

|   |   |                      |                   |
|---|---|----------------------|-------------------|
|  | <b>MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ<br/>PROSEDÜRÜ</b> | <b>Doküman No</b>    | <b>PR-06</b>      |
|   |   | <b>ISO IEC 17020</b> | <b>7.5/7.6</b>    |
|   |   | <b>Yayın Tarihi</b>  | <b>02.12.2024</b> |
|   |   | <b>Rev.No/ Tarih</b> | <b>00/-</b>       |
|   |   | <b>Sayfa No</b>      | <b>1/5</b>        |

## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı müşteri geri bildirimlerinin (memnuniyet-şikâyet-itiraz-öneri) ölçülmesi için yapılacak olan veri toplama ve değerlendirme çalışmalarını tanımlamak, şikâyet süreçlerinin nasıl yürütüleceğini açıklamak ve müşteri memnuniyetinin sağlanması için iyileştirici faaliyetleri tespit ederek yürütülecek müşteri ilişkilerini tanımlamaktır.

Tüm bu faaliyetlerin sonucunda,

- Hizmet kalitesini iyileştirmek,
- Riskleri azaltılmak,
- Hataları fark ederek ortadan kaldırmak ve tekrarını önlemek,
- Müşteri portföyünü korunmak ve geliştirmek hedeflenmektedir.

## 2. KAPSAM

Müşterilerimize ilişkin bilgilerin korunması ile firmaya iletilen bütün müşteri şikâyetlerine, itirazlarına, önerilerine ve memnuniyetine karşı yapılan çalışmaları ve müşteri ile ilgili iyileştirme faaliyetlerini kapsar. Ek olarak, prosedür kuruluşumuzun müşteri ile işbirliği yapma, yazılı ve sözlü iletişim uygulamalarını kapsar.

## 3. SORUMLULUKLAR

Tüm personel, iletişim uygulamalarının işletilmesinden, müşterilerden geri bildirimleri alarak kayıt etmekten ve kalite birimine bildirmekten, herhangi bir müşteri şikâyeti ve itirazına karşı ve/veya müşteri ilişkilerinin iyileştirilmesine yönelik olarak alınan kararlara uygunluk sağlamaktan ve müşteri ilişkilerinin iyileştirilmesi doğrultusunda önerilerde bulunmaktan sorumludur.

Teknik Müdür, müşterilerimizle iyi iletişimi sürdürerek teknik konularda tavsiyelerde bulunmaktan gerektiği takdirde sonuçları müşteriye açıklamaktan, müşteri şikâyetlerini, itirazları ve önerilerini incelemekten konuyla ilgili kontrolleri yapmaktan, müşterilerimizin hizmetlere eşlik etme taleplerini değerlendirerek uygun ise süreci programlamakta sorumludur.

Kalite Yöneticisi, müşteriden gelen geri bildirimlerin ön değerlendirmesini yapmaktan, detaylı değerlendirme için ekip kurarak faaliyeti başlatmaktan, müşteri ilişkilerine yönelik bütün bilgileri (şikâyetler-itirazlar-öneriler-uygunsuzluklar-memnuniyet) takip ve muhafaza etmekten ve ilgilileri bilgilendirmekten, şikâyet/ itirazları ve faaliyet süreçlerini takip ederek sonuçlandırmaktan, müşterilerden gelen geri bildirimlerin yılsonu analizlerini yaparak rapor hazırlamaktan sorumludur.

## 4. TANIMLAR

**Geri Bildirim:** Verilen hizmet ile ilgili olarak görüşler, yorumlar ve beyanlardır.

**Müşteri Memnuniyeti:** gerçekleştirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesi

**Öneri:** Kuruluşumuz tarafından sağlanan hizmeti ya da şikâyetleri çözmek için uyguladığı proseslerle ilgili yapılan iyileştirme, tavsiye ifadesidir.

