

 ROTA BELGELENDİRME GÖZETİM VE TEKNİK MUAYENE HİZMETLERİ TİC. LTD. ŞTİ.	ROTA BELGELENDİRME GÖZETİM VE TEKNİK MUAYENE HİZMETLERİ TİC.LTD. ŞTİ.	Dok. No	P75.01
	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ, SÖZLEŞMELER, ŞİKÂyetLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	İlk Yayın Tarihi	16.12.2022
		Rev. Tarihi	-
		Rev. No	00
		Sayfa No	1 / 7

1. AMAÇ VE KAPSAM

- 1.1.** Bu prosedür; şikâyet ve itirazın alınması, geçerli kılınması, araştırılması ve buna karşın gerçekleştirilecek faaliyetlerin kararlaştırılmasına ilişkin prosesin tanımlanması; şikâyet ve itirazların çözümüne yönelik gerçekleştirilecek olan faaliyetler dahil, şikâyet ve itirazların takibi ve kayıt altına alınması; uygun herhangi bir faaliyetin gerçekleştirilmesine yönelik yapılacak olan çalışmaları açıklamak ve sorumlulukları belirlemek ve Müşteri teklif ve sözleşmelerinin hazırlanması, müşteri memnuniyetinin ölçülmesi gibi her türlü müşteri ilişkilerini yönetmek ve kayıt altına almak amacıyla hazırlanmıştır.
- 1.2.** Bu prosedür; ROTA BELGELENDİRME GÖZETİM VE TEKNİK MUAYENE HİZMETLERİ TİC.LTD. ŞTİ. Kuruluşu faaliyet alanlarımız ile ilgili yasal mevzuat ve ulusal/uluslararası standartlar ile kalite yönetim sistemi dâhilinde hizmet verilen müşterilerimiz ile ilgili tüm proseslerimizi kapsar.

2. SORUMLULAR

- 2.1.** Bu prosedürün uygulanmasından; ROTA BELGELENDİRME GÖZETİM VE TEKNİK MUAYENE HİZMETLERİ TİC.LTD. ŞTİ. Kalite Yöneticisi, Teknik Müdür, Satış ve Teklif Sorumlusu ve tüm Muayene Personeli sorumludur.

3. TANIMLAR

- 3.1. Müşteri:** Muayene Hizmetini alan kuruluş veya kişi.
- 3.2. Müşteri memnuniyeti:** Gerçekleştirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesi.
- 3.3. İtiraz:** Muayene ögesini sağlayanın muayene kuruluşundan, bu ögeye ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebi.
- 3.4. Şikâyet:** İtirazdan farklı olarak, bir kişi veya organizasyonun muayene kuruluşuna, kuruluşun faaliyetlerine ilişkin olarak cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.
- 3.5. Birim:** ROTA BELGELENDİRME GÖZETİM VE TEKNİK MUAYENE HİZMETLERİ TİC.LTD. ŞTİ. Kuruluşu bünyesinde farklı faaliyet gösteren ekipler veya personel birim olarak adlandırılmıştır.
- 3.6. Geri Bildirim:** Müşteriye verilen hizmet sonrasında, hizmetle ilgili olumlu ve olumsuz görüşlerin müşteriden alınmasıdır.
- 3.7. Sözleşme:** ROTA BELGELENDİRME GÖZETİM VE TEKNİK MUAYENE HİZMETLERİ TİC.LTD. ŞTİ. kuruluşu ile müşterinin yetki, sorumluluk ve haklarını belirleyen anlaşmadır. ROTA BELGELENDİRME GÖZETİM VE TEKNİK MUAYENE HİZMETLERİ TİC.LTD. ŞTİ.'nda kullanılan Teklif Formu sözleşme şartlarını içermektedir ve teklifin onaylanması ile teklif, sözleşme yerine geçmektedir.

