	SEZER NDT GÖZETİM MUAYENE HİZMETLERİ VE TİCARET LTD.ŞTİ	Dok. No	P75.01
	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ, SÖZLEŞMELER, ŞİKÂyetLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	İlk Yayın Tarihi	20.02.2020
		Rev. Tarihi	20.02.2020
		Rev. No	00
		Sayfa No	1 / 4

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 çalışmalarını 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; Sezer Ndt Gözetim Muayene Hizmetleri Ve Ticaret Ltd.Şti 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; Sezer Ndt Gözetim Muayene Hizmetleri Ve Ticaret Ltd.Şti Kalite Yönetim Temsilcisi, Teknik Yönetici 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: Sezer Ndt Gözetim Muayene Hizmetleri Ve Ticaret Ltd.Şti 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: Sezer Ndt Gözetim Muayene Hizmetleri Ve Ticaret Ltd.Şti kuruluşu ile müşterinin yetki, sorumluluk ve haklarını belirleyen anlaşmadır Sezer Ndt Gözetim Muayene Hizmetleri Ve Ticaret Ltd.Şti'nde kullanılan Teklif Formu sözleşme şartlarını içermektedir ve teklifin onaylanması ile teklif, sözleşme yerine geçmektedir.

4. UYGULAMA

4.1. Muayene Talebinin Alınması


4.1.1. Sezer Ndt Gözetim Muayene Hizmetleri Ve Ticaret Ltd.Şti Kuruluşundan, periyodik muayene talebi olduğunda; Pazarlama Personeli tarafından alınır. Pazarlama personeli tarafından teklif hazırlanır ve müşteriye **F75.02 Muayene Teklif Formu** gönderilir.

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

- Hizmet şartlarının müşteri tarafından yeterli derecede tarif edilmiş, tanımlanmış olması,
- Sezer Ndt Gözetim Muayene Hizmetleri Ve Ticaret Ltd.Şti Kuruluşunun hizmet şartlarını karşılama kabiliyeti.

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

4.1.4. F75.02 Muayene Teklif Formu, müşteri tarafından onaylanmazsa işlem sonlandırılır; onaylanır ise muayene edilecek iş ekipmanlarının muayenesi için müşteri tarafından yapılması gereken

	SEZER NDT GÖZETİM MUAYENE HİZMETLERİ VE TİCARET LTD.ŞTİ	Dok. No	P75.01
	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ, SÖZLEŞMELER, ŞİKÂyetLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	İlk Yayın Tarihi	20.02.2020
		Rev. Tarihi	20.02.2020
		Rev. No	00
		Sayfa No	2 / 4

hazırlıkları içeren **F71.01 Periyodik Muayene Müşteri Hazırlık Formu** müşteriye gönderilerek muayene faaliyetine başlamadan önce tesis ve cihazın hazırlanması istenir.

- 4.1.5.** 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.** Pazarlama personeli, yıl /sıra numarası olarak tekliflere kayıt numarası verilir.
- 4.2.2.** Aynı iş için herhangi bir sebeple teklif revize edilirse teklif numarasının ardına (-) konulur ve revizyon numarası verilir. (Örn:19001- 0; 2019 yılının 1. teklifinin ilk hali)
- 4.2.3.** Teklif numaraları **F75.05 Periyodik Muayene Teklifleri Takip Formu** ile takip edilir ve kayıt edilir.

4.3. Sözleşme Yapılması

- 4.3.1.** Müşteri tarafından onaylanan **F75.02 Muayene Teklif Formu**, aynı zamanda müşteri sözleşmesi niteliğini de taşımaktadır.

4.4. Sözleşmede Değişiklik


- 4.4.1.** İşe başladıktan sonra hizmet şartları değiştiğinde, gözden geçirme süreci aynen tekrarlanır. Pazarlama Personeli/Teknik Yönetici 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 Sezer Ndt Gözetim Muayene Hizmetleri Ve Ticaret Ltd.Şti Kuruluşu tarafından onaylanmayan teklifler iş planına alınmaz ve saha çalışması yapılmaz; onaylandıktan sonra iş planı yapılır ve hizmet verme süreci başlatılır.
- 4.5.2.** Periyodik Muayene Raporları müşteriye gönderilmeden önce taranır ve YandexDisk üzerine kayıt edilir. Raporun orijinal hali müşteriye gönderilir.

4.6. Öneri, İtiraz Ve Şikayetlerin Alınması, Değerlendirilmesi Ve Takibi

- 4.6.1.** Müşteriler tarafından; şahsen, telefon, faks ya da e-mail yolları ile bildirilen öneri, itiraz ve şikâyetler **F75.03 Müşteri Öneri, İtiraz ve Şikayet Formu** doldurularak kayıt altına alınır.
- 4.6.2.** Bildirimi alan Sezer Ndt Gözetim Muayene Hizmetleri Ve Ticaret Ltd.Şti 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.
- 4.6.3.** Bildirilen öneri, itiraz ve/veya şikayetler Kalite Yöneticisi tarafından ön incelemeye tabi tutulur. İlgili birim ile temas sağlanır. Kalite Yöneticisi öneri, itiraz ve/veya şikayet edilen birim personeli ile irtibat kurarak konunun ayrıntılı olarak kapsamını belirler ve değerlendirir.
- 4.6.4.** Kalite Yöneticisi tarafından yapılan değerlendirme sonucunda Düzeltici Faaliyet(DÖF) açılıp açılmamasına karar verilir. DÖF açılmasına karar verilir ise; DÖF numarası, termin tarihi ve alınan kararın gerekçesi de belirtilerek ad soyad, tarih ve imza atılır ve form üzerinde kayıt altına alınır.
- 4.6.5.** Açılan düzeltici faaliyetler, **P87.01 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürüne** uygun olarak takip edilir ve sonuçlandırılır.
- 4.6.6.** DÖF açıldı ise, sonuç kapandı ya da kapanmadı şeklinde form üzerinde belirtilir; kapanmadı ise yeni termin tarihi belirtilir.
- 4.6.7.** Mümkün olduğu durumlarda Sezer Ndt Gözetim Muayene Hizmetleri Ve Ticaret Ltd.Şti Kuruluşu, şikayet ve itiraz edeni şikayet ve itirazın alındığı konusunda bilgilendirir ve bunlara, ilerleme raporlarını ve sonuçlarını verir.

