

MÜŞTERİ İTİRAZ ve ŞİKAYETLERİNİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

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

Şikâyet : Başvurunun alınmasından Muayene işleminin bitmesine kadar tüm aşamalarda özel veya tüzel kişilerden, Kalite politikamız, prosedürlerimiz, performansımız, personelimiz gibi konularda yazılı veya sözlü gelen olumsuz başvurular.

İtiraz : Kuruluşumuzun gerçekleştirdiği Muayene faaliyetlerinde almış olduğu kararlara karşı ilgili tarafların yaptığı olumsuz başvuru.

4. Sorumluluklar

Bu prosedürün uygulanmasından Muayene Bölümü Teknik Sorumlusu ve Kalite Güvence 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 **48 saat içerisinde** 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 veya şahsen başvuru yoluyla gelen tüm itiraz ve şikâyetler Kalite Güvence Şefi'ne iletilir. **Müşteri Şikâyet Formu**'na kaydedilir. Gelen müşteri yazısı varsa, bu forma eklenir.

Kalite Güvence 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. Değerlendirme sonucunda gerekli görülürse, **Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü**'ne göre düzeltici faaliyetler başlatılır.

Düzeltilici faaliyetin niteliğine göre müşteri yazılı olarak Kalite Güvence Şefi tarafından bilgilendirilir, yazılı bilgilendirmelerin bir nüshası ilgili **Müşteri Şikâyeti Formu**'nun ilişikinde muhafaza edilir.

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 itirazı; Kalite Güvence Şefi, Muayene Bölümü Teknik Sorumlusu ile birlikte şikayetin sorumlu olduğu Muayene faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını değerlendirir.**
- **Şikayetin veya itirazın değerlendirilmesinde, şikayete konu olan muayene işlemini yapan personelin görevlendirilmemesi sağlanır.**
- Muayene sonuçlarına yapılan itirazlarda, tekrar muayenesinin yapılabilmesi için gereken tüm şartlar Genel Müdür ile de görüşülerek belirlenir ve Kalite Güvence 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, Kalite Güvence 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 **Test 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 Kalite Güvence 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, Kalite Güvence Şefi tarafından **Kayıtların Kontrolü Prosedürü**'ne göre muhafaza edilir.

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