

| | | |
|---------------------------------------|--|--------------------------------|
| NOVA TEST | KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ | Doküman No PR.705.01 |
| İlk Yayın Tarihi 24.07.2014 | MÜŞTERİ ŞİKÂYET VE İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ | Revizyon No: 06 |
| Revizyon Tarihi 18.08.2022 | | Sayfa No 1/7 |

İÇİNDEKİLER

Sayfa No

| | |
|--|---|
| 1. AMAÇ | 3 |
| 2. KAPSAM..... | 3 |
| 3. SORUMLULAR..... | 3 |
| 4. TANIMLAR VE KISALTMALAR | 3 |
| 5. UYGULAMALAR | 3 |
| 6. KAYITLAR | 7 |
| 7. REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR..... | 7 |
| 8. REVİZYON DETAYLARI | 8 |

KONTROLSÜZ KOPYA

| | | |
|------------------|--|--------------------------------|
| NOVA TEST | MÜŞTERİ ŞİKÂYET VE İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ | Doküman No PR.705.01 |
| | | Sayfa No 2/7 |

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, tüm müşterilerin gizliğinin korunmasını sağlamak kaydıyla yapılan işe açıklık kazandırmayı ve NOVATEST tarafından sağlanan hizmetlerle ilgili olarak müşteri geri dönüşleri (Müşteri Memnuniyet Anketleri) ile müşteri şikâyetlerinin ve itirazlarının alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması için yöntemlerin belirlenmesini sağlamaktır.

2. KAPSAM

NOVATEST tarafından sağlanan hizmetlerle ilgili olarak müşteri geri dönüşleri ile müşteri şikâyet ve itirazlarına ilişkin faaliyetleri kapsamaktadır.

3. SORUMLULAR

- ✓ Teknik Müdür
- ✓ Kalite Sistem Sorumlusu
- ✓ Teknik Personel

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Geri Bildirim: Muayene hizmetlerimiz hakkında müşterilerimiz tarafından bize iletilen her türlü yazılı ya da sözlü bilgidir.

Şikâyet: Ölçüm hizmetlerimiz hakkında sözleşmemizin ve taahhütlerimizin yerine getirilmemesi durumunda ikinci ve üçüncü tarafların mağdur olmaları nedeniyle oluşacak memnuniyetsizlikleri dile getirip çözüm aranmasıdır.

DÖF: Düzeltici ve Önleyici Faaliyet

5. UYGULAMALAR

5.1. Genel Bilgiler

5.1.1. Geri Bildirim Bilgilerinin Alınması ve Değerlendirilmesi

- Müşteri beklentilerini karşılamak ve müşterilerden geri bildirimleri alma amacıyla oluşturulmuş Müşteri Memnuniyet Anketi firmalara, Muayene Sorumlusu aracılığıyla hazırlanmış olduğu raporu yollarken e-mail veya faks yoluyla iletilmektedir.

| | | |
|------------------|--|--------------------------------|
| NOVA TEST | MÜŞTERİ ŞİKÂYET VE İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ | Doküman No PR.705.01 |
| | | Sayfa No 3/7 |

- Müşteri Memnuniyeti Anketi, anketin geldiği gün içerisinde veya bunun mümkün olmadığı durumlarda en geç 7 iş günü içinde değerlendirmeye alınır.
- Müşteri Memnuniyeti Anketi üzerinde müşterinin verdiği puan değerlendirilir ve gerekli notlar formun alt kısmındaki “Anket Değerlendirme Bölümü” ne yazılır.
- Anket değerlendirmeleri yıllık olarak yapılır ve YGG’ de sunulur. Puanlamının 1, 2 ve 3 olduğu durumlarda Şikâyet olarak değerlendirilir.
- Müşteri aranır ve şikâyet durumu var ise **Müşteri Şikâyet Formu** doldurularak Madde 4.2. uygulanır.