4. UYGULAMA

4.1. Muayene Talebinin Alınması

- 4.1.1.** ROTA BELGELENDİRME GÖZETİM VE TEKNİK MUAYENE HİZMETLERİ TİC.LTD. ŞTİ. Kuruluşunda; mail yoluyla ya da sözlü(telefon) olarak gelen müşteri muayene talepleri, Satış ve Teklif Sorumlusu tarafından alınır. Mail olarak gelen müşteri talepleri Satış ve Teklif Sorumlusu tarafından F75.02.02 Periyodik Muayene Teklifleri Takip formuna kayıt edilir. Telefon ile gelen talepler Satış ve Teklif Sorumlusu tarafından F75.05.02 Periyodik Muayene Teklifleri Takip Formuna kayıt edilir.

Hazırlayan	Onaylayan
MERVE ÖREN 16.12.2022	HÜSEYİN ÖREN 16.12.2022

Bu doküman kontrollü bir doküman olup, Kalite yöneticisinin izni olmaksızın çoğaltılamaz ve üçüncü kişilerle paylaşılamaz. Güncel doküman, elektronik ortamda "sadece okunabilir" statüsündedir, basıldığında "kontROLSÜZ kopya" statüsüne kavuşur.

 ROTA BELGELENDİRME GÖZETİM VE TEKNİK MUAYENE HİZMETLERİ TİC. LTD. ŞTİ.	ROTA BELGELENDİRME GÖZETİM VE TEKNİK MUAYENE HİZMETLERİ TİC.LTD. ŞTİ.	Dok. No	P75.01
	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ, SÖZLEŞMELER, ŞİKÂyetLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	İlk Yayın Tarihi	16.12.2022
		Rev. Tarihi	-
		Rev. No	00
		Sayfa No	2 / 7

4.1.2. Gelen talepler, Satış ve Teklif Sorumlusu tarafından değerlendirilir. Düzenli olarak gelmeyen ve kapsamda olmayan işlerle ilgili talep geldiğinde Teknik Müdür tarafından değerlendirme yapılır.

4.1.3. Talepleri gözden geçirme, aşağıdaki hususlar göz önünde bulundurularak yapılır:

- Hizmet şartlarının müşteri tarafından yeterli derecede tarif edilmiş, tanımlanmış olması,
- ROTA BELGELENDİRME GÖZETİM VE TEKNİK MUAYENE HİZMETLERİ TİC.LTD. ŞTİ. Kuruluşunun hizmet şartlarını karşılama kabiliyeti.
- Talep edilen işin, uygun muayene yöntemi olup olmadığına bakılır. Uygun olmayan yöntemler teklif gönderilmeden önce müşteriye bildirilir.
- Uygun olmayan muayene yöntemlerin değerlendirilmesi, Teknik müdür tarafından yapılmalı ve sonuç Satış ve Teklif Sorumlusu tarafından müşteriye bildirilmelidir.

4.1.4. Satış ve Teklif Sorumlusu tarafından teklif hazırlanır ve müşteriye **F75.02 Muayene Teklif Formu** gönderilir.

4.1.5. **F75.02 Muayene Teklif Formu**, müşteri tarafından onaylandığı zamanda müşteri sözleşmesi niteliğini de taşımaktadır.

4.1.6. **F75.02 Muayene Teklif Formu**, müşteri tarafından onaylanmazsa işlem sonlandırılır; onaylanır ise muayene edilecek iş ekipmanlarının muayenesi için müşteri tarafından yapılması gereken hazırlıkları içeren **F71.01 Periyodik Muayene Müşteri Hazırlık Formu** web sitesinde yayınlanmaktadır. **F71.01 Periyodik Muayene Müşteri Hazırlık Formunun** web sitesinde yayınlanacağı ve müşterinin bu hazırlıkları yapma yükümlülüğü **F75.02 Muayene Teklif Formu** ile müşteriye bildirilir.

4.1.7. Müşteri ile ilişkili tüm işlemler ve iletişim, **P84.01 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne** uygun olarak kayıt altına alınır ve kayıtlar belirlenen süre boyunca muhafaza edilir.