**Şikâyet:** Teklif talebinin alınmasından muayene dosyasının müşteriye ulaşmasına kadar tüm aşamalarda; müşterilerden veya muayene faaliyetlerimiz konusunda ilgili diğer tüm kesimlerden, firmamızın kalite sistemi, politikası, prosedürleri, protokolleri, faaliyetleri, performansı, personeli, muayene yaptığı kurumlar ...vs gibi konular hakkında yazılı veya sözlü gelen olumsuz başvurular.

**İtiraz:** Firmamızın gerçekleştirdiği muayene faaliyetlerine, muayene raporu ve/veya dosyasına karşı müşterilerden veya muayene faaliyetlerimiz konusunda ilgili diğer tüm kesimlerden gelen tekrar değerlendirilmesi yönündeki talep

**KY:** Kalite Yöneticisi

**TM:** Teknik Müdür

|   |   |                      |                   |
|---|---|----------------------|-------------------|
|  | <b>MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ<br/>PROSEDÜRÜ</b> | <b>Doküman No</b>    | <b>PR-06</b>      |
|   |   | <b>ISO IEC 17020</b> | <b>7.5/7.6</b>    |
|   |   | <b>Yayın Tarihi</b>  | <b>02.12.2024</b> |
|   |   | <b>Rev.No/ Tarih</b> | <b>00/-</b>       |
|   |   | <b>Sayfa No</b>      | <b>1/5</b>        |

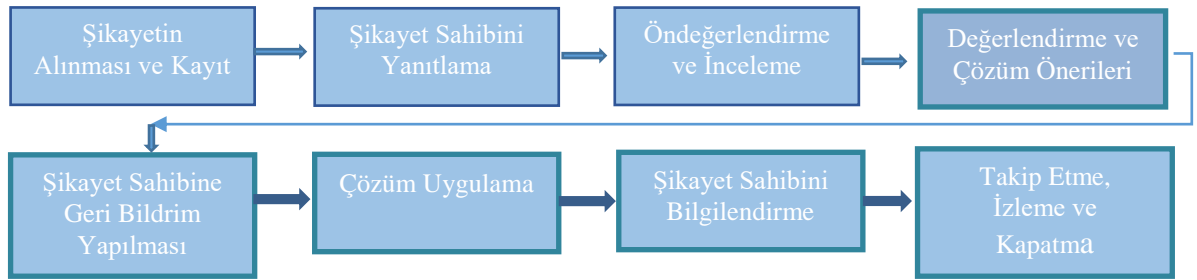
## 5. PROSEDÜR DETAYI

Geri bildirim müşteri memnuniyetinin araştırılması, iletişim kayıtları ve raporların müşterilerle birlikte gözden geçirilmesi ile elde edilebilir. Kuruluşumuz müşterilerinden gelen her türlü geri bildirimini iyileştirme fırsatı olarak görür ve önemser. Bu nedenle, kuruluşumuz müşterilerin istedikleri anda memnuniyet, şikâyet/itiraz ve önerilerini sunabilmeleri için telefon ve e- mail adreslerini yayımlar, konuyla ilgili formları ve prosedürleri de web sayfasında sürekli ulaşılabilir tutar.

### 5.1 MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ

- Hizmet sunumunun her aşamasında gerçek veya tüzel kişiler tarafından kuruluşumuza yazılı veya sözlü olarak şikâyet/itiraz/öneri iletilir. Her türlü şikâyetin/önerinin yazılı olarak tarafımıza ulaştırılması için müşterilerimiz teşvik edilir.
- Müşteri talepleri, önerileri, şikâyetleri ve/veya itirazları sözlü veya yazılı olarak iletilir. Sözlü veya yazılı iletilen müşteri geri bildirimleri, bildirim alan kişi tarafından kayıt edilerek Kalite Yöneticisine iletilir.
- Kuruluşumuz, müşterileri ile taleplerine açıklık kazandırmaları ve yapılan işle ilgili performansımızı izlemeleri için, diğer müşterilere karşı gizliliği sağlamak koşuluyla, işbirliği yapabilir.
- Müşteriler ile yapılan işbirliği aşağıdakileri içerir.
  - Müşterilerin talepleri doğrultusunda teknik bilgi verilmesi iletişimin sürekliliğinin sağlanması,
  - (Müşteri talebi ile projenin akışı hakkında yazılı veya sözlü bilgi alabilir.. )
- Kuruluşumuzda görevli olmayan her türlü ziyaretçiye **FR-06/04 Ziyaretçi Formu** imzalatılarak belirtilen yükümlülükleri yerine getirmesi beklenir. Ziyaret süresi boyunca yetkili bir personelin müşteriye eşlik etmesi sağlanır.