5.2. Şikâyetlerin Alınması

- Müşteri Şikâyetlerinin, yazılı halde gelmemesi durumunda tüm personeller tarafından alınabilir.
- Müşteri Memnuniyeti anketi altında belirtilen ‘**Bunların dışında hizmet kalitemizi iyileştirmemizde bize yardımcı olacak diğer görüş ve önerileriniz**’ kısmında yazılı olarak istek, şikâyet ya da itiraz alınır.
- Görüşülen kişi/kişilere ait bilgiler, görüşme tarihi, görüşme konusu, varsa konuya esas rapor ve/veya teklif numarası görüşmeyi yapan kişi/kişiler tarafından **FR.705.01-02 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu** kullanılarak kayıt altına alınarak yazılı hale getirilir ve Kalite Sistem Sorumlusuna iletilir.

5.3. Şikâyetlerin Araştırılması ve Değerlendirilmesi

- Müşteriye sunulan hizmetle ilgili müşteriden gelen şikâyetler muayene faaliyetine katılmamış kişiler tarafından gözden geçirilir.
- Şikâyet/ler değerlendirilirken gizlilik tarafsızlık ilkeleri çerçevesinde ele alınır. İncelemede bulunan taraflardan bu basamakta yapılan her incelemenin ayrımcı bir sonuç doğurmayacağı taahhütü alınır.
- Şikâyet Başvuru tarihinden itibaren 7 gün içerisinde değerlendirmeye alınır ve başvuru sahibine gerçekleştirilecek faaliyetler ile ilgili sözlü ya da e-posta yolu ile bilgi verilir.
- Müşteri Şikâyeti NOVATEST hizmetlerinden kaynaklanmıyor ise **PR.871.881.01 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü** uygulanmaz.
- Müşteri telefon, faks ya da e-posta ile durumdan haberdar edilir.

5.4. Karar Verilmesi/ Şikâyetlerin Çözümüne Yönelik Olan Faaliyetler

| | | |
|------------------|--|--------------------------------|
| NOVA TEST | MÜŞTERİ ŞİKÂYET VE İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ | Doküman No PR.705.01 |
| | | Sayfa No 4/7 |

- Şikâyetlerin tarafsız ve bağımsız bir şekilde çözülmesi esastır.
- NOVATEST, şikâyetlerin ele alınması prosesinin tüm aşamalarındaki kararların tümünden sorumludur.
- Şikâyet sahibinin talebine dair çözüm işlemleri uygulanmasından sonra, eğer tekrarının önlenmesi gerekli bir uygunsuzluk varsa **PR.871.881.01 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü** ne uygun olarak işlemler başlatılır.
- Şikâyet konusu ile oluşacak kararlar; şikâyet konusu muayene faaliyetlerinde yer almamış olan kişi/kişiler tarafından verilir, gözden geçirilir ve onaylanır.
- Yasal zorunluluktan dolayı veya sözleşmeye bağlanmış taahhütlerden aldığı yetkiye istinaden gizli bilgileri açıklaması durumunda, yasal bir engel yoksa verilen bilgileri müşteriye veya ilgili kişilere bildirir. Bu işlem, Şirket Müdürü / Teknik Müdür tarafından gerçekleştirilir.

5.5. Şikâyetlerin Takibi ve Kayıt Altına Alınması

- Şikâyeti alan Personel, şikâyet edeni, ilgili şikâyetin alındığı konusunda yetkililere bilgi verir.
- Şikâyetin ele alınması prosesinin bitimi, Teknik Müdür tarafından şikâyet edene yazılı olarak bildirilir. (Mümkün olan durumlarda)
- Müşteri ya da ilgili taraflarca bildirim yapılan bütün Şikâyet ve itirazlar; Teknik Müdür/Kalite Yöneticisi tarafından **Müşteri Şikâyet Formu** üzerinde kayıt altına alınır ve izlenir.
- Yapılan tüm işlemlerin Kayıtları Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.

