

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, ŞİKAYET, İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Nedeni	Revizyonu Yapan	Revizyonu Onaylayan
00	-	İlk yayın	B.Yılmaz	F. Sarıçoban
01	16.03.2022	Şikayet ve İtirazlar ile alakalı sürecin ilerleme bilgisi güncellemesi	Ş.Aydın	F.Sarıçoban
02	10.01.2023	İmza bölümü düzenlendi.	Ş.Aydın	F.Sarıçoban
03	09.02.2024	“EMIC şikayet ve itiraz edeni şikayet ve itirazın alındığı konusunda bilgilendirir ve bunlara, ilerleme raporlarını ve sonuçlarını mail aracılığıyla verir” bilgisi ve “ Müşteri şikayetleri telefonla veya yazılı olarak alındığında sürecin nasıl ilerlediği konusunda bilgilendirmek amacıyla “müşteri şikayet ve istek formu ve DÖF formu” mail aracılığıyla müşterimize gönderilecektir” bilgisi eklendi.	Ş.Aydın	F.Sarıçoban
04	07.11.2025	Prosedürün kapak sayfasından güncelleme tarihi kaldırıldı.	Ş.Aydın	F.Sarıçoban

	Ad Soyad	Pozisyon	İmza
Kontrol eden / Revize Eden	Şafak Aydın Kıyan	Kalite Yönetim Temsilcisi	
Onay / İzin	Fatih Sarıçoban	Genel Müdür / Teknik Sorumlu	

UNCONTROLLED COPY WHEN PRINTED OR TRANSMITTED ELECTRONICALLY

ÇIKTI veya ELEKTRONİK DOKÜMANLAR KONTROLSÜZ KOPYADIR

1. Amac

Bu prosedür; şikayet ve itirazın alınması, geçerli kılınması, araştırılması ve buna karşın gerçekleştirilecek faaliyetlerin kararlaştırılmasına ilişkin prosesin tanımlanması; şikayet ve itirazların çözümüne yönelik gerçekleştirilecek olan faaliyetler dahil, şikayet 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.

2. Kapsam

Bu prosedür; EMIC faaliyet alanları ile ilgili yasal mevzuat ve ulusal/uluslararası standartlar ile kalite yönetim sistemi dâhilinde hizmet verilen müşterilerimiz ile ilgili tüm proseslerimizi kapsar.

3. Sorumluluklar

- Bu prosedürün hazırlanmasından Kalite Yönetimi Bölümü
- Bu prosedürün uygulanmasından tüm bölümler sorumludur.

4. Tanımlar

Anlaşmazlık / Uyuşmazlık: Gerçekleştirilen tüm hizmetlere ilişkin, EMIC tarafından alınan kararlarla ilgili anlaşmazlık. Uyuşmazlık ve anlaşmazlık burada aynı anlamda kullanılmış olup personelimizle ilgili veya genel uygunluk değerlendirme hizmetleri ile ilgili alınan kararlardaki anlaşmazlık veya uyuşmazlığı ifade etmektedir.

Şikâyet: Özel veya tüzel kişiler tarafından muayene hizmetleri kapsamında verilen hizmetlerle ilgili EMIC'in prosedürleri, politikası, hizmet performansı, daimi ya da geçici personeli, düzenlediği belgeler kapsamında gerçekleştirdiği faaliyetler kapsamında herhangi bir konuya ilişkin yapılan yazılı olumsuz başvurulardır.

İtiraz: Muayene hizmetleri, kapsamında herhangi bir konuda özel veya tüzel kişilerin, EMIC'in kendilerini ilgilendiren konularda aldığı karara karşı yapılan yazılı başvuru. İtiraz için aranılacak tek koşul, EMIC'in aldığı kararın itiraz eden tarafın isteklerine karşıt olması ve anlaşmazlık başvurusu ile çözümlenememiştir olmasıdır.

Birim: EMIC bünyesinde farklı faaliyet gösteren ekipler veya personel birim olarak adlandırılmıştır.

Geri Bildirim: Müşteriye verilen hizmet sonrasında, hizmetle ilgili olumlu ve olumsuz görüşlerin müşteriden alınmasıdır.

5. Uygulama

5.1. Müşteri Memnuniyeti

Müşteri beklentilerini karşılamak ve müşterilerden geri bildirimleri almak amacıyla oluşturulmuş 'EMIC-F-007a Müşteri Memnuniyet Anketi' firmalara Teknik Uzman aracılığıyla müşteri raporları ile birlikte iletilir. Dönüş alınmayan müşteriler 1 ay içerisinde Teknik Uzman tarafından telefonla aranarak 'EMIC-F-007a Müşteri Memnuniyet Anketi' nin doldurulması rica edilir. Müşteri memnuniyet anketlerini mail aracılığıyla ya da teknik uzmanla iletilmesi istenir.

Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi, Değerlendirilmesi Ve İyileştirilmesi

- EMIC tarafından verilen muayene hizmetinin doğrulanması ve müşteri beklentilerinin ölçülmesi ve müşterilerimizden olumlu veya olumsuz geri bildirim elde etmek için hizmet gerçekleştirildikten sonra, müşteriye EMIC-F-007a Müşteri Memnuniyeti Anket Formu gönderilerek doldurmaları istenir.
- Müşterinin form dolduramadığı durumlarda EMIC 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.
- Müşteri Memnuniyeti Anket Formları, anketi gerçekleştiren personel tarafından Kalite Yönetim temsilcisine iletilir.
- Anketler geldikleri anda Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir, Sonrasında istatistiksel olarak değerlendirmeye alınır.
- Anket sonuçları Kalite Yöneticisi tarafından tasnif edilir ve raporlanır. Anket sonuçlarının her biri, iyileştirme faaliyetlerinin başlatılması için ilgili birimler, muayene kuruluşu yöneticisi/Teknik Sorumlu ve üst yönetim ile değerlendirilir

'EMIC-F-007a Müşteri Memnuniyet Anketi' yapılan iş bazında memnuniyeti ölçer. Temin edilen anket sonuçları Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından incelenir. Sonuçlar Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında madde olarak görüşülür.

5.2. İtiraz ve Şikayetlerin Alınması

Müşteri İstek/Şikayetleri, tüm personel tarafından alınabilir. Müşteri İstek/Şikayetleri yazılı,sözlü yada www.emic.com.tr adresinde yer alan EMIC-F-007b Müşteri İstek ve Şikayet formunu doldurup info@emic.com.tr adresine gönderebilir.

İlk aşamada ;Şikayetin alınması üzerine , muayene kuruluşu şikayetin verdikleri hizmetten ya da muayene faaliyetiyle ilgili olup olmadığı Kalite yönetim birimi tarafından araştırılır. Şikayet formunu dolduran müşteri ya da temsilcisi ile telefon ya da mail aracılığıyla görüşerek; karşılaşılan sorun ve nedeni, esas rapor ve/veya teklif numarası ya da varsa iş emri numarası bilgileri alan kalite yönetim temsilcisi kendi personeliyle de görüşerek şikayet konusunun reel olduğunu doğrular. İtiraz 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.

İkinci aşamada ;Yazılı,sözlü yada mail yolu istek, şikayet yada itiraz alan personel , görüşülen kişi - müşteri bilgileri ile görüşme tarihi, karşılaşılan sorun, varsa konuya esas rapor ve/veya teklif numarası görüşmeyi yapan tarafından 'EMIC-F-007b Müşteri İstek ve Şikayet Formu' kullanılıp kayıt altına alınarak yazılı hale getirir ve Kalite Yönetim Temsilcisi'ne iletilir.

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.

Açılan düzeltici faaliyetler, EMIC-P-009 Düzeltici Faaliyetler ve Sürekli İyileştirme Prosedürü uygun olarak takip edilir ve sonuçlandırılır

EMIC, 'EMIC-F-007b Müşteri İstek ve Şikayet Formu' ile şikayet veya itirazı resmi bir hale sokar ve şikâyet veya itirazın alındığını 15 iş günü içinde müşteriye iletişim kanalları ile bildirir.

Müşteriden gelen itiraz ve şikayetlerin kabul edildiği ve süreç başlangıç tarihi müşteriye telefon ya da mail aracılığıyla en geç 48 saat içinde bildirilir. İtiraz ve şikayetler kabul tarihinden itibaren en geç 45 iş günü içerisinde karara bağlanır. Karara bağlanan itiraz ve şikayetler karara bağlandıktan sonra 15 iş günü içinde müşteriye iletilir.

EMIC şikayet ve itiraz edeni şikayet ve itirazın alındığı konusunda bilgilendirir ve bunlara, ilerleme raporlarını ve sonuçlarını mail aracılığıyla verir.

EMIC mevcut şikâyet veya itirazın bir karara bağlanması için gerekli olan tüm bilgilerin toplanması (mümkün olduğu ölçüde) ve doğrulanmasından sorumludur. İç iletişim kullanılarak itiraz ve şikayete konu olan muayene veya ilgili durum açığa kavuşturulur.

Müşteriye sunulan hizmetle ilgili müşteriden gelen İstek / Şikayetleri öncelikle Teknik Sorumlu ve Kalite Yönetim Temsilcisi inceler görevlendirilen kişi İstek/şikayetler ile ilgili 'EMIC-P-009 Düzeltici Faaliyetler ve Sürekli İyileştirme Prosedürü' ne göre takibi yapılır. Şikayet ve/veya itirazlara bildirilecek kararın, söz konusu muayene faaliyetlerine katılmamış kişi(ler) tarafından alınmış veya gözden geçirilmiş ve onaylanmış olmalıdır.

EMIC, 'EMIC-F-007b Müşteri İstek ve Şikayet Formu' ile şikayet veya itirazın sonucunu resmi olarak bildirir. Bildirim Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır. **Müşteri şikayetleri telefonla veya yazılı olarak alındığında sürecin nasıl ilerlediği konusunda bilgilendirmek amacıyla “müşteri şikayet ve istek formu ve DÖF formu” mail aracılığıyla müşterimize gönderilecektir.**

Şikâyet veya itiraz edene karar ile ilgili bilgi verilir. Bildirim, EMIC-F-007b Müşteri İstek ve Şikayet Formu, bilgi verilen müşteri yetkilisinin adı soyadı, e-mail ve telefon numarası ile müşteriye bilgi veren EMIC Kuruluştaki yetkilisinin adı soyadı, tarih ve imza atılarak kaydedilir.