4.2. Tekliflerin Numaralandırılması

4.2.1. Satış ve Teklif Sorumlusu tarafından teklifler hazırlanır ve müşteriye gönderilir.

ROTA-MUAYENE KURULUŞU-YIL-TEKLİF NUMARASI

Burada,

PER.KONTROL: faaliyetin periyodik kontrol olduğunu belirtmektedir

EVRAKSIRANUMARASI: programla ile çalışmaya başlandılarından beridir verdiği ardışık numara takibidir. Verilen bu numara sürekli ardışık artarak devam etmektedir ve sıfırlanmaz.

4.2.2. Aynı iş için herhangi bir sebeple teklif revize edilirse teklif numarasının ardına (-) konulur ve revizyon numarası verilir.

4.2.3. Teklif numaraların takibi yine program üzerinden yapılmaktadır.

4.3. Sözleşme Yapılması

4.3.1. Müşteri tarafından onaylanan **F75.02.03 Muayene Teklif Formu**, aynı zamanda müşteri sözleşmesi niteliğini de taşımaktadır.

Hazırlayan	Onaylayan
MERVE ÖREN 16.12.2022	HÜSEYİN ÖREN 16.12.2022

 ROTA BELGELENDİRME GÖZETİM VE TEKNİK MUAYENE HİZMETLERİ TİC. LTD. ŞTİ.	ROTA BELGELENDİRME GÖZETİM VE TEKNİK MUAYENE HİZMETLERİ TİC.LTD. ŞTİ.	Dok. No	P75.01
	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ, SÖZLEŞMELER, ŞİKÂyetLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	İlk Yayın Tarihi	16.12.2022
		Rev. Tarihi	-
		Rev. No	00
		Sayfa No	3 / 7

4.4. Sözleşmede Değişiklik

- 4.4.1. İşe başladıktan sonra hizmet şartları değiştiğinde, gözden geçirme süreci aynen tekrarlanır. Satış ve Teklif Sorumlusu, müşteri ile iletişim kurarak ilgili dokümanları revize eder, tekrar onay süreci işletilir. Kayıtlar ilgili personel tarafından saklanır.

4.5. Hizmet Verme

- 4.5.1. Müşteri ve ROTA BELGELENDİRME GÖZETİM VE TEKNİK MUAYENE HİZMETLERİ TİC.LTD. ŞTİ. Kuruluşu tarafından onaylanmayan teklifler iş planına alınmaz ve saha çalışması yapılmaz; onaylandıktan sonra iş planı yapılır ve hizmet verme süreci başlatılır.
- 4.5.2. Hizmet verme süreci **P71.01 Muayene Yöntemleri ve Öğelerinin Kontrolü Prosedüründe** belirtildiği şekilde yapılır.
- 4.5.3. Periyodik Muayene Raporları e-imzalı olarak müşteriye gönderilir.

4.6. Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi, Değerlendirilmesi Ve İyileştirilmesi

- 4.6.1. ROTA BELGELENDİRME GÖZETİM VE TEKNİK MUAYENE HİZMETLERİ TİC.LTD. ŞTİ. Kuruluşu tarafından verilen muayene hizmetinin doğrulanması ve müşteri beklentilerinin ölçülmesi ve müşterilerimizden olumlu veya olumsuz geri bildirim elde etmek için hizmet gerçekleştirildikten sonra, müşteriye **F75.04 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu** gönderilerek doldurmaları istenir.
- 4.6.2. Müşterinin form dolduramadığı durumlarda ROTA BELGELENDİRME GÖZETİM VE TEKNİK MUAYENE HİZMETLERİ TİC.LTD. ŞTİ. Kuruluşu tarafından müşteri aranır ve çalışmalar hakkında müşterinin fikirleri alınarak anket formuna kaydedilir. Forma ilgili kaydı yapan personel, bilgi aldığı kişinin adı ve soyadını da belirterek anketin kendisi tarafından doldurulduğunu kendi adı ve soyadını yazıp imza altına alır.
- 4.6.3. Müşteri Memnuniyeti Anket Formları, anketi gerçekleştiren personel tarafından Kalite Yöneticisine iletilir.
- 4.6.4. Anketler geldikleri anda Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir, Sonrasında istatistiksel olarak değerlendirmeye alınır.
- 4.6.5. Anket sonuçları Kalite Yöneticisi tarafından tasnif edilir ve raporlanır. Anket sonuçlarının her biri, iyileştirme faaliyetlerinin başlatılması için ilgili birimler, muayene kuruluşu yöneticisi/Teknik Müdür(ler) ve üst yönetim ile değerlendirilir.

