

A. İÇİNDEKİLER

Bölüm	KONU	Sayfa No	ref. stn. md.
			TS EN ISO IEC 17020:2012
A.	İÇİNDEKİLER	1	
B.	PROSEDÜR DAĞITIM LİSTESİ	2	
C.	REVİZYON SAYFASI	2	
D.	HİZMET SONRASI GÖZETİM PROSEDÜRÜ	2	
1.	AMAÇ	2	
2.	KAPSAM	2	
3.	SORUMLULUK	2	
3.1	Şirket Müdürü / Teknik Müdür	2	
3.2	Teknik Sorumlu	2	
3.3	Kalite Yöneticisi	2	
3.4	Teknik Personel	2	
4.	TANIMLAR	3	
5.	İLGİLİ DOKÜMANLAR	3	
6.	PROSEDÜR DETAYI	3-4	7.5/7.6/8.5/8.7/8.8
7.	PROSEDÜR EKLERİ	4	

HAZIRLAYAN:	SELMA ÖZİL	İMZA ve TARİH:	
ONAYLAYAN:	DİLEK SUNAR	İMZA ve TARİH:	

B. HİZMET SONRASI GÖZETİM PROSEDÜRÜ DAĞITIM LİSTESİ

Bu prosedürün dağıtımını, sadece TURKAK'A yapılmıştır. Bu prosedür ve sisteme ait bütün dokümanlar, Kalite Yöneticisi dışında 2. bir şahıs tarafından değiştirilemez. Değişikliğe karşı; bilgisayar ortamında hazırlanan dokümanlar şifre ile korunmuştur. Ayrıca, diğer prosedürlere ve dokümanlara bilgisayar ortamından erişim "\\Server\icce\KALITE YONETIM DOKUMANLARI" klasöründen sağlanmaktadır. Bu klasör, Kalite Yöneticisi tarafından daima güncel tutulmaktadır.

Prosedürün dağıtımını gerekli olduğunda LST.008 Doküman Dağıtım Listesi kullanılarak kayıt altına alınır.

C. HİZMET SONRASI GÖZETİM PROSEDÜRÜ REVİZYON SAYFASI

Tüm revizyonlar dokümana ait ICCE.LST.015 Revizyon Takip Listesine kaydedilir. Dokümanda çok fazla değişiklik yapılması nedeniyle ICCE.LST.015'in kullanılması mümkün olmadığı durumlarda değişiklik yapılan madde numarasını ve isminin yazılması yeterlidir. Çok fazla değişiklik yapıldığında "Dokümanın tümü gözden geçirilip değişiklik yapılmıştır." İfadesi yeterlidir. Değişikliklerin anlaşılması için bir önceki yayın ile karşılaştırılabilir. Değişiklikler ICCE.LST.015'e yazılmadan doküman içinde italik olarak yazılarak da belirtilebilir.

Sisteme ait bütün prosedürler Teknik Müdür tarafından onaylanmıştır. Gerekli görülen revizyonlar/değişiklikler, Kalite Yöneticisi tarafından ICCE.PRS.001 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne uygun olarak gerçekleştirilir, Teknik Müdür onayından sonra yürürlüğe konur.

D. HİZMET SONRASI GÖZETİM PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ

ICCE-İstanbul' un müşteri memnuniyetini sağlamak ve arttırmak için müşteriden gelen geri besleme bilgilerini kullanarak, hizmet kalitemizde ortaya çıkan durumları değerlendirmek, yetkili kurumların önerilerini değerlendirmek, düzeltici-önleyici faaliyetleri başlatmak, "tavsiye niteliğinde önerileri" müşterilerine iletmek, personelden ve dış müşterisinden gelen şikayetleri ve itirazları inceleyerek, uygun çözümler bulmak ve kalite geliştirme faaliyetlerini başlatmak. Ayrıca, müşterilere ait verileri, bilgileri ve raporları gizlilik ilkesi içinde korumak, muhafaza etmek ve müşteri talep ettiğinde müşteriye iletmek amacı ile bu prosedür hazırlanmıştır ve uygulanmaktadır.

2. KAPSAM

Müşterilerimize ilişkin bilgilerin korunması ile firmaya iletilen bütün müşteri şikayetlerine, itirazlarına, önerilerine ve memnuniyetine karşı yapılan çalışmaları ve müşteri ile ilgili iyileştirme faaliyetlerini kapsar.

