



**DOKÜMAN ADI : MÜŞTERİ İTİRAZ ve ŞİKAYETLERİNİN YÖNETİMİ
PROSEDÜRÜ**

DÖKÜMAN NO	KP.09	REVİZYON NO.	6
SAYFA	1 / 3	YAYIN TARİHİ REV.TARİHİ	01.01.2013 10.08.2023

1. Amaç

Gerçekleştirilen muayene hizmeti de dahil müşterilerden, personel ve diğer ilgililerden gelebilecek her türlü şikâyet, öneri ve itirazları değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi belirlemektir.

2. Kapsam

Kuruluşumuz tarafından verilen her türlü hizmete müşteri, personel ve diğer ilgililerden gelen geri beslemeler, şikâyet ve itirazların tümünü kapsar.

3. Tanımlar

4. Sorumluluklar

Bu prosedürün uygulanmasından Muayene Bölümü Teknik Sorumlusu ve EYS Şefi sorumludur.

5. Uygulama

5.1 Şikâyet, İtirazlar ve Değerlendirme

Müşteriler veya diğer ilgililerden gelen muayene hizmeti ile ilgili tüm soru ve sorunlar kaydedilir ve en kısa sürede çözüme kavuşturulur.

Muayene sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikâyetler;

- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi
- Raporlardaki bilgilerin (müşteri ismi, adres, v.b.) yanlış olması
- Muayene ve hizmet kalitesi (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb...)
- Müşteriye verilen yetersiz bilgi
- Ünitelerin muayeneye uygunluğu
- Yapılan iş için alınan ücret
vb. konularda olabilir.

Telefon, faks, internet ,*web sayfası* veya şahsen başvuru yoluyla gelen tüm itiraz ve şikâyetler EYS şefi'ne iletilir. *Müşteri Şikâyet Formu*'na kaydedilir. Gelen müşteri yazısı varsa, bu forma eklenir.

EYS Şefi, en geç iki iş günü içerisinde her türlü hizmet ile ilgili müşteri itiraz ve şikâyetlerini değerlendirir. Değerlendirme süreci talep edilmesi durumunda ilgili müşteri veya ilgili diğer taraflara açık yürütülür, karar sürecinde şikâyet yada itiraz konusu muayenede görev alan personelin olmamasına dikkat edilir. *Gelen müşteri şikâyet ve itirazları en geç 30 iş günü içinde tamamlanır.* Değerlendirme sonucunda gerekli görülürse, *Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü*'ne göre düzeltici faaliyetler başlatılır.

Düzeltilen faaliyetin niteliğine göre müşteri yazılı olarak EYS Şefi tarafından bilgilendirilir, yazılı bilgilendirmelerin bir nüshası ilgili *Müşteri Şikâyet Formu*'nun iliştiğinde muhafaza edilir.

**DOKÜMAN ADI : MÜŞTERİ İTİRAZ ve ŞİKAYETLERİNİN YÖNETİMİ
PROSEDÜRÜ**

DÖKÜMAN NO	KP.09	REVİZYON NO.	6
SAYFA	2 / 3	YAYIN TARİHİ REV.TARİHİ	01.01.2013 10.08.2023

5.2 Muayene Sonuçlarına yapılan şikayet ve itirazların değerlendirilmesi süreci

Muayene sonuçlarına yönelik itirazlarda müşterinin şikayet veya itirazı yazılı olarak talep edilir.

Müşterinin şikayet veya itiraz yazısı *ilgili muayene faaliyetlerinde yer almayan Genel Müdür,EYS Şefi ,Muayene Bölümü Teknik Sorumlusu,Muayene Bölümü Sorumlusu ve Muayene Personeli tarafından gözden geçirilir ve değerlendirilir.*

Muayene sonuçlarına yapılan itirazlarda, tekrar muayenesinin yapılabilmesi için gereken tüm şartlar Genel Müdür ile de görüşülerek belirlenir ve EYS Şefi tarafından müşteriye yazılı olarak iletilir. Müşteri, tekrar muayenesi sırasında hazır bulunma isteğini de bildirdiğinde tekrar muayenesine katılımı sağlanır. Tekrar muayenesinin yapılmasına müşteri, Muayene Bölümü Teknik Sorumlusu, EYS Şefi ve görevlendirdiği diğer personel katılır. Görevlendirmede itiraz konusu muayene işini yapan personelin görevlendirilmemesi sağlanır.

Uygulanan muayene metodu, kullanılan cihazlar konusunda müşteri bilgilendirilir. İtiraz edilen muayene; mümkün olduğunca aynı şartlar altında gerçekleştirilir.

Tekrar muayenesinin kayıtları, tekrar muayenesi olduğu belirtilecek şekilde ilgili *Muayene Raporu* yazılır ve daha önce oluşturulan muayene raporuna atıf yapılır.

Tekrarlanan muayene sonucunda, rapor sonucunun değişmediği durumlarda bir önceki muayene sonucu geçerlidir. Müşterinin haklı olması ve talepte bulunması durumunda, müşterinin bu olaydan kaynaklanan tüm mağduriyeti giderilmesi sağlanır.

5.3 EYS Şefi tarafından; muayene sonucunun farklı çıkması durumunda; bu durumun ortaya çıkmasına neden olan uygunsuzlukları belirlemek ve ortadan kaldırmak ve ortaya çıkan olumsuzluğun, diğer muayene işlemlerine olan etkisi için *Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü* uygulanır.

5.4 Bu prosedürün uygulanmasıyla ortaya çıkan kayıtlar, EYS Şefi tarafından *Kayıtların Kontrolü Prosedürü*'ne göre muhafaza edilir.

5.5 Şikayet ve itirazlara,talep edilmesi durumunda ilgili tüm taraflarca erişilebilmesi sağlanır.

6. İlgili Dokümanlar

- Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü (KP.04)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (KP.05)



EZT Elektrik Sanayi İmalat ve Ticaret Ltd. Şti.

**DOKÜMAN ADI : MÜŞTERİ İTİRAZ ve ŞİKAYETLERİNİN YÖNETİMİ
PROSEDÜRÜ**

DÖKÜMAN NO	KP.09	REVİZYON NO.	6
SAYFA	3 / 3	YAYIN TARİHİ REV.TARİHİ	01.01.2013 10.08.2023

7. İlgili Kayıtlar

- Müşteri Şikayet Formu (MBF06)
- Akım Transformatörü Muayene Raporu (F10)
- Gerilim Transformatörü Muayene Raporu (F56)