4.7. Müşteri Öneri, Şikâyet ve İtirazların Alınması, Değerlendirilmesi Ve Takibi

- 4.7.1. Müşterilerin firmamıza yapacakları öneri, istek ve şikâyetler için izleyecekleri iki yol bulunmaktadır. Bir tanesi web sitemiz üzerinden **F75.03 Müşteri Öneri, İtiraz ve Şikâyet Formunu** doldurarak tarafımıza iletmeleri veya mail yoluyla gönderilen **F75.03 Müşteri Öneri, İtiraz ve Şikâyet Formunu** doldurup tarafımıza ilettikleri takdirde süreç başlamış olur.
- 4.7.2. Telefon, internet veya şahsen başvuru yoluyla gelen istek ve müracaatlar anında cevaplandırılabilir, konu hakkında gerekli bilgilendirme yapılır ve 'Müşteri istek, Öneri ve

Hazırlayan	Onaylayan
MERVE ÖREN 16.12.2022	HÜSEYİN ÖREN 16.12.2022

 ROTA BELGELENDİRME GÖZETİM VE TEKNİK MUAYENE HİZMETLERİ TİC.LTD. ŞTİ.	ROTA BELGELENDİRME GÖZETİM VE TEKNİK MUAYENE HİZMETLERİ TİC.LTD. ŞTİ.	Dok. No	P75.01
	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ, SÖZLEŞMELER, ŞİKÂyetLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	İlk Yayın Tarihi	16.12.2022
		Rev. Tarihi	-
		Rev. No	00
		Sayfa No	4 / 7

Şikâyet Formu' na şikâyeti alan kişi tarafından “**F75.03 Müşteri Öneri, İtiraz ve Şikayet Formunu**” doldurularak kaydedilir.

- 4.7.3.** Bildirimi alan ROTA BELGELENDİRME GÖZETİM VE TEKNİK MUAYENE HİZMETLERİ TİC.LTD. ŞTİ. Kuruluşu personeli, bildirim yapan müşteri temsilcisinin adı soyadı, görevi ve iletişim bilgilerini, bildirim konu içeriğini, kendi adı soyadını, tarih ve imzasını atarak **F75.03 Müşteri Öneri, İtiraz ve Şikayet Formuna** kaydeder.
- 4.7.4.** Kayıt altına alınan şikâyet Kalite Yöneticisi tarafından ön incelemeye tabi tutulur; Şikâyetin, muayene kuruluşunun faaliyetleri ile ilgili olup olmadığına karar verip 7 gün içerisinde doğrular, eğer öyleyse şikâyetle ilgili işlem başlatılır.
- 4.7.5.** Müşteriye şikâyetin işleme alındığına dair bilgi verilir ve Müşteriyle **P75.01 Müşteri İlişkileri, Sözleşmeler, Şikâyetler ve İtirazlar Prosedürü** paylaşılır.
- 4.7.6.** Kalite Yöneticisi ilgili birim personeli ile irtibat kurarak konunun ayrıntılı olarak kapsamını belirler ve değerlendirir.
- 4.7.7.** Şikâyet ve itiraz konuları;
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi
 - Raporlardaki bilgilerin (müşteri ismi, adres, v.b.) yanlış olması
 - Muayene faaliyeti ve hizmet kalitesi (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb...)
 - Müşteriye verilen yetersiz bilgi
 - Yapılan iş için alınan ücret v.b. gibi konularda olabilir. Bu formların tamamı, Kalite Yöneticisinde toplanır.
- 4.7.8.** Şikâyetleri ele alma prosesi aşağıdaki unsurları ve yöntemleri içerir:
- a) Şikâyetlerin alınması, gerekçenin değerlendirilmesi ve incelenmesi ilişkin işlemin açıklanması ve şikâyete yönelik hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğine ilişkin karar,
- b) çözümler için gerçekleştirilen faaliyetleri de içerecek şekilde şikâyetlerin izlenmesi ve kaydedilmesi,
- c) her türlü uygun adımın atılmasının güvence altına alınmasını.
- 4.7.9.** Şikâyetin hangi faaliyet alanında olduğunun tespitinden sonra şikâyetin değerlendirme ve sonuç kısmı; şikâyete konu olmayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.
- 4.7.10.** Müşteri şikâyet ve itirazları, şikâyet ve itirazın oluştuğu tarihten itibaren en geç 1 ay içerisinde kabul edilir ve cevaplandırılır.
- 4.7.11.** Muayene raporlarına yönelik itirazlarda Kalite Yöneticisi; Teknik Müdür ve muayene faaliyetini gerçekleştiren muayene personeli ile temasa geçer. İtiraz ile ilgili olarak itirazın geçerli kınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesi ve doğrulanması sağlanır.
- 4.7.12.** Muayene raporların yapılan itirazlarda, tekrarlama muayene faaliyetinin yapılabilmesi için gereken tüm şartlar, Teknik Müdür ile görüşerek Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye yazılı olarak iletilir.
- 4.7.13.** İtiraz veya şikâyetin kaydı ile ilgili Kalite Yöneticisi tarafından **P87.01 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü** 'ne göre düzeltici faaliyet başlatılır. Şikâyet ile ilgili sürecin kapatılma tarihine riayet edilerek en geç yirmi bir (21) gün içinde tamamlanması sağlanır.