### 5.2 ŞİKÂyetLERİN/İTİRAZLARIN ELE ALINMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ



#### 5.2.1 Şikâyetin Alınması ve Kayıt Edilmesi

- Hizmet sunumunun her aşamasında gerçek veya tüzel kişiler tarafından kuruluşumuza yazılı veya sözlü olarak şikâyet/itiraz/öneri iletilir.
- Şikâyet/itiraz/öneri kabul kanalları müşterilerin erişimini kolaylaştırmak için çeşitlendirilmiştir (Telefon, e-posta, web sitesinde yayımlanan formlar.) Talep halinde, şikâyet/itirazların nasıl ele alınacağına dair bu prosedür, herhangi bir ilgili tarafla paylaşılabilir. Genel işleyiş ile ilgili güncel bilgiler “MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ” olarak ICCE İstanbul’un web sitesinde ([www.icceturkey.com](http://www.icceturkey.com)) tüm taraflara açık şekilde paylaşılmaktadır.
- Telefon ile gelen şikâyetler personel tarafından **FR-06/02 Şikâyet İtiraz Öneri Kayıt ve Değerlendirme Formu** ile kayıt altına alınır ve Kalite Yöneticisine iletilir.

|   |   |                      |                   |
|---|---|----------------------|-------------------|
|  | <b>MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ<br/>PROSEDÜRÜ</b> | <b>Doküman No</b>    | <b>PR-06</b>      |
|   |   | <b>ISO IEC 17020</b> | <b>7.5/7.6</b>    |
|   |   | <b>Yayın Tarihi</b>  | <b>02.12.2024</b> |
|   |   | <b>Rev.No/ Tarih</b> | <b>00/-</b>       |
|   |   | <b>Sayfa No</b>      | <b>1/5</b>        |

- Kalite Yönetici, her yıl başında ‘0’ dan başlayarak “**FR-06/02 Şikâyet İtiraz Öneri Kayıt ve Değerlendirme Formu**” na sıra no verir ve “FR-06/02 Şikâyet İtiraz Takip Formu” na kaydeder.
- Müşteri önerilerinin, şikâyetlerin ve/veya itirazların kayıt altına alındığı ve değerlendirileceği bilgisi kayıt formu ile birlikte müşteriye mail olarak iletilir.