5.6. İtirazlar

5.6.1. İtirazların Alınması

- Ölçüm hizmet işlemlerine itiraz **Müşteri Şikâyet Formu** ile yazılı olarak alınır.
- İtirazlar yazılı gelmemesi durumunda ilgili form itirazı alan tarafından doldurulur.
- Gelen itiraz, itirazı alan tarafından, Şirket Müdürü/Teknik Müdür daha sonra kayda girmesi ve takibi için Kalite Yöneticisine bildirilir.

| | | |
|------------------|--|--------------------------------|
| NOVA TEST | MÜŞTERİ ŞİKÂYET VE İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ | Doküman No PR.705.01 |
| | | Sayfa No 5/7 |

- Muayene hizmetleri ile ilgili kararlara itiraz süresi kararın tebliğ edilmesini takiben 7 (yedi) gündür.
- Bu süre içinde verilen karara yazılı olarak itiraz edilmemesi kuruluşun tüm haklarını kaybetmesine sebep olur.

5.6.2. İtirazların Araştırılması ve Değerlendirilmesi

- İtiraz başvurusu kayıt işleminden sonra Şirket Müdürü/Yardımcılarına iletilir. Şirket Müdürü tarafından Şikâyete esas konunun çözüme kavuşturulması amacı ile gerekli görevlendirme yapılarak (bir personel ya da kendisi), itiraz başvuru tarihinden itibaren max 7 gün içerisinde değerlendirmeye alınır ve başvuru sahibine gerçekleştirilecek faaliyete ilişkin ilk yanıt verilir.
- Teknik Müdür; bildirim alındığı andan itibaren, bu itiraza sebep olan sonucun, NOVATEST' ten olup olmadığını analiz ve teyit eder. Eğer ilgili ise itiraz ele alınır.
- İtiraza esas konuda başvuran tarafın geçerli muayene raporuna sahip olması ve bu raporun NOVATEST tarafından faaliyetler içinde yer alması gerekmektedir. Geçerliliği doğrulanamayan Şikâyetlerin işleme alınması ve değerlendirilmesi mümkün değildir.
- NOVATEST itirazın geçerli kılınmasına yönelik tüm bilgilerin toplanması ve doğrulanmasından sorumludur.
- Müşteri ile ilgili olarak müşteri dışındaki kaynaklardan elde edilen bilgiler (örneğin, itirazda bulunanlardan veya düzenleyicilerden) gizli olarak değerlendirilir.

5.6.3. İtirazların Çözümüne Yönelik Gerçekleştirilecek Olan Faaliyetler

- İtiraz taleplerinin tarafsız ve bağımsız bir biçimde çözümlenmesi esastır.
- NOVATEST, itirazların ele alınması prosesinin tüm aşamalarındaki kararların tamamından sorumludur.
- Yapılan inceleme ve değerlendirme faaliyetleri sonrasında muayene tekrarı gerekmiyorsa; haklı gerekçesi müşteriye yazılı olarak bildirilir.
- Muayene tekrarı gerekmesi halinde Teknik Müdür/Şirket Müdürü muayenenin yapılacağı tarihi müşteriye yazılı bildirir.
- İtiraz sahibi ile birlikte uygulanan standart, muayene metodu ve kullanılan muayene cihazları üzerinde anlaşma sağlandıktan sonra itiraz sahibinin de katılımıyla, yetkili personel tarafından daha önce yapılmış olan muayene tekrarlanır.

| | | |
|------------------|--|--------------------------------|
| NOVA TEST | MÜŞTERİ ŞİKÂYET VE İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ | Doküman No PR.705.01 |
| | | Sayfa No 6/7 |

