

Doküman Kodu	IST.PR.06
Yayın Tarihi	11.04.2022
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00.00.0000
Sayfa Sayısı	1/4

1- AMAÇ:

Bu prosedürün amacı, müşterilerden ve diğer ilgililerden gelen itiraz ve şikâyetleri çözümlmek konusunda yöntem oluşturmaktır.

2- KAPSAM:

Bu prosedür müşteriden itiraz ve şikâyetin alınması ve sonuçlandırılması için gerekli tüm faaliyetleri kapsar.

3- KISALTMALAR:

K.Y.: Kalite Yöneticisi

YGG: Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü

4- TANIMLAR:

- **Şikâyet:** Herhangi bir kişi/kurumdan belgelendirme kuruluşuna ya da akreditasyon kuruluşuna memnuniyetsizlik ifadesi.
- **İtiraz:** Başvuru sahibinin, adayın veya hizmeti alan bir kişinin veya kuruluşun, ilgili süreçlerde alınmış olunan bir kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebi.

5- SORUMLULAR

Bu prosedür kapsamında şikâyetlerin alınmasından tüm personel, takibinin yapılmasından Kalite Yöneticisi şikâyetin ilgilisi sorumludur.


6- FAALİYET AKIŞI

6.1- Geri Besleme Bilgilerinin Toplanması:

Geri besleme bilgileri, her kontrol işi sonrasında müşterilere gönderilen Müşteri Memnuniyet Anketleri ve müşterilerden şikâyet gelmesi durumunda gönderilen Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formları ile toplanmaktadır. Toplanan formlar K.Y. tarafından Şikâyet ve İtiraz Takip Listesi'ne kaydedilir.

Teknik Yönetici ve K.Y. tarafından yılda en az bir kez olmak üzere periyodik olarak müşterilerimize mail, posta ya da elden verilmek şekliyle Müşteri Memnuniyet Anketi yapılır. Müşteriler tarafından doldurulan Müşteri Memnuniyet Anketleri K.Y. tarafından toplanarak muhafaza edilir. Müşteri Memnuniyet Anketi'nin toplanmasının takibi yıllık olarak K.Y. tarafından yapılır.

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi HASAN DOĞAN	ONAYLAYAN Genel Müdür KUTAY KALELİ
--	--

 <i>we save the future</i>	ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	IST.PR.06
		Yayın Tarihi	11.04.2022
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	00.00.0000
		Sayfa Sayısı	2/4

Müşteriden gelen itiraz/şikâyetler sözlü veya yazılı olabilmektedir.

- Müşteriler, www.istrich.com adresindeki Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formunu indirip doldurarak ya da şikâyetlerini mail ile yazılı olarak bildirmektedir.
- Sözlü gerçekleşen Müşteri itiraz ve şikâyetlerinde, şikâyet ve itirazı alan personeller tarafından Müşteri Şikâyet Formu doldurtularak müşteri itiraz/şikâyeti alınmaktadır.
- Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yöneticisi tarafından veya teknik konular hakkında alınan şikâyetler/itirazlarda ise Teknik Yönetici tarafından incelenerek hazırlanıp, gözden geçirip, onaylanır. Şikâyet/İtiraz eğer Kalite Yöneticisi ile Teknik Yönetici hakkında ise Genel Müdür tarafından değerlendirilir.
- Kurumumuza iletilen tüm itiraz/şikâyetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikâyetler/İtirazlar değerlendirilir.

İtiraz/Şikâyetlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması K.Y. veya Teknik Yönetici tarafından yürütülür. İtiraz/Şikâyeti alan personel tarafından Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair en geç 5 gün içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılmasını sağlanır.

Ayrıca müşteri memnuniyet anket formlarında 2 ve 2'in altında verilen puanlar şikâyet olarak değerlendirilir. Müşteri şikâyeti için Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu müşteriye elden, veya elektronik posta yoluyla ulaştırılarak kayıt altına alınır. Şikâyet anket formuyla geldiğinde anketin karar bölümü aynı işlem için kullanılır veya gerekirse K.Y. tarafından ayrıca Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu ile kayıt altına alınır.

6.2- Geri Besleme Bilgilerinin Değerlendirilmesi

Müşterilerden gelen şikâyetler/itirazlar K.Y. veya Teknik Yönetici tarafından değerlendirilir. Şikâyet ile ilgili müşteri ile görüşme yapılarak ek bilgi alınır. Şikâyet herhangi bir işlem başlatmayı gerektirmiyorsa sebebi müşteriye açıklanır.

