

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 Faaliyet 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/İtirazı Değerlendirme Raporu Formu	YK-FR.43
Müşteri Geri Beslemesi İzleme Formu	YK-FR.44
Müşteri Öneri Şikayet ve İtiraz Formu	YK-FR.53
Müşteri Memnuniyeti Analizi Formu	YK-FR.41
Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü	YK-PR.03

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, müşteriye anketlerin ulaştırılmasından 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.

Şikayet ve itirazın alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler tarafsızlık ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikâyetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdırlar. Bu süreçte görev alacak kişiler de gizlilik ilkesini korumak zorundadırlar. Müşteriden gelen her türlü geri besleme kalite yöneticisi tarafından **YK-FR.44 Müşteri** "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."

Geri Beslemesi İzleme Formu'na kaydedilerek izlenir. Şikayet ve itirazın geçerli kılınmasına yönelik tüm bilgilerin toplanması ve doğrulanmasından muayene kuruluşumuz sorumludur.

5.1 Şikayetlerin Değerlendirilmesi

"Müşteri Öneri Şikayet ve itiraz Formu" ile Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınan şikâyetler; hem şikâyet sahibine "şikâyetin alındığına dair" yazılı / sözlü bilgi ile hem de 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 ve genel müdür şikâyetin değerlendirilmesi için şikayet ve itiraz kurulunu toplanmasını sağlayarak kurula bilgi verilir.

Şikayet ve itiraz kurulu şikayet değerlendirmesi: Faaliyetler ile ilgili şikâyetler için genel müdür tarafından görevlendirilen şikayet ve itiraz kurulu; Müşteri Öneri Şikayet 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. Değerlendirme sonucunda haklı ve kabul görülen şikâyetler için; ilgili alan bölüm sorumluları ile görüşülerek, düzeltici faaliyet gerekip gerekmediğine karar verilir. Kararlar oy çokluğu ile alınır. Yapılan değerlendirmeler, alınan kararlar, yapılacak faaliyetler, faaliyeti yapacak kişiler, faaliyetin tamamlanma tarihi, takip sorumlusu vb. bilgiler **YK-FR.43 Müşteri Şikayeti/İtirazı Değerlendirme Rapor Formu'nda Şikayetin/İtirazın Değerlendirilmesi** bölümüne kalite yöneticisi tarafından kaydedilir. Şikayet sahibine de şikâyet kabulüne ve sonraki süreçlerine(kurul kararı, şikayetin giderilmesi için yapılacak faaliyetler, faaliyetlerin tamamlanma tarihi, sonuçlar vb.) dair bilgi kalite yöneticisi tarafından yazılı iletilir. Şikâyetin değerlendirilmesi, gerekli ise DÖF' ün başlatılması, kapatılması, şikayetin giderilmesine yönelik yapılan faaliyetler, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi Yönetim temsilcisi tarafından yürütülür.

5.2 İtirazların Değerlendirilmesi

"Müşteri Öneri Şikayet ve itiraz Formu" ile Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınan itirazlar; hem itiraz sahibine "itirazın alındığına dair" yazılı bilgi ile hem de bölüm müdürlerine en geç 5 iş gününde bildirilir. Kalite yöneticisi ve bölüm müdürlerinin ön değerlendirmesi sonrası genel müdüre bilgi verilir. Bildirilen itirazlara istinaden genel müdür; itirazın değerlendirilmesi için şikayet ve itiraz kurulunu toplanması için görevlendirir.

Şikayet ve itiraz kurulu itiraz değerlendirmesi: Genel müdür tarafından görevlendirilen şikâyet ve itiraz kurulu; önce Müşteri Öneri Şikayet 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. Değerlendirme sonucunda haklı ve kabul görülen itirazlar için; ilgili alan bölüm sorumluları ile görüşülerek, düzeltici faaliyet gerekip gerekmediğine karar verilir. Kararlar oy çokluğu ile alınır. Yapılan değerlendirmeler, alınan kararlar, yapılacak faaliyetler, faaliyeti yapacak kişiler, faaliyetin tamamlanma tarihi, takip sorumlusu vb. bilgiler **YK-FR.43 Müşteri Şikayeti/İtirazı Değerlendirme Rapor Formu'nda Şikayetin/İtirazın Değerlendirilmesi** bölümüne kalite yöneticisi tarafından kaydedilir. İtiraz sahibine de itirazın kabulüne ve sonraki süreçlerine(kurul kararı, yapılacak faaliyetler, faaliyetlerin tamamlanma tarihi, sonuçlar vb.) 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 nihai karara varılır. Bu karar tekrar itiraz edilme tarihinden sonraki 5 iş gününde verilir ve itiraz sahibine bildirilir.

"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."

Şikayetler ve itirazlar ile ilgili işlemlere ilişkin sürecin tüm seviyelerinde alınacak kararlardan kurulumuz sorumludur.

