

## İCCE HİZMET SONRASI GÖZETİM PROSESİ ADIMLARI

- 1- Müşteri talepleri, önerileri, şikayetleri ve/veya itirazları sözlü veya yazılı olarak iletilir.
- 2- Sözlü veya yazılı iletilen müşteri geri bildirimleri, bildirim alan kişi tarafından “Müşteri Talep/Öneri/Şikayet/İtiraz Bildirim Formu” na yazılarak Teknik Müdüre iletilir.
- 3- Her bir “Müşteri Talep/Öneri/Şikayet/İtiraz Bildirim Formu” na Kalite Yönetici tarafında bir sıra no atanır ve “Müşteri Talep Öneri Şikayet İtiraz Takip Formu” na kaydedilir.
- 4- “Müşteri Talep/Öneri/Şikayet/İtiraz Bildirim Formu” ile kayıt altına alınmış her bildirim Teknik Müdür ve Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir. Gerekirse, ICCE İstanbul’un bildirim ile ilgili personel(ler)i ve müşteri ile sözlü veya yazılı iletişim kurularak karşılıklı istişare ile bildirim, talep mi, öneri mi, şikayet mi veya itiraz mı olduğuna karar verilir ve Müşteri “Talep/Öneri/Şikayet/İtiraz Bildirim Formu” na kaydedilir.
- 5- Bu şikayet ve itirazların geçerli kılınmasına yönelik yürütülen araştırma sırasında gerekli tüm bilgilerin toplanması ve doğrulanmasından ICCE İstanbul muayene kuruluşu olarak sorumludur. Müşteri bildirimleri, Müşteri Talep/Öneri/Şikayet/İtiraz Bildirim Formu ile kayıt altına alındığında, müşteriye bildirim değerlendirilmeye alındığı Kalite Yöneticisi tarafından bildirilir.
- 6- Talep ve önerilerde, Teknik Müdür ve Kalite yöneticisi tarafından belirlenen alınacak aksiyonlar, kayıt altına alınmış Müşteri Talep/Öneri/Şikayet/İtiraz Bildirim Formu ile Teknik Müdür veya Kalite Yönetici tarafından müşteriye bildirilir. Kalite yönetim sistemine uygun olarak alınacak aksiyonlar tamamlandığında yine Teknik Müdür veya Kalite Yöneticisi tarafından müşteri bilgilendirilir.
- 7- Müşteri şikayeti varsa, Teknik Müdür şikayet sebeplerini Kalite Yöneticisi ile birlikte, gerektiğinde ICCE İstanbul’un bildirim ile ilgili personel(ler)i ve müşteri ile sözlü veya yazılı iletişim kurularak karşılıklı istişare yaparak inceler ve “Düzeltilici-Önleyici Faaliyet” çalışmalarını başlatır. Başlatılan Düzeltilici-Önleyici faaliyet ile ilgili müşteri Teknik Müdür veya Kalite Yönetici tarafından bilgilendirilir, faaliyetin tamamlanma tarihi de bildirilir. Faaliyet tamamlandıktan sonra, müşteri yine Teknik Müdür veya Kalite Yönetici tarafından bilgilendirilir.
- 8- Müşteri itirazı varsa ve validasyon-ölçüm hatasından veya raporlama hatasından veya ICCE’ den kaynaklı herhangi bir etkenden kaynaklandığı tespit edilirse, Teknik Müdür direkt olarak itirazın geldiği yerin yetkili sorumlusu ile telefonla görüşerek durumu izah eder. Telefon ile görüşme veya yazılı iletişim yeterli gelmez ise Teknik Müdür müşteriye gider ve karşılıklı olarak müşteriye memnun edecek en uygun çözüm bulunur. Bu çalışma Teknik Müdür tarafından, “Müşteri Talep/Öneri/Şikayet/İtiraz Bildirim Formu” ile rapor edilir ve rapor Kalite Yöneticisine iletilir. İtiraz ile ilgili Düzeltilici-Önleyici Faaliyet başlatılır. Başlatılan Düzeltilici-Önleyici faaliyet ile ilgili müşteri Teknik Müdür veya Kalite Yönetici tarafından bilgilendirilir, faaliyetin tamamlanma tarihi de bildirilir. Gerekirse Validasyon-ölçme işlemi tekrarlanır. Eğer bu hata daha önce yapılmış olan bir validasyon hizmetini etkiliyorsa ölçüm yapılan firmanın yetkili personeli de bilgilendirilerek “Uygun Olmayan Ölçmenin/İşlemin Değerlendirilmesi Prosedürü – ICCE.PRS.010”ne göre Validasyon-ölçme işlemi tekrarlanır. Validasyon dosyası ve raporda yapılacak düzeltmeler “Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü – ICCE.PRS.001”e uygun olarak yapılır. İtirazlarla ilgili araştırma ve karar, ayırım gözetim eylemlere yol açmayacak şekilde yapılır. Faaliyet tamamlandıktan sonra, müşteri yine Teknik Müdür veya Kalite Yönetici tarafından bilgilendirilir.