### 5.2.2 Şikâyetlerin Ön Değerlendirilmesi, Geçerli Kılınması ve İncelenmesi

- İCCE İstanbul’da şikâyet/itirazlarla ilgili süreç Kalite Yöneticisi tarafından yürütülür ancak şikâyet konusu, Kalite Yöneticisinin sorumluluk alanları ile ilgili ise şikâyet/itiraz süreci TM tarafından yürütülür.  
**Not:** Konuyla ilgili bağımsız personel(ler) bulunmaması halinde Bağımsız Dış Uzmanlar tarafından da değerlendirme yapılabilir.
- Kalite Yöneticisi şikâyeti araştırarak ilk değerlendirmeyi yapar. Gerekli ise daha fazla bilgi toplamak için birebir şikâyetçi ve şikâyete konu birim ile irtibata geçer. Şikâyetçi ile ilgili tüm yazışmalar ve görüşmeler **FR-06/02 Şikâyet İtiraz Öneri Kayıt ve Değerlendirme Formu** ile kayıt altına alınır.
- İlgili şikâyet ve itirazların ele alınması, geçerli kılınmasına yönelik yürütülen araştırma sırasında gerekli tüm bilgilerin toplanması ve doğrulanmasından ICCE İstanbul muayene kuruluşu sorumludur.
- Ön değerlendirmede şikâyet/itiraz,
  - kuruluşumuz hizmet faaliyetleri, süreçleri ve personelleri ile ilgili değil ise ve/veya
  - yasal zorunluluk nedeniyle yapılmış bir çalışma ise kabul edilmez, işlem başlatılmaz.
- Aşağıda yer alan durumlarda yapılan şikâyetlerin aciliyeti ve önemi yüksek olarak kabul edilir.
  - Şikâyetçilerin üretim ve/ya hizmetini durduran problemler
  - İnsan sağlığını riske eden problemler
  - Sürekli aynı ürün veya hizmete dair iletilen problemler (rapor revizyonları)
- Müşteri süreçlerini doğrudan etkilemeyen, genel konularda iyileştirme ve geliştirme çalışmaları gerektiren şikâyetler, fatura mutabakatsızlığı, ürün ve hizmet fiyatı hakkında gelecek şikâyetler vb. aciliyeti düşük şikâyet olarak kabul edilir.  
**Önemli Not:** Validasyon-ölçme faaliyetleri, mevcut durumun standart parametrelere göre doğruluğunu test ettiği için; bütün ölçüm sonuçları, ölçüm anı için geçerlidir. Ölçüm anında, müşteri yetkili personeli ölçümlerin tarafsızlığına refakat etmektedir. Eğer, validasyona yönelik olarak sistemde düzeltme çalışması gerekiyorsa ve hemen düzeltilebilecek bir durumsa; Teknik Personelimiz bekler ve ölçümlerine sistem ayarları düzeltildikten sonra devam eder. Bu nedenle, olumsuz çıkan rapor sonuçlarına, müşteri itiraz etse dahi müşteriyi memnun etmek adına müdahale yapılamaz. Ancak, müşteri sistemini standartlara uygun hale getirmek için tavsiyelerimize ihtiyaç duyarsa bu konuda müşteri memnuniyeti sağlanarak, sistem düzeltildikten sonra yeniden validasyon-ölçümleri yapılır.
- Ön değerlendirme sonucu şikâyetin kabul edilmediği durumlarda **FR-06/02 Şikâyet İtiraz Öneri Kayıt ve Değerlendirme Formu**’nda şikâyetin kabul edilmeme gerekçesi ve herhangi bir faaliyete gerek görülmediği detaylı olarak açıklanarak şikâyet/itiraz sahibine konudan bağımsız personel tarafından iletilir. Ancak, şikâyet konusu ile ilgili yardımcı olmaya çalışılır ve uygun olduğunda memnuniyeti sağlayacak çözüm önerileri sunarak mutabakat imkanları araştırılır.

|   |   |                      |                   |
|---|---|----------------------|-------------------|
|  | <b>MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ<br/>PROSEDÜRÜ</b> | <b>Doküman No</b>    | <b>PR-06</b>      |
|   |   | <b>ISO IEC 17020</b> | <b>7.5/7.6</b>    |
|   |   | <b>Yayın Tarihi</b>  | <b>02.12.2024</b> |
|   |   | <b>Rev.No/ Tarih</b> | <b>00/-</b>       |
|   |   | <b>Sayfa No</b>      | <b>1/5</b>        |

### 5.2.3 Değerlendirme ve Çözüm Önerileri

- Şikâyet/itirazın değerlendirilmesi ve takibi için şikâyet/itiraza konu olmayan kişi/ler değerlendirme yapmak üzere görevlendirilir. Tüm faaliyet kararları, süreçleri ve sonuçları şikâyete konu hizmete katılmamış kişi(ler) tarafından değerlendirilir, gözden geçirilir ve onaylanır.
- Şikâyet veya itirazın geçerli kılınmasına yönelik tüm bilgilerin toplanması ve doğrulanmasından İCCE İstanbul çalışanları sorumludur.
- Değerlendirme sırasında şikâyetin kaynağı ve sebepleri irdelenir. Değerlendirme sonucu, şikâyetle ilgili düzeltme ve iyileştirmeye karar verilebilir veya düzeltici faaliyet gerekliliği belirtilir.
- Belirlenen faaliyetler **FR-06/02 Şikâyet İtiraz Öneri Kayıt ve Değerlendirme Formu**'nda kayıt altına alınır ve müşteri, önerilen çözüm ve/veya uygulanacak düzeltici faaliyetler konusunda termin tarihi de belirtilerek bilgilendirilir.

