No	02		
Sayfa No/Top. Sayfa	4/6		



5. YETKİ ve SORUMLULUKLAR

Şirket Müdürü; Şikâyet ve itirazların giderildiğinden emin olmak, gerekli çalışmaların yürütülmesini sağlamaktan sorumludur.

Kalite Sistem Sorumlusu; Şikâyet ve itirazların raporlanmasını sağlamak, Şirket Müdürüne haberdar etmek ve ilgili itiraz ve şikâyetin varsa giderilecek faaliyetleri için gerekli düzeltici faaliyetlerin başlatılmasını sağlamakla sorumludur.

Bu prosedürün uygulanmasından tüm personel sorumludur.

Doküman No	PR-009	Hazırlayan	Onaylayan
İlk Yayın Tarihi	01.11.2017		
Revizyon Tarihi	25.07.2022		
Revizyon No	02		
Sayfa No/Top. Sayfa	5/6		



MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ

6. ARŞİV VE KAYITLAR

Bu prosedürün uygulanmasından doğan tüm dokümanlara ait kayıtlar “PR-001 Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü” ne göre işlem görür

Revizyon İzleme:

No	Rev. Tarihi	Rev. No	Revizyon Açıklaması
01	-	00	TS EN ISO/IEC 17020 Uygunluk değerlendirmesi - Çeşitli tiplerdeki muayene kuruluşlarının işletimi için şartlar göre prosedürünün hazırlanması
02	19.07.2018	01	Genel Gözden Geçirilmesi, Sayfa; 1,3,4,5
	25.07.2022	02	Şikayet ve itirazların kapatılma süresi ve şikayet ve itiraz sahibine gerekli bilgilendirmelerin yapılması ile ilgili bilginin girilmesi, 4.1.2. Şikâyet ve İtirazın Değerlendirilmesi konusunda revize edilmesi

Doküman No	PR-009	Hazırlayan	Onaylayan
İlk Yayın Tarihi	01.11.2017		
Revizyon Tarihi	25.07.2022		
Revizyon No	02		
Sayfa No/Top. Sayfa	6/6		