

## 1.AMAÇ ve KAPSAM

### 1.1

Boğaziçi Muayene 'de müşteri memnuniyetinin izlenmesi, şikayetlerin ele alınarak çözümlenmesi için yöntem, yetki ve sorumlulukları tanımlar.

## 2.SORUMLULAR

2.1 Mekanik Teknik Müdür

2.2 Kalite Sorumlusu

2.3 Mekanik Teknik Uzman

2.4 Elektrik Teknik Uzman

## 3.TANIMLAR ve AÇIKLAMALAR

**3.1. İtiraz** : Müşterinin muayene hizmetlerinden sonra kendisine teslim edilen muayene raporları doğrultusunda muayene sonuçlarından tatmin olmaması, bu sonuçların ve kullanılan muayene metotlarının uygun olmadığını düşünüp bu durumu şirkete yazılı veya sözlü olarak iletmesidir.

**3.2. Şikayet** : Müşterinin muayene hizmetleri sırasında muayene personeli veya diğer şirket personelinin davranışlarından, işi yapış şeklinden memnun olmaması ve bu durumu şirkete yazılı veya sözlü olarak iletmesidir.

<b>HAZIRLAYAN</b> <b>Kalite Sorumlusu</b>	<b>ONAYLAYAN</b> <b>Genel Müdür</b>
Yasin GÜNEL	Serhan YALÇINKAYA

#### 4. UYGULAMA

##### 4.1.Şikayet

###### 4.1.1.

Müşterilerden gelen şikâyetler yazılı veya sözlü olabilir. Tüm şikayetler KS'na iletilir ve **F 016 Şikayet ve İtiraz Formu** kaydedilir. Formun ilgili yerine şikâyet konusu detaylarıyla birlikte yorum yapmadan yazılır, şikâyet mektup, faks, e-mail veya internet sitesindeki **F 016 Şikayet ve İtiraz Formu** ile yapılmışsa ilgili yazı ve belgeler forma ilave edilir.

###### 4.1.2.

KS tarafından alınan şikayetin alındığına dair müşteri bilgilendirilir. **F 016 Şikayet ve İtiraz Formu** 'nda belirtilen şikâyet konusu KS koordinasyonunda MekanikTeknik Müdür ile konuyu değerlendirirler. Söz konusu şikayet kuruluş ve kuruluşun faaliyetleri ile ilgili ise şikayet konusu araştırılır. Şikayet edilen unsur ve şikayetçilerden gerekli bilgiler toplanıp araştırılır. Elde toplanan veriler KS ve Mekanik Teknik Müdür tarafından değerlendirilerek bir karara varılır. Bu karar :

Şikayetçi lehine ise Boğaziçi Muayene gerekli düzeltici faaliyetleri yapar ve tedbirlerini oluşturur. Şikayetçiye de sonuç hakkında bilgi verir.

Eğer aleyhinde ise delilleri ile birlikte şikayetin kabul edilemez olduğu şikayetçiye bildirilir.

Bu şikayetin araştırılması , değerlendirilmesi ve karar verilmesinde sorumluluğu bütünüyle Boğaziçi Muayene üstlenir. Söz konusu faaliyetlerin gerçekleştirilmesinde ayrımcı tavırlardan kaçınılır ve şikayete söz konusu olan kişiler bu faaliyetlerde yer almaz.

##### 4.2 İtiraz

###### 4.2.1

Yapılan muayene faaliyetleri sonucunda müşteri tarafından herhangi bir sebeple sonuca itiraz edilirse sonucun elde edilmesi öncesinde tutulan bütün veriler incelenir. Şayet müşteri itirazında haklı ise rapor geri çekilir. Gerekirse muayene tekrarlanır. **T 004 Muayene Raporu Yazma Talimatı** 4.3 başlığında açıklanan işlemler gerçekleştirilir. Şayet müşteri haksız ise delilleri ile birlikte itirazı kabul edilmez olduğu itirazcıya bildirilir.

<b>HAZIRLAYAN</b> <b>Kalite Sorumlusu</b>	<b>ONAYLAYAN</b> <b>Genel Müdür</b>
Yasin GÜNEL	Serhan YALÇINKAYA

#### 4.3 Şikayet ve İtiraz Süreci

Alınan herhangi bir şikayet ve itirazın, şikayet ve itirazcıya şikayet ve itirazının alındığının bildirilmesi , araştırılması , değerlendirilmesi , karar verilmesi ve şikayet ve itirazcıya sonucun bildirilmesi süresi 15 günlük süreyi geçemez.

#### 4.4 Sorumluluk

Boğaziçi Muayene ile ilgili şikayet ve itirazlar ile ilgili bütün sorumluluk kuruluşa aittir.

#### 4.5 Düzeltici Faaliyetler

Söz konusu şikayetler ve itirazlar sonucunda kuruluşumuzdan kaynaklanan unsurlar üzerine tekrarlanmasını önlemek amacı ile düzeltici ve önleyici faaliyetler **P 007 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü** ' ne göre gerçekleştirilir.

### 5. REFERANSLAR VE İLGİLİ DÖKÜMANLAR

#### 5.1. Şikayet ve İtiraz Formu

#### 5.2. Muayene Raporu Yazma Talimatı

#### 5.3. Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü

### 6. REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
1	15.09.2018	Prosedür içerisinde yer alan dökümantasyon isimleri ve kodları değiştirildi. Aynı zamanda prosedürün dökümantasyon kodu değiştirildi.

<b>HAZIRLAYAN</b> <b>Kalite Sorumlusu</b> Yasin GÜNEL	<b>ONAYLAYAN</b> <b>Genel Müdür</b> Serhan YALÇINKAYA
---	---