### 5.2.4 Faaliyetlerin Geçekleştirilmesi

- Önerilen çözümün müşteri tarafından uygun bulunması halinde onay verilen çözüm en kısa sürede ilgili birim tarafından uygulamaya alınır. Düzeltici faaliyet gerekliliği tanımlanır ise **PR-09 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü**' ne göre işlem başlatılır.
- Müşteri itirazı validasyon-ölçüm hatasından veya raporlama hatasından veya ICCE' den kaynaklı herhangi bir etkenden kaynaklanıyorsa, ilgili bağımsız personel direk olarak itirazın geldiği yerin yetkili sorumlusu ile telefonla görüşerek ve/veya yerinde ziyaret ile durumu izah eder.
- Şikâyet sonucu hizmet tekrarlanırsa, hizmetin tüm aşamalarında müşterinin gözlemci olarak bulunmasına izin verilir ve müşteri teknik olarak bilgilendirilir.
- Şikâyet konusunun daha önce yapılmış olan bir validasyon hizmetini de etkilediği tespit edilirse müşteri bilgilendirilerek **"PR-08 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü"** ne göre işlem başlatılır. Uygunsuzluk giderildikten sonra, hizmet tekrarlanır ve müşteri yeni hizmet sonuçlarına göre hazırlanan raporla bilgilendirilerek şikâyet/itiraz sonuçlandırılır.
- Şikâyet/ İtirazlarla ilgili araştırma, karar ve faaliyetler ayırım gözetilen eylemlere yol açmayacak şekilde yapılır.
- Şikâyetçi, şikâyet ile ilgili süreç tamamlandığında yazılı olarak bilgilendirilir. Alınan karar ve yapılan her bir faaliyet şikâyetçiye ve dahil olan personele bildirilir.

### 5.2.5 Şikâyetlerin Takibi, İzlenmesi ve Kapatılması

- Şikâyetçiyle alternatif bir anlaşma yapılmadıkça şikâyet prosedürü, her şikâyetin alınmasından sonraki 30 iş günü içinde resmi olarak kapatılmasını amaçlamaktadır.
- Benzer şikâyetlerin oluşmasını önlemek ve takip yönetimi için izleme faaliyetleri uygulanır. İzleme faaliyeti Kalite Yöneticisi tarafından **FR-06/03 Şikâyet İtiraz Takip Formu** ile gerçekleştirilir.
- Yapılan izlemeler sonucunda 30 günlük periyotlarla açılmış şikâyetlerin çözüm durumları ve belirtilen sürede kapanıp kapanmadığı izlenir.
- İzleme sonucu uygunsuz ve düzeltici faaliyetin izleme süresince etkinliği devam ediyorsa Kalite Yöneticisi izlemeye uygunluk vererek müşteri şikâyetine ilişkin çalışmayı tamamlar. İzleme bilgileri Kalite Yöneticisi tarafından **FR-06/02 Şikâyet İtiraz Öneri Kayıt ve Değerlendirme Formu**'na işlenir.

|   |   |                      |                   |
|---|---|----------------------|-------------------|
|  | <b>MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ<br/>PROSEDÜRÜ</b> | <b>Doküman No</b>    | <b>PR-06</b>      |
|   |   | <b>ISO IEC 17020</b> | <b>7.5/7.6</b>    |
|   |   | <b>Yayın Tarihi</b>  | <b>02.12.2024</b> |
|   |   | <b>Rev.No/ Tarih</b> | <b>00/-</b>       |
|   |   | <b>Sayfa No</b>      | <b>1/5</b>        |

- Açık kalan şikayetler değerlendirme dönemlerinde izlenmeye devam edilir ve şikayet tarihinden itibaren 1 yıl içerisinde müşterinin bir dış çözüme başvurduğuna dair müşteriden herhangi bir bilgi ya da resmi makamlardan bir bilgilendirme gelmemesi halinde şikayet kapatılır.