Hazırlayan	Onaylayan
MERVE ÖREN 16.12.2022	HÜSEYİN ÖREN 16.12.2022

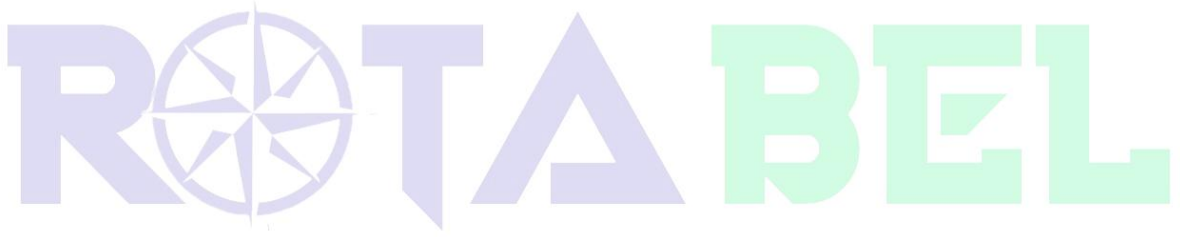
Bu doküman kontrollü bir doküman olup, Kalite yöneticisinin izni olmaksızın çoğaltılamaz ve üçüncü kişilerle paylaşılamaz. Güncel doküman, elektronik ortamda “sadece okunabilir” statüsündedir, basıldığında “kontROLSÜZ KOPYA” statüsüne kavuşur.

 ROTA BELGELENDİRME GÖZETİM VE TEKNİK KONTROL HİZMETLERİ TİC. LTD. ŞTİ.	ROTA BELGELENDİRME GÖZETİM VE TEKNİK MUAYENE HİZMETLERİ TİC.LTD. ŞTİ.	Dok. No	P75.01
	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ, SÖZLEŞMELER, ŞİKÂyetLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	İlk Yayın Tarihi	16.12.2022
		Rev. Tarihi	-
		Rev. No	00
		Sayfa No	5 / 7

- 4.7.14.** Mümkün olur olmaz Şikâyetçiye, şikâyet değerlendirmesinin bittiğine ve sonuca ulaştığına dair yazılı (mail) olarak Kalite Yöneticisi tarafından resmî bildirimde bulunulur. Yazılı bilgilendirmelerin bir nüshası ilgili Müşteri İstek, Öneri ve Şikâyetleri Forumu’nun ilişkisinde muhafaza edilir.
- 4.7.15.** Muayene kuruluşumuz , şikâyet ve itirazların ele alınması prosesinin tüm aşamalarındaki kararların
- 4.7.16.** tamamından sorumludur..
- 4.7.17.** Bu prosedürün uygulanmasıyla ortaya çıkan kayıtlar, P83.01 Dokümanların Kontrolü Prosedürü’ ne göre muhafaza edilir.

4.8. Müşteri Öneri, İtiraz Ve Şikâyetlerinin İyileştirme Faaliyetlerine Yansıtılması

- 4.8.1.** En az yılda bir kez Kalite Yöneticisi "Müşteri Öneri, İtiraz ve Şikayet Formu", "Müşteri Memnuniyeti Anketi" veya form doldurulmaksızın mail ile kendisine iletilen ve/veya toplantılarda açıklanan bilgileri inceler, tasnif eder, değerlendirir, hazırladığı raporları üst yönetime sunar.
- 4.8.2.** Kalite Yöneticisi tarafından hazırlanan raporlar, **P85.01. Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürüne** uygun olarak üst yönetim tarafından değerlendirilir ve sonuçları kalite hedeflerine yansıtılır.

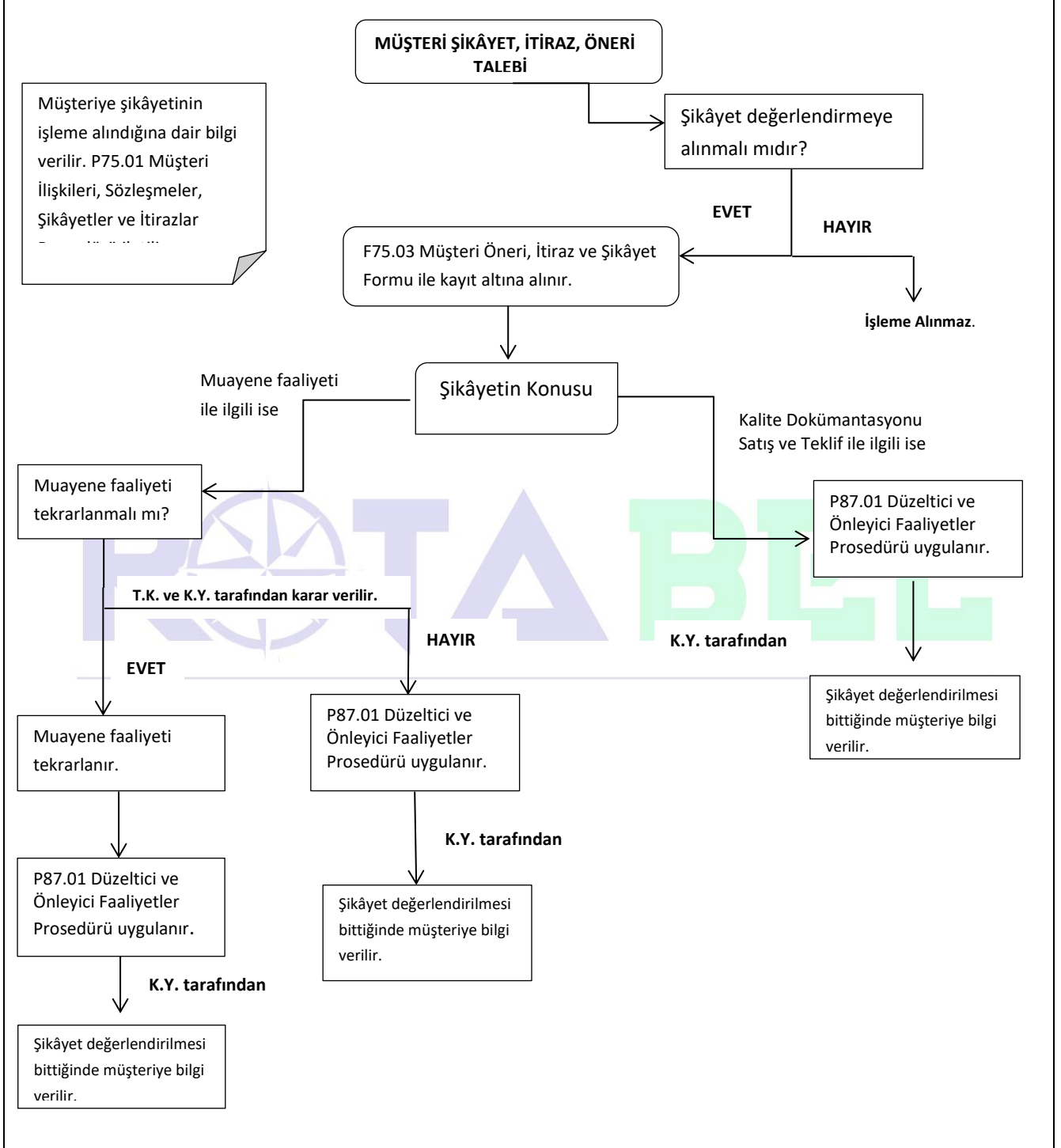


Hazırlayan	Onaylayan
MERVE ÖREN 16.12.2022	HÜSEYİN ÖREN 16.12.2022

Bu doküman kontrollü bir doküman olup, Kalite yöneticisinin izni olmaksızın çoğaltılamaz ve üçüncü kişilerle paylaşılamaz. Güncel doküman, elektronik ortamda “sadece okunabilir” statüsündedir, basıldığında “kontROLSÜZ kopya” statüsüne kavuşur.

	ROTA BELGELENDİRME GÖZETİM VE TEKNİK MUAYENE HİZMETLERİ TİC.LTD. ŞTİ.	Dok. No	P75.01
	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ, SÖZLEŞMELER, ŞİKÂyetLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	İlk Yayın Tarihi	16.12.2022
		Rev. Tarihi	-
		Rev. No	00
		Sayfa No	6 / 7

MÜŞTERİ ŞİKÂyet, İTİRAZ, ÖNERİ SÜRECİ AKIŞ DİYAGRAMI



Hazırlayan	Onaylayan
MERVE ÖREN 16.12.2022	HÜSEYİN ÖREN 16.12.2022