Şikayet veya itiraz edene bildirilecek olan karar, şikayet/itiraz konusu muayene faaliyetlerinde yer almamış kişi/kişiler tarafından verilir veya gözden geçirilir ve onaylanır.

Sonuçlandırılan veya takibi devam eden müşteri öneri, itiraz ve şikâyetleri; muayene kuruluşu yöneticisi ve/veya kalite yöneticisi tarafından genel müdüre 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.

Müşteri öneri, itiraz ve şikayetleri, bunlarla ilgili başlatılan iyileştirme faaliyetleri, alınan sonuçlar ve müşteriye verilen bilgi EMIC-F-007b Müşteri İstek ve Şikâyet Formuna kaydedilir.

Bu kayıtlar Gözden Geçirme Prosedürü gereğince üst yönetim tarafından değerlendirilir

Bu prosedür kapsamında gerçekleştirilen faaliyetlerle ilgili bilgiler gizli olup, gerektiğinde EMIC' i akredite eden kuruluş hariç, hiç bir koşulda üçüncü taraflara bildirilmez. Yasalar gereği üçüncü taraflara bilgi verilmesi zorunlu olduğunda başvuru sahibi bu durumdan haberdar edilir.

5.3. Müşteri Öneri, İtiraz Ve Şikâyetlerinin İyileştirme Faaliyetlerine Yansıtılması

En az yılda bir kez Kalite Yöneticisi Müşteri İstek 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.

İtiraz veya şikâyetin doğrulanması durumunda Düzeltici Faaliyetler ve Sürekli İyileştirme Prosedürü uygulanmasını sağlar. Kalite Yöneticisi tarafından hazırlanan raporlar, Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürüne uygun olarak üst yönetim tarafından değerlendirilir ve sonuçları kalite hedeflerine yansıtılır.

EMIC , şikâyet ve itiraz edeni şikâyet ve itirazın alındığı konusunda bilgilendirir ve bunlara, ilerleme raporlarını ve sonuçlarını verir.

EMIC, şikâyet veya itirazın ele alınması sürecinin bitimini şikâyet veya itiraz edene resmi olarak da bildirir. **EMIC İtirazlarla ilgili araştırma ve karar, ayırım gözeten eylemlere izin vermemektedir. Firmamızda tüm müşterilerimizden gelen şikâyet ve itirazlar eşit şekilde değerlendirmeye alınır, araştırma yapılır ve aynı süreçler izlenerek sonuç müşterilerimize mail ile bildirilir.**

5.4. Şikâyet ve İtiraz Örnekleri

➤ Şikâyet Örnekleri;

Özel veya tüzel kişiler;

- EMIC' in hizmet verdiği kuruluşlar,
- EMIC ' in hizmet verdiği kuruluşların müşterileri,
- Kamu kurumları,
- Özel kuruluşlar,
- EMIC' in müşterileri ve kamunun diğer üyeleri,
- Diğer ilgili taraflar tarafından verilen hizmetlerle ilgili "akreditasyon kuruluşu ile ilgili olanlar dâhil" olarak ulaşılan yazılı olumsuz başvurulardan bazıları aşağıdaki konular olabilir:
- Muayene personelinin tutum ve davranışları, personelin performansı,
- Muayene planına uyum,
- EMIC muayene faaliyetleri süreci,
- Diğer, vb. konular EMIC için şikâyet olarak kabul edilerek değerlendirilmek üzere ele alınır. EMIC şikâyeti geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgileri toplar ve doğrulamasını yapar ve şikâyet sahibini bilgilendirir.

➤ İtiraz Örnekleri;

İtirazla ilgili başvurunun EMIC' e ulaşmasından sonra kayıt işlemi yapılır. İtiraz olarak değerlendirilecek konulardan bazıları:

- Şikâyetin EMIC tarafından kabul edilmemesi,
- Şikâyet sonucunda, EMIC tarafından yapılan faaliyeti şikâyet sahibinin kabul etmemesi,
- Şikâyet inceleme sonucunda verilen kararın şikâyet sahibi tarafından kabul edilmemesi,
- Muayene sonucunun müşteri tarafından kabul edilmemesi,
- Diğer

6. Referanslar

- TS EN ISO/IEC 17020 Çeşitli Tipteki Muayene Kuruluşların Çalıştırılmaları için Genel Kriterler
- ILAC P15 Muayene Kuruluşlarının Akreditasyonu için ISO/IEC 17020:2012'nin Uygulanması

7. Kayıtlar

- EMIC-F-007a Müşteri Memnuniyet Anketi
- EMIC-F-007b Müşteri İstek ve Şikayet Formu
- EMIC-P-009 Düzeltici Faaliyetler ve Sürekli İyileştirme Prosedürü