- Sonuçlarda farklılık varsa; yapılan muayene tekrarları için yeni muayene raporu düzenlenir ve önceki rapor geçersiz sayılır, ücret alınmaz. Sonuçların aynı çıkması durumunda önceki rapor geçerli sayılır, muayene ücreti alınır.
- Bildirim sahibinin itirazına dair çözüm işlemleri uygulanmasından sonra, eğer tekrarının önlenmesi gerekli bir uygunsuzluk varsa **PR.871.881.01 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü** ne uygun olarak işlemler başlatılır.
- İtiraz konusu ile ilgili oluşacak karar; itiraz konusu muayene faaliyetlerinde yer almamış olan kişi/kişiler tarafından verilir / gözden geçirilir ve onaylanır.
- Yasal zorunluluktan dolayı veya sözleşmeye bağlanmış taahhütlerden aldığı yetkiye istinaden gizli bilgileri açıklaması durumunda, yasal bir engel yoksa verilen bilgileri müşteriye veya ilgili kişi/kişilere bildirir. Bu işlem, Şirket Müdürü/Teknik Müdür tarafından gerçekleştirilir.

5.6.4. İtirazların Takibi ve Kayıt Altına Alınması

- Mümkün olduğu durumlarda, itiraz edeni bildirim alındığı konusunda bilgilendirir.
- İtirazın ele alınması prosesinin bitimi, Şirket Müdürü tarafından itiraz edene yazılı olarak bildirilir.
- Müşteri ya da ilgili taraflarca bildiri yapılan bütün Şikâyet ve itirazlar; Teknik Müdür/ Kalite Yöneticisi tarafından **Şikâyet Formu** üzerinde kayıt altına alınır ve izlenir.
- Yapılan tüm işlemlerin Kayıtları Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.

5.7. Şikâyet ve İtirazların Sonuçlanması

- *Müşteri ya da ilgili taraflarca bildiri yapılan bütün Şikâyet ve itirazlar; Teknik Müdür/ Kalite Yöneticisi/Kalite Sistem Müdürü tarafından **Şikâyet Formu** üzerinde 30 iş günü içerisinde sonuçlandırılarak ilgili kişi/kişilere geri bildirimler yapılır.*
- *Bu süreçte alınan tüm kayıtlar Kalite Sistem Müdüründe Kayıtların Kontrolü Prosedürüne uygun olarak muhafaza edilir.*

6. REFERANSALAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

- ✓ PR.871.881.01 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- ✓ FR.871.881.01 Düzeltici/Önleyici Faaliyet Formu

| | | |
|------------------|--|--------------------------------|
| NOVA TEST | MÜŞTERİ ŞİKÂYET VE İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ | Doküman No PR.705.01 |
| | | Sayfa No 7/7 |

- ✓ FR.705.01-01 Müşteri Memnuniyet Anketi
- ✓ FR.705.01-02 Müşteri Şikâyet Formu
- ✓ FR.705.01-03 Müşteri Bilgilendirme Formu
- ✓ FR.705.01-04 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Geri Bildirim Formu
- ✓ PR.804.01 Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

7. KAYITLAR

- Tarafsızlık ve Gizlilik Prosedürü ile ilgili kayıtlar, **PR.804.01 Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü** ne uygun olarak saklanır.

8. REVİZYON DETAYLARI

| Revizyon No | Revizyon Tarihi | Revizyon Nedeni |
|-------------|-----------------|---|
| 00 | 24.07.2014 | İlk defa yazılmıştır. |
| 01 | 21.12.2015 | Laboratuvar Müdürü kavramı yerine Teknik Müdür Kavramı gelmiştir. |
| 02 | 25.02.2017 | Dokümanın tümü gözden geçirilip değişiklik yapılmıştır. |
| 03 | 15.05.2018 | Dokümanın tümü gözden geçirilip değişiklik yapılmıştır. |
| 04 | 09.09.2019 | Dokümanın tümü gözden geçirilip değişiklik yapılmıştır. |
| 05 | 29.05.2021 | 4.2.1. Şikâyetlerin Araştırılması ve Değerlendirilmesi başlığında bir madde ilavesi yapılmıştır. |
| 06 | 18.08.2022 | 5.1.Şikâyet ve İtirazların Sonuçlanması başlığı eklenmiştir. |