- 9- Müşteri bildirimini incelendiğinde hizmet kalitemiz ile ilgili herhangi bir kusur ve/veya eksiklik tespit edilememiş ise herhangi faaliyet yapılmaz. Müşteri Talep/Öneri/Şikayet/İtiraz Bildirim Formu 'na bildirimle ilgili neden herhangi bir faaliyete gerek görülmediği detaylı olarak açıklanarak kayıt altına alınır ve müşteriye Teknik Müdür veya Kalite Yönetici tarafından müşteriye bildirilir.
- 10- ICCE-İstanbul personeli iç müşteri olarak değerlendirilir ve personel memnuniyeti de sağlanır. Yapılan her toplantıda, personelin görüş ve önerileri dikkate alınır ve bu öneriler değerlendirilir. Toplantılar haricinde çalışanlar üst yönetime bir istek-şikayet-öneri-talep iletmek istediğinde, sözlü olarak iletebilir veya e-mail gibi yazılı iletişimi kullanır. Personel bildirimleri, kalite yöneticisi tarafından "Müşteri Talep/Öneri/Şikayet/İtiraz Bildirim Formu" ile kayıt altına alınır. Bildirim Teknik Müdür ve Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir ve yukarıda izah edilen müşteri bildirimlerinde izlenen yol ile bildirim ele alınır ve sonuçlandırılır. Personel bilgilendirmeleri de tıpkı müşteri bildirimlerinde olduğu gibi Teknik Müdür veya Kalite Yönetici tarafından yapılır.
- 11- En az yılda bir kez, müşterilerimize "Müşteri Memnuniyeti Anket Formu" gönderilir ve doldurulan anketler değerlendirilir. Anket sorularında puanı toplam ortalamada 3,5/4 ten daha düşük olan formlar incelenir, ayrıca cevapları Orta(2) ve Yetersiz(1) olan soruların da ortalamadan bağımsız, ayrı olarak incelenerek memnuniyetsizliğin nedeni araştırılır, aksiyon alınır ve ilgili kayıtlar tutulur.
- 12- Her yıl, Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında müşteri geribildirimleri istatistiki olarak değerlendirilir. Sonuçlar, "Müşteri Talep Öneri Şikayet İtiraz Takip Formu" ile takip edilir.
- 13- 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 müşteriye 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.
- 14- Hizmet sonrası gözetimler aşağıdaki nedenlerle yapılır;
- Hizmet kalitesini iyileştirme
  - Risklerin azaltılması
  - Hataların fark edilmesi, ortadan kaldırılması ve tekrarının önlenmesi
  - Uzun dönem performans ve güvenilirlik bilgilerine ulaşım
  - Müşteri memnuniyet, uyarı ve önerilerinin incelenmesi
  - Müşteri için gereken eğitimlerin belirlenmesi
  - Müşteri portföyünün korunması ve geliştirilmesi
- 15- Şikayet ve itirazların değerlendirilmesi, bu değerlendirme sonucu yürütülen düzeltici ve önleyici faaliyetler ve bu faaliyetlerin sonuçları ile ilgili olarak, müşteri veya ilgili kişiye (müşteri gizliliği korunarak) her aşamada Teknik Müdür veya Kalite Yöneticisi tarafından bilgi verilir. ICCE İstanbul, şikayet ve itirazların ele alınması ile ilgili olarak bu işleyişin tüm aşamalarındaki kararların tamamından sorumludur.
- 16- ICCE HİZMET SONRASI GÖZETİM PROSESİ ADIMLARI' nı anlatan bu doküman, ICCE İstanbul'un web sitesinde (www.icceturkey.com) tüm taraflara açık şekilde paylaşılmaktadır.