3. SORUMLULUK

3.1 ŞİRKET MÜDÜRÜ/TEKNİK MÜDÜR

Kendisine iletilen müşteri şikayetlerini, itirazları ve önerileri incelemek, kontrolleri yapmak, Düzeltici-Önleyici Faaliyeti başlatmaktan, uygunsuzluk durumlarının kaynağını tespit etmekten, düzeltici-önleyici faaliyetin etkinliğini kontrol etmekten ve değerlendirmekten sorumludur.

3.2 TEKNİK SORUMLU

Validasyon-ölçme faaliyetleri sonrasında da, müşterilere ait bilgileri, gizlilik ilkesi çerçevesinde korumak, herhangi bir müşteri şikayeti ve itirazına karşı ve/veya müşteri ilişkilerinin iyileştirilmesine yönelik olarak alınan kararlara uygunluk sağlamaktan ve müşteri ilişkilerinin iyileştirilmesi doğrultusunda önerilerde bulunmaktan sorumludur.

3.3 KALİTE YÖNETİCİSİ

Müşteri ilişkilerine yönelik bütün bilgileri (şikayetler-itirazlar-öneriler-uygunsuzluklar-memnuniyet) takip ve muhafaza etmekten ve bilgileri bilgilendirmekten sorumludur.

3.4 TEKNİK PERSONEL

Validasyon-ölçme faaliyetleri sonrasında da, müşterilere ait bilgileri, gizlilik ilkesi çerçevesinde korumak, herhangi bir müşteri şikayeti ve itirazına karşı ve/veya müşteri ilişkilerinin iyileştirilmesine yönelik olarak alınan kararlara uygunluk sağlamaktan sorumludur.

4. TANIMLAR

Şikayet: Teklif talebinin alınmasından muayene dosyasının müşteriye ulaşmasına kadar tüm aşamalarda; müşterilerden veya muayene faaliyetlerimiz konusunda ilgili diğer tüm kesimlerden, firmamızın kalite sistemi, politikası, prosedürleri, protokolleri, faaliyetleri, performansı, personeli, muayene yaptığı kurumlar ...vs gibi konular hakkında yazılı veya sözlü gelen olumsuz başvurular.

İtiraz: firmamızın gerçekleştirdiği muayene faaliyetlerine, muayene raporu ve/veya dosyasına karşı müşterilerden veya muayene faaliyetlerimiz konusunda ilgili diğer tüm kesimlerden yazılı veya sözlü gelen olumsuz başvurular.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Doküman ve Kayıtların Kontrolü Proseduru ICCE.PRS.01
- Düzeltici-Önleyici Faaliyet Prosedürü - ICCE.PRS.011
- Uygun Olmayan Ölçmenin/İşlemin Değerlendirilmesi Prosedürü – ICCE.PRS.010
- Yönetimin Gözden Geçirme Toplantı Kayıtları
- “7.Prosedur Ekleri” bölümünde verilmiştir.

6. PROSEDÜR DETAYI

Bu prosedür, bağımsızlık, tarafsızlık, dürüstlük ve gizlilik ilkelerini de kapsar.

Müşteri talepleri, önerileri, şikayetleri ve/veya itirazları sözlü veya yazılı olarak iletilir. Sözlü veya yazılı iletilen müşteri geri bildirimleri, bildirim alan kişi tarafından “Müşteri Talep/Öneri/Şikayet/İtiraz Bildirim Formu-ICCE.FRM.030” na yazılarak Teknik Müdüre iletilir. Her bir “Müşteri Talep/Öneri/Şikayet/İtiraz Bildirim Formu-ICCE.FRM.030” na Kalite Yönetici tarafında bir sıra no atanır ve “Müşteri Talep Öneri Şikayet İtiraz Takip Formu-ICCE.FRM.031” na kaydedilir.

Müşteri Talep/Öneri/Şikayet/İtiraz Bildirim Formu (ICCE.FRM.030) ile kayıt altına alınmış her bildirim Teknik Müdür ve Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir. Gerekirse, ICCE İstanbul’un bildirim ile ilgili personel(ler)i ve müşteri ile sözlü veya yazılı iletişim kurularak karşılıklı istişare ile bildirim, talep mi, öneri mi, şikayet mi veya itiraz mı olduğuna karar verilir ve Müşteri Talep/Öneri/Şikayet/İtiraz Bildirim Formu (ICCE.FRM.030)’na kaydedilir. Bu şikayet ve itirazların geçerli kılınmasına yönelik yürütülen araştırma sırasında gerekli tüm bilgilerin toplanması ve doğrulanmasından ICCE İstanbul muayene kuruluşu olarak sorumludur. Müşteri bildirimleri, Müşteri Talep/Öneri/Şikayet/İtiraz Bildirim Formu (ICCE.FRM.030) ile kayıt altına alındığında, müşteriye bildirim değerlendirilmeye alındığı Kalite Yöneticisi tarafından bildirilir.

