

1. AMAÇ ve KAPSAM:

Bu prosedürün amacı, EUROTTEST Gözetim ve Laboratuvar Hizmetleri Ltd. Şti. yönetim sistemi kapsamında (TS EN ISO/IEC 17020 Standardı ile uyumlu) müşteri memnuniyetinin sağlanması ve daha da ileri götürülmesi için yapılacak olan çalışmalarını belirlemek ve sorumlulukların açıklanması için bir sistem oluşturmaktır.

2. TANIMLAR:

Müşteri: Firmamıza gözetim talep eden ve sonuçları kullanan ihracatçı, ithalatçı, üretici, aracı vb. kişi ve/veya firmalardır.

Şikayet: İtirazdan farklı olarak, bir kişi veya organizasyonun muayene kuruluşuna, kuruluşun faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi

İtiraz: Muayene ögesini sağlayanın muayene kuruluşundan, bu ögeye ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebi.

Memnuniyet: Müşterinin faaliyetten memnun olma durumu

İletişim: Firma ve müşteri arasında duygu, düşünce, bilgi ve haber alışverişinin karşılıklı olarak aktarılması

3. SORUMLULUK:

Bu prosedürün uygulanmasından **Kalite/Operasyon Sorumlusu** sorumludur.

4. REFERANS DOKÜMANLAR:

ETI.P04 Düzeltme, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü

Müşteri Şikayet ve/veya İtiraz Taleplerinin Kayıt Altına Alınması ve Onaylanması

1. Firmamıza gelen müşteri şikayet ve/veya itirazları için web sayfamız erişime açık olup web sayfasında bulunan iletişim adresleri kullanılarak **Başvuru Formu**'nun doldurulması e-posta ya da faks yolu ile alınır.
2. Şikayet ve/veya itirazlar; telefonla, büro ziyaretinde müşteriden direk sözlü olarak gelebileceği gibi, web sayfası (info@eurotesttr.com, <http://www.eurotestinspection.com/iletisim/>) üzerinden de yazılı olarak gelebilir. Müşteri tarafından firmaya yazılı ve sözlü olarak iletilen şikayetler ve/veya itirazlar **Kalite/Operasyon Sorumlusu** tarafından **Müşteri Şikayet/İtiraz Kayıt ve Değerlendirme Formu**'na kaydedilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite/Operasyon Sorumlusu	Şirket Müdürü

3. Müşteriden talep edilen şikayetler veya itirazlar **Şirket Müdürü** tarafından, şirketin uygunluk faaliyetleri ile bağlantılı olup olmadığını araştırıp doğrular ve uygunsa şikayet veya itirazla ilgili olarak.
4. Gözetimin yapılamayacağı kararı alınır ise (yetkimiz dışındaki materyaller, aktivite göstermediğimiz ülke ya da iller, mevcut akreditasyon kapsamımızdaki metotlar dışında talep olması vb durumlarında bu karar alınabilir) Bu durum müşteriye **Antetli kağıt** kullanılarak faks ya da e-posta aracılığı **Şirket Müdürü** tarafından yazılı olarak bildirilir.
5. Gözetimin yapılabileceği kararı alınır ise gözetim bilgisi e-posta yolu ile **Şirket Müdürü** tarafından **Kalite/Operasyon Sorumlusu'na** iletir.
6. Alınan şikayet ve/veya itirazlar, istenen gözetim faaliyeti ve tabii oldukları standartlar **Şirket Müdürü** tarafından değerlendirilir ve gözetimin yapıp yapılmayacağı konusunda karar verir.
7. Eurotest, şikâyet ve itirazların ele alınması prosesinin tüm aşamalarındaki kararların tamamından sorumludur.
8. Eurotest, itirazlar ve şikayetler hakkındaki araştırma ve karar, ayrımcı faaliyetlere sebebiyet verecek sonuçlar oluşturmayacak şekilde önlemleri alır.
9. Şikâyet veya itirazı alan Eurotest, şikâyet veya itirazın geçerli kılınmasına yönelik tüm bilgileri toplanması ve doğrulanmasından sorumludur.