### 5.3 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN ÖLÇÜLMESİ, ÖNERİLERİNİN ALINMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ

- Müşteri beklentilerinin ölçülmesi ve sunulan hizmete ilişkin geri bildirim elde etmek için 6 ayda bir Mayıs-Haziran ve Kasım-Aralık dönemlerinde müşteri memnuniyet anketi yapılır. Bunun için **FR-06/01 Müşteri Memnuniyeti Anketi** elden ve/veya e-mail yoluyla müşterilere ulaştırılır.
- Müşterilerden geri dönüş olmadığı durumlarda veya geri dönüşleri hızlandırmak adına Satış Sorumluları müşteriler ile telefon görüşmesi yaparak aldıkları cevaplar doğrultusunda anket doldurabilir. Anketimizdeki soruların 1 - Çok Kötü, 5 - Çok İyi arasında puanlanması beklenir.
- Tarafımıza ulaşan her anket ön değerlendirmeden geçirilir. 3 puanın altında kalan değerlendirmeler müşteri memnuniyetsizliği (şikayet) kapsamında değerlendirilir ve Kalite Yöneticisine iletilir. Kalite Yöneticisi şikayet/itiraz prosedürünü başlatır.
- Şikayet içermeyen anketler yıl sonunda analiz edilmek üzere KY tarafından muhafaza edilir.
- Anketler, soru bazlı olarak analiz edilir ve analiz sonuçları değerlendirilerek raporlanır. Rapor, verilerin bir önceki dönem verileri ile karşılaştırmasını kapsar.
- Raporda yer alan değerlendirme çıktıları yönetimin gözden geçirme toplantısında gündeme sunulur. Müşteri memnuniyetsizliğinin görüldüğü konular için iyileştirmeler planlanır. Anketlerden yola çıkarak başlatılan düzeltici faaliyetlerin etkinliği gözden geçirilir. Müşteri önerilerinin uygulanıp uygulanmayacağına karar verilir.

### 6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- FR-06/01 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu
- FR-06/02 Şikâyet/İtiraz/Öneri Kayıt ve Değerlendirme Formuna
- FR-06/03 Şikayet/itiraz Takip Formu
- FR-06/04 Ziyaretçi Formu

### 7. REFERANS DOKÜMANLAR

- TS EN ISO/IEC 17020 Uygunluk Değerlendirmesi - Çeşitli Tiplerdeki Muayene Kuruluşlarının İşletimi İçin Şartlar

|   |   |                      |                   |
|---|---|----------------------|-------------------|
|  | <b>MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ<br/>PROSEDÜRÜ</b> | <b>Doküman No</b>    | <b>PR-06</b>      |
|   |   | <b>ISO IEC 17020</b> | <b>7.5/7.6</b>    |
|   |   | <b>Yayın Tarihi</b>  | <b>02.12.2024</b> |
|   |   | <b>Rev.No/ Tarih</b> | <b>00/-</b>       |
|   |   | <b>Sayfa No</b>      | <b>1/5</b>        |

#### 8. REVİZYON TARİHÇESİ

| Rev. No | Rev. Tarihi | Sayfa No | Revizyon Açıklaması |
|---------|-------------|----------|---------------------|
|         |             |          |                     |
|         |             |          |                     |
|         |             |          |                     |
|         |             |          |                     |
|         |             |          |                     |
|         |             |          |                     |
|         |             |          |                     |
|         |             |          |                     |
|         |             |          |                     |
|         |             |          |                     |

#### 9. ONAY BÖLÜMÜ

| Dokümanı Hazırlayan | Gözden Geçiren | Onaylayan |
|---------------------|----------------|-----------|
|                     |                |           |