Talep ve önerilerde, Teknik Müdür ve Kalite yöneticisi tarafından belirlenen alınacak aksiyonlar, kayıt altına alınmış Müşteri Talep/Öneri/Şikayet/İtiraz Bildirim Formu (ICCE.FRM.030) ile Teknik Müdür veya Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye bildirilir. Kalite yönetim sistemine uygun olarak alınacak aksiyonlar tamamlandığında yine Teknik Müdür veya Kalite Yöneticisi tarafından müşteri bilgilendirilir.

Müşteri şikayeti varsa, Teknik Müdür şikayet sebeplerini Kalite Yöneticisi ile birlikte, gerektiğinde ICCE İstanbul’un bildirim ile ilgili personel(ler)i ve müşteri ile sözlü veya yazılı iletişim kurularak karşılıklı istişare yaparak inceler ve “Düzeltici-Önleyici Faaliyet” çalışmalarını “Düzeltici-Önleyici Faaliyet Prosedürü - ICCE.PRS.011” ne uygun olarak başlatır. Başlatılan Düzeltici-Önleyici faaliyet ile ilgili müşteri Teknik Müdür veya Kalite Yöneticisi tarafından bilgilendirilir, faaliyetin tamamlanma tarihi de bildirilir. Faaliyet tamamlandıktan sonra, müşteri yine Teknik Müdür veya Kalite Yöneticisi tarafından bilgilendirilir.

Müşteri itirazı varsa ve validasyon-ölçüm hatasından veya raporlama hatasından veya ICCE’den kaynaklı herhangi bir etkenden kaynaklandığı tespit edilirse, Teknik Müdür direkt olarak itirazın geldiği yerin yetkili sorumlusu ile telefonla görüşerek durumu izah eder. Telefon ile görüşme veya yazılı iletişim yeterli gelmez ise Teknik Müdür müşteriye gider ve karşılıklı olarak müşteriye memnun edecek en uygun çözüm bulunur. Bu çalışma Teknik Müdür tarafından, Müşteri Talep/Öneri/Şikayet/İtiraz Bildirim Formu-ICCE.FRM.030” ile rapor edilir ve rapor Kalite Yöneticisine iletilir. İtiraz ile ilgili “Düzeltici-Önleyici Faaliyet Prosedürü-ICCE.PRS.011”ne göre faaliyet başlatılır. Başlatılan Düzeltici-Önleyici faaliyet ile ilgili müşteri Teknik Müdür veya Kalite Yöneticisi tarafından bilgilendirilir, faaliyetin tamamlanma tarihi de bildirilir. Gerekirse Validasyon-ölçme işlemi tekrarlanır. Eğer bu hata daha önce yapılmış olan bir validasyon hizmetini etkiliyorsa ölçüm yapılan firmanın yetkili personeli de bilgilendirilerek “Uygun Olmayan Ölçmenin/İşlemin Değerlendirilmesi Prosedürü – ICCE.PRS.010”ne göre Validasyon-ölçme işlemi tekrarlanır. Validasyon

dosyası ve raporda yapılacak düzeltmeler “Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü – ICCE.PRS.001”e uygun olarak yapılır. İtirazlarla ilgili araştırma ve karar, ayırım gözetim eylemlere yol açmayacak şekilde yapılır. Faaliyet tamamlandıktan sonra, müşteri yine Teknik Müdür veya Kalite Yönetici tarafından bilgilendirilir.

Müşteri bildirimini incelendiğinde hizmet kalitemiz ile ilgili herhangi bir kusur ve/veya eksiklik tespit edilememiş ise herhangi bir faaliyet yapılmaz. Müşteri Talep/Öneri/Şikayet/İtiraz Bildirim Formu (ICCE.FRM.030)’na bildirimle ilgili neden herhangi bir faaliyete gerek görülmediği detaylı olarak açıklanarak kayıt altına alınır ve müşteriye Teknik Müdür veya Kalite Yönetici tarafından müşteriye bildirilir.

