

## İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

### 1. AMAÇ

Muayene hizmetleri ile ilgili müşterilerden, personelden ve diğer ilgililerden gelebilecek her türlü şikayet, öneri ve itirazları değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi ve sorumluları belirlemek.

### 2. KAPSAM

MBT'nin muayene hizmetleri ile ilgili anlaşmazlıklar, şikayet ve itiraz gelmesi ile bunların çözümlenmesine kadar geçen süreci kapsar. MBT, Bu hizmetini Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı çerçevesinde yürütmektedir

### 3. SORUMLULAR

Tüm personel

### 4. TANIMLAR

**Şikayet:** Kuruluşun veya diğer ilgili tarafların MBT'nin muayene faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, muayene yapılan ürünler, prosesler vb. veya herhangi bir konuya ilişkin sözlü veya yazılı olarak bildirdikleri olumsuzluklardır.

**İtiraz:** Kuruluşların veya ilgili tarafların MBT'nin kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. İtiraz için aranılacak tek koşul, MBT'nin aldığı kararın, itiraz eden tarafın isteklerine karşıt olması, kararlara karşı uzlaşmanın sağlanamama halidir.

**Öneri:** İlgili taraflardan gelen hizmetin iyileştirilmesi ve ya yöntemlerin geliştirilmesine yönelik yapılan geri bildirimler.

**Talep:** İlgili taraflardan gelen muayene ile ilgili talepler.

### 5. UYGULAMA

#### 5.1 Şikayet ve İtirazların Alınması

Müşteriden veya ilgili taraflardan gelen sözlü, telefon, e-posta, fax yolu ile gelen her türlü şikayet, itiraz, öneri ve talepler kuruluşumuza ulaşan tüm geri bildirimler muayene personeli veya kalite yönetim temsilcisi tarafından Şikayet, İtiraz, Öneri Formu'na (MBT-FRM-023) kaydedilir. Alınan geri bildirimler gerektiği durumlarda tüm personel ile paylaşılır. Ayrıca Müşteri Memnuniyet Anketi (MBT-FRM-022) formu ile alınan geri bildirimler saklanır.

Bu formda şikayet, itiraz ve öneri vb. geri bildirimler için ayrılmış olan kısımda herhangi bir şikayet veya itiraz durumu varsa Şikayet, İtiraz, Öneri Formu (MBT-FRM-023)'na kaydedilir.

İlgili taraflardan gelen geri bildirimlerin itiraz, şikayet, öneri ve talep şeklinde sınıflandırılır. Geri bildirimlerin değerlendirilmesi kalite yönetim temsilcisi tarafından yapılır. Objektifliğin

sağlanması amacıyla, şikayet ve itirazın değerlendirilmesi sürecinde, şikayet ve itiraz ile ilgili olan hiçbir personel görev alamaz.

Müşteriden/ilgili kişilerden gelebilecek şikayet-itiraz türleri;

- Muayene sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikayetler,
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki şikayetler,
- Rapordaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olduğuna dair itirazlar ve şikayetler,
- Sözleşme sonrası sapmalar nedeni ile yapılan itirazlar ve şikayetler,
- Muayene ve hizmet kalitesine yönelik yapılan şikayetler, (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb...)
- Diğer her konuda şikayet, itiraz, talep ve öneriler.

### 3.2 İtiraz ve Şikayetlerinin Değerlendirilmesi

Müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikayetler, birer iyileşme fırsatı olarak görülmektedir. MBT tarafından gerçekleştirilen muayene faaliyetleri ile ilgili müşteri itiraz ve şikayetleri kalite yönetim temsilcisi tarafından incelenir. Şikayet ve itiraz kaynağı mesnetsiz olması durumunda en geç 30 gün içerisinde müşteriye gerekli açıklamalar yapılır. Şikayet ve itiraz haklı bir sebebe dayanması halinde kalite yönetim temsilcisi tarafından yapılacak değerlendirme sonucu gerçekleştirilecek faaliyetler belirlenir. Yapılacak faaliyetler en geç 30 gün içerisinde müşteriye iletilir ve yapılması kontrol edilir.

Haklı şikayet ya da itirazın durumu değerlendirilerek gerekli durumlarda kalite yönetim temsilcisi sorunun bir daha tekrarlamaması için düzeltici faaliyet başlatır.

Muayene sonuçlarına yapılan itirazlarda, muayenenin tekrar yapılmasına karar verilmesi durumunda kalite yönetim temsilcisi tarafından muayene tarihi, kontrol bedeli, muayene katılım şartları vb. bilgiler oluşturulur ve bu bilgiler müşteriye iletilir. İtiraz edilen muayenelere, aynı şartlarda, aynı metot ile tekrar muayene işlemi uygulanır. Müşterinin haklı olması durumunda talep edilen ücret alınmaz.

Müşterinin tekrar yapılan muayene sonuçlarına da itiraz etmesi durumunda, muayene daha yetkin bir personel tarafından tekrarlanır. Sonucun değişmemesi durumunda yapılan tüm masraflar müşteri tarafından karşılanır.

Müşterinin haklı olması ve aynı zamanda talepte de bulunması durumunda müşterinin bu olaydan kaynaklanan tüm mağduriyeti MBT tarafından karşılanır.

### 4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

MBT-FRM-023 Şikayet, İtiraz, Öneri Formu

MBT-FRM-022 Müşteri Memnuniyet Anketi

MBT-FRM-018 Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu