

## 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

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

**Şikâyet ve İtiraz Kurulunun oluşturulması Genel Müdür'ün sorumluluğundadır. Şikâyet ve İtiraz Kurulu, şikâyet ve itiraz olması durumunda Genel Müdür'ün talebiyle toplanır ve kurul toplantısı'na Genel Müdür başkanlık eder. Kurul en az 3 kişiden oluşur. Kararlar oy çokluğu ile alınır. Oy eşitliğinin olduğu durumlarda nihai karar Genel Müdür tarafından verilir.**

## 3. REFERANS DÖKÜMANLAR

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü	YK-PR.02
Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü	YK-PR.03
Müşteri Memnuniyeti Anket Formu	YK-FR.40
Anket Sonuçları İyileştirme ve Aksiyon Planı Formu	YK-FR.42
Müşteri Şikâyeti/İtirazı Değerlendirme Raporu Formu	YK-FR.43
Müşteri Geri Beslemesi İzleme Formu	YK-FR.44
Müşteri Öneri Şikâyet ve İtiraz Formu	YK-FR.53
Müşteri Memnuniyeti Analizi Formu	YK-FR.41

## 4. SORUMLULUK

Firmamızda uygulanan tüm ticari faaliyet ve verilen hizmetlerde müşteri öneri, şikâyetlerin/itirazların toplanmasından, iyileştirme gerekliyse sonraki faaliyetlerden (uzmanlık alanıyla ilgili...) ve varsa uygunsuzlukların giderilmesinden tüm personel, müşteri öneri, şikâyet ve itirazlarının kayıt altına alınarak takibinin yapılmasından, müşteriye geri bildirimlerin yapılmasından, müşteriye anketlerin ulaştırılmasından Kalite Yöneticisi sorumludur.

## 5. UYGULAMA

Yetkin Kontrol kendisine iletilen öneri, şikâyet ve itirazları nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı ve YK-FR.53 Müşteri Öneri Şikâyet ve İtiraz Formu'nu internet sitesinde (www.yetkinkontrol.com) kamunun erişimine sunmaktadır.

**Öneri, şikâyet ve itirazların alınması "YK-FR.53 Müşteri Öneri Şikâyet ve İtiraz Formu" ile yapılır. Müşteri tarafından sözlü veya mail ile ifade edilmesi durumunda müşteri ile görüşen personel**

*"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."*

tarafından aynı form üzerinde kayıt yapılır. Tarafımıza ulaşan öneri, şikayet ve itirazları alan Yetkin Kontrol personeli bu konuyu Kalite Yöneticisi'ne iletir.

Şikayet 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. Müşteriden gelen şikayet/itiraz ve öneriler Kalite Yöneticisi tarafından YK-FR.44 Müşteri 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

"YK-FR.53 Müşteri Öneri Şikayet ve itiraz Formu" ile kayıt altına alınan şikâyetler; hem şikâyet sahibine "şikâyetin alındığına dair" yazılı bilgi ile hem de bölüm sorumlularına en geç 5 iş gününde bildirilir. Alınan şikâyetin konusu, muayene ile ilişkisi ve önemi hakkında Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilen şikâyet, Genel Müdüre iletilir ve Genel Müdür şikâyetin değerlendirilmesi için şikayet ve itiraz kurulunu toplar. Toplantı, Genel Müdür'ün kurulu şikayet konusu hakkında bilgilendirmesiyle başlar.

**Şikayet ve itiraz kurulu şikayet değerlendirmesi:** Faaliyetler ile ilgili şikâyetler için Genel Müdür tarafından görevlendirilen şikayet ve itiraz kurulu; YK-FR.53 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 düzeltici faaliyet gerekip gerekmediğine karar verilir. 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 Kalite Yöneticisi tarafından yürütülür.

### 5.2 İtirazların Değerlendirilmesi

"YK-FR.53 Müşteri Öneri Şikayet ve itiraz Formu" ile kayıt altına alınan itirazlar; hem itiraz sahibine "itirazın alındığına dair" yazılı bilgi ile hem de bölüm sorumlularına en geç 5 iş gününde bildirilir. Kalite Yöneticisi ön değerlendirmesi sonrası Genel Müdüre bilgi verilir. Bildirilen itirazlara istinaden Genel Müdür; itirazın değerlendirilmesi için şikayet ve itiraz kurulunu toplar. Toplantı, Genel Müdür'ün kurulu itiraz konusu hakkında bilgilendirmesiyle başlar.

**Şikayet ve itiraz kurulu itiraz değerlendirmesi:** Genel müdür tarafından görevlendirilen şikâyet ve itiraz kurulu; önce YK-FR.53 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 düzeltici faaliyet gerekip gerekmediğine karar verilir. 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. Şikayet ve İtiraz Kurulunun aldığı kararlar ve yapılan faaliyetler ile ilgili itiraz sahibi tatmin olmazsa ikinci kez itiraz etme hakkına sahiptir. Bu durumda "**Şikayet ve itiraz kurulu itiraz değerlendirmesi**" süreci yeniden işletilir. Faaliyet sonucu İtiraz sahibine bildirildiğinde, itiraz sahibi yine tatmin olmaz ise muayene kuruluşumuz tarafından, mevcut yasal haklar ile bu hakların

"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."

kullanılmasına ilişkin itiraz sahibine bildirim yapılır. İtiraz sahibi ihtiyaç duyduğunda yasal yollara başvurabilir.

Alınan şikayet ve itirazlar sonrası düzenlenen Şikayet ve İtiraz kurulu toplantılarına katılan katılımcılar toplantı sonunda YK-FR.43 Müşteri Şikayeti/İtirazı Değerlendirme Rapor Formu'nu imzalar.

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

### 5.2 Önerilerin Değerlendirilmesi

Müşteri memnuniyet anketleri sonucu müşteri tarafından verilen cevaplar incelenerek sorulan sorulara verilen "normal" cevabı için Kalite Yöneticisi ilgili müşteri temsilcisiyle görüşerek ilgili konularda yapılabilecek iyileştirmeler için müşteriden önerilerini alır.

Müşterilerden gelen ve anket sonuçları için müşteri ile yapılan görüşmeler sonucu elde edilen her türlü müşteri önerileri iyileştirmeye açık alan olarak görülmekte olup, gelen öneriler Kalite Yöneticisi tarafından incelenerek iyileştirmeye yönelik faaliyet planlanır ve sorumlular belirlenerek, YK-FR.44 Müşteri Geri Beslemesi İzleme Formu'na kaydedilip takibi sağlanır.

### 5.3 Müşteri Memnuniyeti Anketi

Anket uygulaması müşteriye yapılan her hizmet sonrası uygulanmaktadır. Müşterinin genel anlamda algılanması için yapılır ve yıl sonunda toplu olarak YK-FR.41 Müşteri Memnuniyeti Analizi Formu ile analizleri yapılır. Yapılan analizler sonucunda firmamızın Güçlü Yanları ve İyileştirmeye Açık Alanlar (İAA) belirlenir. Belirlenen İAA' lar YK-FR.42 Anket Sonuçları İyileştirme ve Aksiyon Planı Formu'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 YK-PR.03 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü başlatılmış olur. Elde edilen verilerin sonucuna göre düzeltici faaliyet başlatılır. Düzeltici faaliyet YK-PR.02 Düzeltici 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 YK-FR.42 Anket Sonuçları İyileştirme ve Aksiyon Planı Formu '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 kuruldu.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
7	Prosedürde yer alan gereksiz tanımlamalar kaldırılarak prosedür düzenlenip sadeleştirildi. Kırmızıyla yazılan alanlar eklendi.	21.03.2022

### 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."