	SEZER NDT GÖZETİM MUAYENE HİZMETLERİ VE TİCARET LTD.ŞTİ	Dok. No	P75.01
	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ, SÖZLEŞMELER, ŞİKÂyetLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	İlk Yayın Tarihi	20.02.2020
		Rev. Tarihi	20.02.2020
		Rev. No	00
		Sayfa No	3 / 4


- 4.6.8.** Şikâyet veya itiraz edene karar ile ilgili bilgi verilir. Bildirim, Müşteri Öneri, İtiraz ve Şikâyet Formuna, bilgi verilen müşteri yetkilisinin adı soyadı, e-mail ve telefon numarası ile müşteriye bilgi veren Sezer Ndt Gözetim Muayene Hizmetleri Ve Ticaret Ltd.Şti Kuruluşu yetkilisinin adı soyadı, tarih ve imza atılarak kaydedilir.
- 4.6.9.** Şikâyet veya itiraz edene bildirilecek olan karar, şikâyet/itiraz konusu muayene faaliyetlerinde yer almamış kişi/kişiler tarafından verilir veya gözden geçirilir ve onaylanır.
- 4.6.10.** Mümkün olduğu durumlarda Sezer Ndt Gözetim Muayene Hizmetleri Ve Ticaret Ltd.Şti Kuruluşu, şikâyet veya itirazın ele alınması sürecinin bitimini şikâyet veya itiraz edene resmi olarak da bildirir.
- 4.6.11.** Sonuçlandırılan veya takibi devam eden müşteri öneri, itiraz ve şikâyetleri; muayene kuruluşu yöneticisi ve/veya kalite yöneticisi tarafından üst yönetime iletilir. Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında tüm yönleri ile ele alınır. Alınan kararlar doğrultusunda müşteri şikâyetlerinin bir daha meydana gelmemesi için gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetler başlatılır.
- 4.6.12.** Müşteri öneri, itiraz ve şikâyetleri, bunlarla ilgili başlatılan iyileştirme faaliyetleri, alınan sonuçlar ve müşteriye verilen bilgi **F75.03 Müşteri Öneri, İtiraz ve Şikâyet Formuna** kaydedilir. Bu kayıtlar kalite yöneticisi tarafından tasnif edilerek rapor hazırlanır ve raporlar, Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü gereğince üst yönetim tarafından değerlendirilir.
- 4.6.13.** Müşteri şikâyet ve İtirazları, şikâyet ve itirazın oluştuğu tarihten itibaren en geç 1 ay içerisinde kabul edilir ve cevaplandırılır.

4.7. Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi, Değerlendirilmesi Ve İyileştirilmesi

- 4.7.1.** Sezer Ndt Gözetim Muayene Hizmetleri Ve Ticaret Ltd.Şti 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.
- 4.7.2.** Müşterinin form doldurmadığı durumlarda Sezer Ndt Gözetim Muayene Hizmetleri Ve Ticaret Ltd.Şti 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.
- 4.7.3.** Müşteri Memnuniyeti Anket Formları, anketi gerçekleştiren personel tarafından Kalite Yöneticisine iletilir.
- 4.7.4.** Anketler geldikleri anda Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir, Sonrasında istatistiksel olarak değerlendirmeye alınır.
- 4.7.5.** Anket sonuçları Kalite Yöneticisi tarafından tasnif edilir ve raporlanır. Anket sonuçlarının her biri, iyileştirme faaliyetlerinin başlatılması için ilgili birimler, muayene kuruluşu yöneticisi/Teknik Yönetici(ler) ve üst yönetim ile değerlendirilir.

4.8. Müşteri Öneri, İtiraz Ve Şikâyetlerinin İyileştirme Faaliyetlerine Yansıtılması

- 4.8.1.** En az yılda bir kez Kalite Yöneticisi "Müşteri Öneri, İtiraz ve Şikâyet 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.** İtiraz veya şikâyetin doğrulanması durumunda **P87.01 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü**nün uygulanmasını sağlar.
- 4.8.3.** Kalite Yöneticisi tarafından hazırlanan raporlar, **P85.01. Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü**ne uygun olarak üst yönetim tarafından değerlendirilir ve sonuçları kalite hedeflerine yansıtılır.

	SEZER NDT GÖZETİM MUAYENE HİZMETLERİ VE TİCARET LTD.ŞTİ	Dok. No	P75.01
	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ, SÖZLEŞMELER, ŞİKÂyetLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	İlk Yayın Tarihi	20.02.2020
		Rev. Tarihi	20.02.2020
		Rev. No	00
		Sayfa No	4 / 4

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-