ICCE-İstanbul personeli iç müşteri olarak değerlendirilir ve personel memnuniyeti de sağlanır. Yapılan her toplantıda, personelin görüş ve önerileri dikkate alınır ve bu öneriler değerlendirilir. Toplantılar haricinde çalışanlar üst yönetime bir istek-şikayet-öneri-talep iletmek istediğinde, sözlü olarak iletebilir veya e-mail gibi yazılı iletişimi kullanır. Personel bildirimleri, kalite yöneticisi tarafından Müşteri Talep/Öneri/Şikayet/İtiraz Bildirim Formu-ICCE.FRM.030 ile kayıt altına alınır. Bildirim Teknik Müdür ve Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir ve yukarıda izah edilen müşteri bildirimlerinde izlenen yol ile bildirim ele alınır ve sonuçlandırılır. Personel bilgilendirmeleri de tıpkı müşteri bildirimlerinde olduğu gibi Teknik Müdür veya Kalite Yönetici tarafından yapılır.

En az yılda bir kez, müşterilerimize “Müşteri Memnuniyeti Anket Formu-ICCE.FRM.033” gönderilir ve doldurulan anketler değerlendirilir. Anket sorularında puanı toplam ortalama 3,5/4 ten daha düşük olan sorular incelenir, memnuniyetsizliğin nedeni araştırılır, aksiyon alınır ve ilgili kayıtlar tutulur.

Her yıl, Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında müşteri geribildirimleri istatistik olarak değerlendirilir. Sonuçlar, “Müşteri Talep Öneri Şikayet İtiraz Takip Formu-ICCE.FRM.031” ile takip edilir.

Validasyon-ölçme faaliyetleri, mevcut durumun standart parametrelere göre doğruluğunu test ettiği için; bütün ölçüm sonuçları, ölçüm anı için geçerlidir. Ölçüm anında, müşteri yetkili personeli ölçümlerin tarafsızlığına refakat etmektedir. Eğer, validasyona yönelik olarak sistemde düzeltme çalışması gerekiyorsa ve hemen düzeltilebilecek bir durumsa; Teknik Personelimiz bekler ve ölçümlerine sistem ayarları düzeltildikten sonra devam eder. Bu nedenle, olumsuz çıkan rapor sonuçlarına, müşteri itiraz etse dahi müşteriyi memnun etmek adına müdahale yapılamaz. Ancak, müşteri sistemini standartlara uygun hale getirmek için tavsiyelerimize ihtiyaç duyarsa bu konuda müşteri memnuniyeti sağlanarak, sistem düzeltildikten sonra yeniden validasyon-ölçümleri yapılır.

Hizmet sonrası gözetimler aşağıdaki nedenlerle yapılır;

- Hizmet kalitesini iyileştirme
- Risklerin azaltılması
- Hataların fark edilmesi, ortadan kaldırılması ve tekrarının önlenmesi
- Uzun dönem performans ve güvenilirlik bilgilerine ulaşım
- Müşteri memnuniyet, uyarı ve önerilerinin incelenmesi
- Müşteri için gereken eğitimlerin belirlenmesi
- Müşteri portföyünün korunması ve geliştirilmesi

Şikayet ve itirazların değerlendirilmesi, bu değerlendirme sonucu yürütülen düzeltici ve önleyici faaliyetler ve bu faaliyetlerin sonuçları ile ilgili olarak, müşteri veya ilgili kişiye (müşteri gizliliği korunarak) her aşamada Teknik Müdür veya Kalite Yöneticisi tarafından bilgi verilir. ICCE İstanbul, şikayet ve itirazların ele alınması prosesinin tüm aşamalarındaki kararların tamamından sorumludur.

Talep halinde, şikayet ve itirazların nasıl ele alınacağına dair bu prosedür, herhangi bir ilgili tarafla paylaşılabilir. Prosedürün ve prosedür eklerinin güncel hali, ICCE İstanbul’un web sitesinde (www.icceturkey.com) tüm taraflara açık şekilde paylaşılmaktadır.

7. PROSEDÜR EKLERİ

- MÜŞTERİ TALEP/ÖNERİ/ŞİKAYET/İTİRAZ BİLDİRİM FORMU-ICCE.FRM.030
- MÜŞTERİ TALEP ÖNERİ ŞİKAYET İTİRAZ TAKİP FORMU - ICCE.FRM.031
- MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKET FORMU - ICCE.FRM.033