



TUSCERT DENETİM GÖZETİM VE BELGELENDİRME HİZMETLERİ TİC. LTD. ŞTİ.	DOKÜMAN NO	PR-09
	REVİZE NO/ TARİH	04/20.01.2023
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ PROSEDÜRÜ	YÜRÜRLÜK TARİHİ	05.07.2012
	SAYFA NO	1 / 1

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; TUSCERT'in müşterilerine ilkeli, tarafsız, güvenilir hizmet verebilmesi ve müşteri memnuniyeti sağlamak için izlenen yolları belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür; bütün TUSCERT müşterilerini kapsar.

3. SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasından Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.

4. PROSEDÜR

4.1. Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından TUSCERT müşterilerinin, TUSCERT'in hizmetleri ile ilgili memnuniyetleri, memnuniyetsizlikleri, önerileri, şikâyetleri takip edilir.

4.2 Müşteri memnuniyetinin takip edilip analiz edilebilmesi için Müşteri Anket Formu (FR-10) sonuçları ve web sitesinden gelen müşteri eleştirileri, şikâyetleri kullanılır.

4.3 Müşteri Anket Formaları (FR-10); posta yoluyla, mail yoluyla müşteriye gönderilir ve/veya kontroller esnasında müşteriye doldurulmak üzere bırakılarak müşteriden anketi doldurarak TUSCERT'e iletilmesi istenir. Ayrıca müşteriler müşteri memnuniyeti anketlerine TUSCERT web sitesinden de ulaşabilir.

4.4 Geri dönüşü olan müşteri anketleri anında Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirir. Eğer bir memnuniyetsizlik, bir şikâyet söz konusu ise durum Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından ilgili birime iletilir ve gerekli ise düzeltici faaliyet başlatılır. Eğer şikâyet uyarı ile giderilebilecek ise ilgili personele ve/veya birime uyarı şeklinde iletilir.

4.5 Şikâyet ile ilgili olarak düzeltici faaliyet başlatılmış ise söz konusu düzeltici faaliyetin takibinden Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.

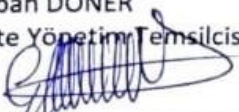
4.6 Müşteri Anketlerinin veri analizi için yetersiz olduğuna kanat edilirse yada gönderilen anket formlarının TUSCERT'e dönüşü beklenen düzeyde olmazsa Kalite Yönetim Temsilcisi Müşterilere telefon aracılığı ile görüşülerek doldurulur. Bu şekilde doldurulan formlarda imza aranmaz.

4.7 Yıl boyunca yapılan bütün anketlerin sonuçları ve yapılan şikâyetler ile ilgili yapılan faaliyetler, üçüncü şahıslarda ve/veya tüketicilerden telefonla yada mali yoluyla gelen olumlu/olumsuz eleştiriler, şikâyetler, denetim esnasında sahada karşılaşılan olum/olumsuz eleştiriler Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında değerlendirilir.

4.8 Müşteri şikâyetleri, eleştirileri ve beklentileri TUSCERT'in sürekli iyileştirme ve geliştirme süreci ve yıllık hedeflerin belirlenmesi için veri olarak kullanılır.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Müşteri Anket Formu (FR-10)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Adı Soyadı: Kezban DÖNER Görevi : Kalite Yönetim Temsilcisi İmza : 	Adı Soyadı: Mevlüt GÖKSU Görevi : Genel Müdür/ Kalite Yönetim Müdürü İmza : 