Gözetim Bilgisi

1. Müşterilerimize **Muayene-Gözetim Hizmet Sözleşmesi** gönderilir. Sözleşmeler yıllık olarak hazırlanır. Sözleşmenin imzalanması sonucu yapılacak gözetim hizmetleri için yıl içerisinde yeniden sözleşme düzenlenmez. Müşteri tarafından iş talepleri e-posta ile alınır. Acil durumlarda whatsapp/ telefonla alınan iş emirleri için Şirket Müdürü firmadan e-posta ile iş emrinin gönderilmesi talebinde bulunur. E-postanın acil talebin gelmesini takiben ilk iş günü mesai bitimine kadar gelmemesi durumunda iş "iptal" edilir.
2. Sözleşme sonrası gelen iş talepleri Şirket Müdürü tarafından uygunluğu değerlendirildikten sonra işin yapılacağı bilgisi Müşteriye ve Kalite/Operasyon Sorumlusu 'na e-posta ile iletir.
3. Kalite/Operasyon Sorumlusu, Şirket Müdürü'nden aldığı bilgiler doğrultusunda **JOB Order** formunu doldurarak uygun olan gözetim personeline bildirir.

Müşteri Şikayet ve/veya İtirazlarının Değerlendirilmesi ve Sonucunun Bildirilmesi

1. Şikayete veya itiraza konu gözetim faaliyetinin ve şikayet/itiraz konusu **Şirket Müdürü ve Kalite/Operasyon Sorumlusu** tarafından değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda her şikayet ve/veya itiraz için **Düzeltilici Faaliyet İstek Formu** doldurularak düzeltme ve düzeltici faaliyet gerçekleştirilir.
2. Şikâyet veya itiraz edene bildirilecek olan karar, şikayet/itiraz konusu muayene faaliyetlerinde yer almamış olan kişi/kişiler tarafından verilir veya gözden geçirilir ve onaylanır.
3. **Kalite/Operasyon Sorumlusu** şikâyet veya itirazın ele alınması prosesinin bitimini, hatanın muhtemel kaynakları ve alınan tedbirleri şikâyet veya itiraz edene raporları ve bu raporların sonuçlarını resmi olarak (yazılı ve/veya sözlü) bildirir.

Müşteri Memnuniyetinin Ölçümü

Anketin Uygulanması

1. Gözetim yaptığımız firma ve/veya kurumlar müşteri değerlendirmesi ve memnuniyet derecesinin algılanması amacıyla **Şirket Müdürü** tarafından en az yılda 1 kez olmak üzere **Müşteri Memnuniyeti Anket Formu** e-posta, faks veya müşteri ziyaretleri sırasında müşteriye ulaştırılarak alınan geri bildirimler değerlendirilir.
2. Müşteriye/İdareye ilgili anket formu' nun doldurulamadığı durumlarda ise **Şirket Müdürü** tarafından belirli aralıklarla müşteri ile yapılan toplantı sonuçları ve müşterinin mekanında yapılan karşılıklı görüşmelerden elde edilen sonuçlar özelliğine göre ilgili forma işlenir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite/Operasyon Sorumlusu	Şirket Müdürü

Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme ve Karar Alınması

1. Müşteri Memnuniyet anketi sonuçları, yıl içerisinde alınan ve çözümlenen şikayetler ve/veya itirazlar **Kalite/Operasyon Sorumlusu** tarafından **istatistiki teknikler kullanılarak** analiz edilerek raporlanır ve **Şirket Müdürü'ne** teslim edilir.
2. Oluşturulan rapor ile gelen öneri ve değerlendirmeler ile analiz sonuçları **Şirket Müdürü** ve diğer çalışanlar ile değerlendirilmek üzere Yönetimin Gözden Geçirme toplantısı gündemine sunulur ve memnuniyet sonucu izlenir.
3. Bu toplantıda müşteri memnuniyetini arttırmak için yapılan işlemler ile ilgili sistematik değişiklikler ve yapılacak faaliyetlere karar verilir.
4. Aynı soruya tüm müşteriler tarafından verilen cevapların puan ortalaması % 60 ın altında ise konu ile ilgili olarak **Düzeltilici Önleyici Faaliyet** başlatılır. Bir müşterinin memnuniyet puanı ortalaması % 60 'ın altında ise müşteri için **Müşteri Şikayet/İtiraz Kayıt ve Değerlendirme Formu** açılır.

Kayıtların Saklanması

Bu prosedürün uygulanması sonucu elde edilen kayıtlar Kayıtların Kontrolü Prosedürüne uygun olarak muhafaza edilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite/Operasyon Sorumlusu	Şirket Müdürü