

1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedürün amacı; müşteri geri beslemesi, şikâyetlerin toplanması, kayıt altına alınması ve sonrasında yapılan faaliyetlerin açıklanması ve ilgili personelin yetki ve sorumluluklarını tanımlamaktır. Bu prosedür, Yetkin Kontrol tarafından üretilen tüm hizmetleri kapsamaktadır.

2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Şikâyetler

Özel veya tüzel kişilerin, firmamızın akreditasyon faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, geçici, sürekli personeli ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü ve yazılı olumsuz başvurulardır.

İtirazlar

Özel veya tüzel kişilerin, firmamızın kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır.

Şikâyet ve İtiraz Kurulu

Yetkin Kontrol tarafından alınan şikâyet ve itirazlara ait alanlardaki muayene faaliyetinin sürecinde görev almamış personel ile itiraz eden kişi/kurum ile herhangi bir bağlantısı olmayan; itiraza sebep alanlarda sektörel tecrübesi olan alan teknik konusuna hâkim yetkilendirilmiş kişi/kişilerden oluşmuş; alınan şikâyet ve itirazları değerlendirip sonuca bağlayan kurul.

3. REFERANS DÖKÜMANLAR

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü	YK-PR.02
Kayıt Tanımlama ve Arşivleme Prosedürü	YK-PR.08
Müşteri Memnuniyeti Anket Formu	YK-FR.40
Anket Sonuçları İyileştirme ve Aksiyon Planı Formu	YK-FR.42
Müşteri Şikayeti Değerlendirme Raporu Formu	YK-FR.43
Müşteri Geri Beslemesi Takip Formu	YK-FR.44
Müşteri Öneri Şikayet ve İtiraz Formu	YK-FR.53

4. SORUMLULUK


Firmamızda uygulanan tüm ticari faaliyet ve verilen hizmetlerde müşteri geri beslemesinden, şikâyetlerin/itirazların toplanmasından, kayıt altına alınmasından ve iyileştirme gerekliyse sonraki faaliyetlerden (uzmanlık alanıyla ilgili...) ve varsa uygunsuzlukların giderilmesinden tüm personel, müşteriye geri bildirimlerin yapılmasından ve takibinden Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.

5. UYGULAMA

Yetkin Kontrol kendisine iletilen öneri, şikayet ve itirazları nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı internet sitesinde (www.yetkinkontrol.com) kamunun erişimine sunmaktadır.

Müşteri geri beslemesi, şikayet ve itirazların alınması "**Müşteri Öneri Şikayet ve İtiraz Formu**" ile yapılır. Tarafımıza ulaşan öneri, şikayet ve itirazları alan Yetkin Kontrol personeli bu konuyu Kalite Yönetim Temsilcisi'ne iletir.

"Bu dokümanın basım, yayım, çoğaltım ve dağıtım hakkı Yetkin İş Güvenliği Periyodik Kontrol Ölçüm ve Mühendislik Hizmetleri Tic. Ltd. Şti.' ne aittir. Bu dokümanın çıktısı alındığı andan itibaren, KAŞELİ ve İMZALI olmadığı durumlarda bilgi içindir."

	MÜŞTERİ ÖNERİ ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	Doküman No: YK-PR.06
		Yayın Tarihi :14.07.2016
		Revizyon No :03
		Revizyon Tarihi:15.01.2018

Şikâyet ve itirazın alınmasından sonuçlandırmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler tarafsızlık ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikâyetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdır. Bu süreçte görev alacak kişiler de gizlilik ilkesini korumak zorundadırlar.

5.1 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

“Müşteri Öneri Şikâyet ve itiraz Formu” ile Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınan şikâyetler; hem şikâyet sahibine “şikâyetin alındığına dair” yazılı / sözlü bilgi ile hem de genel müdür ve birim yöneticilerine en geç 5 iş gününde bildirilir. Alınan şikâyetin konusu, muayene ile ilişkisi ve önemi hakkında birim yöneticileri ve kalite yöneticisi tarafından değerlendirilen şikâyet, muayene ile ilişki derecesine istinaden önce genel müdüre iletilir ya da şikâyetin değerlendirilmesi için şikâyet ve itiraz kuruluna bilgi verilir.


Şikâyet ve itiraz kurulu şikâyet değerlendirmesi: Faaliyetler ile ilgili şikâyetler için genel müdür tarafından görevlendirilen şikâyet ve itiraz kurulu; Şikâyet ve İtiraz Formu ile belirtilen şikâyet işlemine ait tüm dokümantasyon verilerini ilgili bölüm sorumlusu personel/personellerden alır. Kurul gerekli olduğunda şikâyet sahibi ve ilgili bölüm sorumlusu personel ile görüşür, iş dosyasını inceler ve kararını en geç 10 iş gününde verir. İncelemede daha önce benzer konuda gelen şikâyetlerin durumu da göz önüne alınır. Kararlar oy çokluğu ile alınır. Kurulun aldığı karar ve sonuçlar yazılı olarak kalite yöneticisi tarafından şikâyet sahibine iletilir. Değerlendirme sonucunda haklı ve kabul görülen şikâyetler için; ilgili alan bölüm sorumluları ile görüşülerek, gerekli düzeltici faaliyetler uygulamaya başlanır. Şikâyet sahibine de şikâyet kabulüne ve sonraki süreçlerine dair bilgi kalite yöneticisi tarafından yazılı iletilir. Şikâyetin değerlendirilmesi, gerekli DÖF’ ün başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi Yönetim temsilcisi tarafından yürütülür.

5.2 İtirazların Değerlendirilmesi

“Müşteri Öneri Şikâyet ve itiraz Formu” ile Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınan itirazlar; hem itiraz sahibine “itirazın alındığına dair” yazılı bilgi ile hem de genel müdür ve bölüm müdürlerine en geç 5 iş gününde bildirilir. Bildirilen itirazlara istinaden genel müdür; itirazın değerlendirilmesi için şikâyet ve itiraz kurulunu toplanması için görevlendirir.

Şikâyet ve itiraz kurulu itiraz değerlendirmesi: Genel müdür tarafından görevlendirilen şikâyet ve itiraz kurulu; önce Şikâyet ve İtiraz Formu ile belirtilen itiraz işlemine ait tüm dokümantasyon verilerini ilgili bölüm sorumlusu personel/personellerden alır. Kurul gerekli olduğunda itiraz sahibi ve ilgili bölüm sorumlusu personel ile görüşür, iş dosyasını inceler ve kararını en geç 10 iş gününde verir. İncelemede daha önce benzer konuda gelen itirazların durumu da göz önüne alınır. Kararlar oy çokluğu ile alınır. Kurulun aldığı karar ve sonuçlar yazılı olarak kalite yöneticisi tarafından itiraz sahibine iletilir. Değerlendirme sonucunda haklı ve kabul görülen itirazlar için; ilgili alan bölüm sorumluları ile görüşülerek, gerekli düzeltici faaliyetler uygulanmaya başlanır. İtiraz sahibine de itirazın kabulüne ve sonraki süreçlerine dair bilgi kalite yöneticisi tarafından yazılı iletilir. Alınan karara tekrar itiraz olması durumunda Kalite Yöneticisi tarafından kurul ve genel müdür bilgilendirilir; kurulun nihai kararı tekrar itiraz edilme tarihinden sonraki 5 iş gününde verilir ve itiraz sahibine kalite yöneticisi tarafından yazılı olarak bildirilir. Alınan karara tekrar itiraz olması durumunda kalite yöneticisi ve karar alıcı durumu tekrar değerlendirir, genel müdüre bilgi verilir ve

“Bu dokümanın basım, yayım, çoğaltım ve dağıtım hakkı Yetkin İş Güvenliği Periyodik Kontrol Ölçüm ve Mühendislik Hizmetleri Tic. Ltd. Şti.’ ne aittir. Bu dokümanın çıktısı alındığı andan itibaren, KAŞELİ ve İMZALI olmadığı durumlarda bilgi içindir.”

	MÜŞTERİ ÖNERİ ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	Doküman No: YK-PR.06
		Yayın Tarihi :14.07.2016
		Revizyon No :03
		Revizyon Tarihi:15.01.2018

nihai karara varılır. Bu karar tekrar itiraz edilme tarihinden sonraki 5 iş gününde verilir ve itiraz sahibine bildirilir.

5.2 Önerilerin Değerlendirilmesi

Yetkin Kontrol'e yapılan öneriler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından "Müşteri Öneri Şikayet ve itiraz Formu" ile kayıt altına alınır ve yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında bu öneriler değerlendirilir ve gerekli görülen konularda düzenlemeler yapılır.

5.3 Müşteri Memnuniyeti Anketi (YK-FR.40)

Müşterinin genel anlamda algılanması için yapılır ve elde edilen sonuçlar analiz edilerek firmamızın Güçlü Yanları ve İyileştirmeye Açık Alanlar (İAA) belirlenir. Belirlenen İAA' lar **Anket Sonuçları İyileştirme ve Aksiyon Planı Formu (YK-FR.42)**'na işlenir, sorumlu ve terminler belirlenerek iyileştirmeler yapılır. Eğer gerekliyse yapılan iyileştirmeler ile ilgili ilerleme raporu ve sonuçları Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından müşteriye bildirilir.

6. REVİZYON

Revizyon Sayısı	Revizyon Konusu	Tarih
1	<i>Kalite Yöneticisi Kevser YÜCE olarak revize edildi.</i>	<i>08.03.2017</i>
2	<i>4.2 başlığına "Şikayet ve itiraz kurulu tarafsız olması açısından şikayet ve itirazın alındığı birimde çalışmayan personellerin olduğu kuruldur.Bu sebeple kuruldaki kişiler değişkenlik gösterebilir." İbaresini eklendi.</i>	<i>30.10.2017</i>
3	<i>Prosedürün adı "MÜŞTERİ ÖNERİ ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ" olarak değiştirildi. Doküman standardın gerekliliklerine göre yeniden revize edildi.</i>	<i>15.01.2018</i>

HAZIRLAYAN

KONTROL EDEN/ONAYLAYAN

"Bu dokümanın basım, yayım, çoğaltım ve dağıtım hakkı **Yetkin İş Güvenliği Periyodik Kontrol Ölçüm ve Mühendislik Hizmetleri Tic. Ltd. Şti.**'ne aittir. Bu dokümanın çıktısı alındığı andan itibaren, KAŞELİ ve İMZALI olmadığı durumlarda bilgi içindir."