5.2 Önerilerin Değerlendirilmesi

Yetkin Kontrol'e müşteri tarafından gelen tüm öneriler Kalite Yöneticisi tarafından "Müşteri Öneri Şikayet ve itiraz Formu" ile kayıt altına alınır ve **müşteriler tarafından tavsiye edilen müşteri önerileri iyileştirmeye açık alan olarak görülmekte olup, bu iyileştirmeye açık alanlar Anket Sonuçları İyileştirme ve Aksiyon Planı Formu (YK-FR.42)'na işlenerek sorumlu ve terminler belirlenir.**

Müşteri memnuniyet anketleri sonucu müşteri tarafından verilen cevaplar incelenerek sorulan sorulara verilen "normal" cevabı için ilgili müşteri temsilcisiyle görüşülerek ilgili konularda yapılabilecek iyileştirmeler için müşteriden öneriler alınır. Yapılan görüşmeler sonucu alınan müşteri önerileri Kalite Yöneticisi tarafından "Müşteri Öneri Şikayet ve itiraz Formu" ile kayıt altına alınır. Yapılan müşteri görüşmeleri neticesinde müşteriler tarafından tavsiye edilen müşteri önerileri iyileştirmeye açık alan olarak görülmekte olup, bu iyileştirmeye açık alanlar **Anket Sonuçları İyileştirme ve Aksiyon Planı Formu (YK-FR.42)'na işlenerek sorumlu ve terminler belirlenir.**

5.3 Müşteri Memnuniyeti Anketi (YK-FR.40)

Anket uygulaması müşteriye yapılan her hizmet sonrası uygulanmaktadır. Müşterinin genel anlamda algılanması için yapılır ve yıl sonunda toplu olarak **Müşteri Memnuniyeti Analizi Formu ile analizleri yapılır. Yapılan analizler sonucunda** 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.**

Müşteriden anketlerin, elden, e-posta, faks veya kargo vasıtasıyla firmamıza ulaştırması istenir. Maksimum müşteri memnuniyeti oranını ölçmek adına daha hızlı ve daha fazla dönüş sağlayabilecek telefonla anket doldurma yöntemi de kullanılabilir. Bunun için hizmet sonrası kalite yöneticisi müşteri yetkilisi ile görüşerek anket sorularına sözlü olarak yanıtlar alır ve müşteri memnuniyeti anketine işler. Anket sonuçlarında Kötü;Çok Kötü;Kararsızım;Memnun Değilim;Başkasına Tavsiye Etmem ifadelerinin işaretlenmesi halinde kalite yöneticisi tarafından müşteri ile temasa geçilir ve sorunun sebebi tespit edilir. Sorununun sebebinin tespit edilmesiyle **Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü** başlatılmış olur. Elde edilen verilerin sonucuna göre düzeltici faaliyet başlatılır. Düzeltici faaliyet **Düzeltilen Ve Önleyici Faaliyet Prosedürü'ne** göre takip edilir. Memnuniyet anketlerin genel değerlendirmesi ise YGG toplantılarında yapılır. YGG toplantısında müşteri memnuniyet oranları, varsa yapılan düzeltici faaliyetler ve belirlenen iyileştirmeye açık alanlar sonucu planlanan faaliyetlerin uygulanıp uygulanmadığı ve sonuçları değerlendirilir. Uygulanmayan/Uygulanamayan faaliyetler için nedenler sorumlular ile görüşülerek genel müdür kararıyla düzeltici faaliyet başlatılabilir veya yeni bir sorumlu/faaliyet ve tarih belirlenerek bir sonraki yılın hedeflerine eklenir. Yeni tarih ve sorumlular **Anket Sonuçları İyileştirme ve Aksiyon Planı Formu (YK-FR.42)'na** da işlenerek takip edilir.

6. REVİZYON

Revizyon Sayısı	Revizyon Konusu	Tarih
1	Kalite Yöneticisi Kevser YÜCE olarak revize edildi.	08.03.2017
2	4.2 başlığına "Şikayet ve itiraz kurulu tarafsız olması açısından şikayet ve itirazın alındığı birimde çalışmayan personellerin olduğu kuruludur.Bu sebeple kuruldaki kişiler değişkenlik gösterebilir." İbaresini eklendi.	30.10.2017
3	Prosedürün adı "MÜŞTERİ ÖNERİ ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ" olarak değiştirildi. Doküman standardın gerekliliklerine göre yeniden revize edildi.	15.01.2018
4	Kırmızıya boyanan kısımlar eklendi.	30.04.2019
5	Kırmızıya boyanan kısımlar eklendi.	25.02.2020
6	"5.2 Önerilerin Değerlendirilmesi bölümü ve "5.3 Müşteri Memnuniyeti Anketi (YK-FR.40)" bölümü detaylandırıldı.	14.02.2022

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."