Şikâyetler için K.Y. ile Teknik yönetici tarafından sorumlular çağırılarak sebepleri araştırılır. Şikâyet veya itiraz edene bildirilecek olan karar, itiraz/şikâyet konusu muayene faaliyetlerinde yer almamış olan kişi/kişiler tarafından verilmeli, gözden geçirilmeli ve oy çokluğu ile karar alınmalıdır, oy çokluğu sağlanamıyorsa itiraz/şikâyet konusu olmayan en deneyimli muayene elemanı konuya dâhil edilerek

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi HASAN DOĞAN	ONAYLAYAN Genel Müdür KUTAY KALELİ
--	--

Doküman Kodu	IST.PR.06
Yayın Tarihi	11.04.2022
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00.00.0000
Sayfa Sayısı	3/4

oynamaya katılır. Eğer şikâyet/itiraz unsuru Teknik Yöneticinin yaptığı (ör: muayene, imzaladığı rapor) herhangi bir faaliyet ile ilgili ise Genel Müdürden değerlendirme istenir.

Şikâyetin büyüklüğüne göre üst yönetime bilgi verilir. Elde edilen sonuca göre gerekli görüldüğü takdirde, K.Y. tarafından Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürüne göre düzeltici faaliyet veya önleyici faaliyet başlatılır. Alınan kararlar Müşteri Memnuniyet Anketi ve Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu K.Y. tarafından kaydedilir ve görüş veren kişiler tarafından onaylanır.

Kuruluşumuza yapılan şikayet ve itirazlar, Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu ile kayıt altına alınır kullanılan ekipman ve uygulanan yöntem açısından değerlendirir. İtirazın giderilmesi için gerekli faaliyeti yapar, yapılan faaliyet açılan Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu ile takip edilir. Değerlendirme sonucunda müşteri tarafının kuruluşumuz personeli, kullanılan ekipmanı ve uygulanan yöntemi vb. sebeplerden dolayı mağdur olduğu tespit edilirse, kuruluşumuz müşterinin maddi vb. konularda tüm mağduriyetini giderecek düzeltmeleri yapmakla yükümlüdür.

Müşteri tarafından sözlü ya da yazılı olarak yapılan itirazlar uygun bulunması durumunda değerlendirmeye alınır ve müşteri en geç 5 iş günü içerisinde süreç hakkında bilgilendirilir. İtiraz için uygun görülen kararın ve/veya kararın sonucu yapılanlar ve varsa açılmış düzeltici faaliyetin sonuçları en geç 10 iş günü içinde itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir. Bildirilen karar itiraz sahibi tarafından tatmin edici bulunmuyorsa nedenlerini açıklayıcı olarak yazdığı dilekçesini, kendisine kararın bildiriminden 5 iş günü içerisinde tarafımıza tekrar sunar, Genel Müdür tekrar bir toplantı gündemi oluşturarak nihai kararı alır ve 3 iş günü içerisinde itiraz sahibine bildirilir ve kayıtlar saklanır. İtiraz veya şikayet çözümlenemediği konu teknik ise Teknik yönetici vekili ya da dışarıdan teknik yönetici vasfı olan birisinden görüş istenir.

Alınan kararlar ve tutulan kayıtlar YGG toplantısında periyodik olarak incelenir. Alınan kararların tutarsızlığı ve/veya yanlış olduğu hakkında YGG toplantısında bir düzenleme yapılması istenirse konu hakkında düzeltici faaliyet başlatılır ve istenen uygunsuzluğu giderecek faaliyet yerine getirilir. Bu faaliyet itiraz sahipleri için verilen kararların değişmesini gerektirecek seviyedeysen gerekli düzenlemeler yapılarak itirazı değerlendirilmiş itiraz sahiplerine alınan yeni kararın nedenleri ve bu kararların sonucu yazılı olarak bildirilerek gerekli düzenlemeler yapılır.

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi HASAN DOĞAN	ONAYLAYAN Genel Müdür KUTAY KALELİ
---	---

Doküman Kodu	IST.PR.06
Yayın Tarihi	11.04.2022
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00.00.0000
Sayfa Sayısı	4/4

Firmamıza yapılan tüm Şikâyet ve İtiraz başvuruları ile bunların içeriği gizli olup, yasal olarak veya mevzuat nedeni ile bağlayıcı durumlar dışında, tarafların (müşteri ve/veya itiraz/şikâyetçisi) izni alınmadan ve verilecek bilginin içeriği açıklanmadan, üçüncü şahıslara bilgi verilmez.

7- İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

- IST.PR.09 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- IST.PR.11 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- IST.FR.34 Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu
- IST.LS.05 Şikâyet ve İtiraz Takip Listesi
- IST.FR.43 Müşteri Memnuniyet Anket Formu

8- REVİZYON TARİHÇESİ

Rev. No	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Sebebi

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi HASAN DOĞAN	ONAYLAYAN Genel Müdür KUTAY KALELİ
--	--

ISTRICH Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar Ortak ağ üzerindedir. Basılı ortamda bulunan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" niteliğindedir. Basılı ortamda kontrollü kopya talebinizi Kalite Birimi'ne iletmeniz gereklidir. Kurum içi kullanım içindir, çoğaltılamaz ve kurum dışına çıkartılamaz.