Bu doküman kontrollü bir doküman olup, Kalite yöneticisinin izni olmaksızın çoğaltılamaz ve üçüncü kişilerle paylaşılamaz. Güncel doküman, elektronik ortamda "sadece okunabilir" statüsündedir, basıldığında "kontROLSÜZ KOPYA" statüsüne kavuşur.

 ROTA BELGELENDİRME GÖZETİM VE TEKNİK KONTROL HİZMETLERİ TİC. LTD. ŞTİ.	ROTA BELGELENDİRME GÖZETİM VE TEKNİK MUAYENE HİZMETLERİ TİC.LTD. ŞTİ.	Dok. No	P75.01
	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ, SÖZLEŞMELER, ŞİKÂyetLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	İlk Yayın Tarihi	16.12.2022
		Rev. Tarihi	-
		Rev. No	00
		Sayfa No	7 / 7

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- P84.01 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- P87.01 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- P85.01 YGG Prosedürü
- F71.01 Periyodik Muayene Müşteri Hazırlık Formu
- F75.02 Muayene Teklif Formu
- F75.03 Müşteri Öneri, İtiraz ve Şikâyet Formu
- F75.04 Müşteri Memnuniyet Anket Formu
- F75.05 Periyodik Muayene Teklifleri Takip Formu

6. REFERANSLAR

- TS EN ISO/IEC 17020:2012 Madde 7.5

-SON-

Revizyon Tablosu

Revizyon numarası	Tarih	Revizyon gerekçesi
00	16.12.2022	İlk Yayın

Hazırlayan	Onaylayan
MERVE ÖREN 16.12.2022	HÜSEYİN ÖREN 16.12.2022

Bu doküman kontrollü bir doküman olup, Kalite yöneticisinin izni olmaksızın çoğaltılamaz ve üçüncü kişilerle paylaşılamaz. Güncel doküman, elektronik ortamda “sadece okunabilir” statüsündedir, basıldığında “kontROLSÜZ kopya” statüsüne kavuşur.