Teknik Emniyet
Kontrol Hizmetleri Ticaret Limited Şirketi

MÜŞTERİ GERİ BESLEMESİ VE ŞİKÂYETLERİNİN İTİRAZLARININ ALINMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

P06 (Rev.04/05.Haz.2024)

Bu prosedürün amacı; Müşteri geri beslemesi, şikâyetlerin/İtirazların toplanması, kayıt altına alınması, sonrası yapılan faaliyetlerin açıklanması ve ilgili personelin yetki ve sorumluluklarını tanımlamaktır.

Yayın Tarihi 05 Oca. 2018
Toplam Sayfa Sayısı 6

1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedürün amacı; Müşteri geri beslemesi, şikâyetlerin ve itirazların toplanması, kayıt altına alınması, sonrası yapılan faaliyetlerin açıklanması ve ilgili personelin yetki ve sorumluluklarını tanımlamaktır.

Bu prosedür, firmamız tarafından sunulan tüm hizmetleri kapsamaktadır.

2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Müşteri Geri Beslemesi; Hizmetlerimizin özellik ve performansı, pazarlama, satış ve diğer uygulamalarımızla ilgili müşteri yorumları,

Şikâyetler; Özel veya tüzel kişilerin, firmamızın akreditasyon faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, geçici, sürekli personeli veya akredite ettiği bir kurumun akreditasyon kapsamında yaptığı faaliyetler veya etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü ve yazılı olumsuz başvurulardır.

İtirazlar; Özel veya tüzel kişilerin, firmamızın kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı ve istenilen hizmet sonucunda herhangi bir olumsuz kararın çıkması sonucunda kararın yeniden değerlendirilmesi için yaptıkları başvurulardır. İtiraz için aranılacak tek koşul, TÜRKAK' ın aldığı kararın, itiraz eden tarafın isteklerine karşıt olmasıdır.

3. REFERANS DÖKÜMANLAR

Müşteri Memnuniyeti Anket Formu	GF13.5
Müşteri Memnuniyeti Analizi Formu	GF13.6
Anket Sonuçlarını iyileştirme ve Aksiyon Planı Formu	GF13.7
Müşteri Geri Beslemesi İzleme Formu	GF13.8
Müşteri Öneri Şikayet İtiraz Değerlendirme Formu	GF13.9
Düzeltici Önleyici Faaliyet Talep Formu	GF16
Düzeltici Önleyici Faaliyet Takip Formu	GF17
Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü	P02
Veri Güvenliği ve Yedekleme Prosedürü	P07
Kayıt Tanımlama ve Arşivleme Prosedürü	P08

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Onay
Yönetim Sistemleri Sorumlusu	Yönetim Sistemleri Sorumlusu	Genel Müdür

Bu dokümanın basım, yayım, çoğaltım ve dağıtım hakkı **Teknik Emniyet Kontrol Hizmetleri Ltd. Şti.***' ne aittir.*
Bu dokümanın çıktısı alındığı andan itibaren, KAŞELİ ve İMZALI olmadığı durumlarda bilgi içindir.

4. UYGULAMA

4.1. Sorumluluk

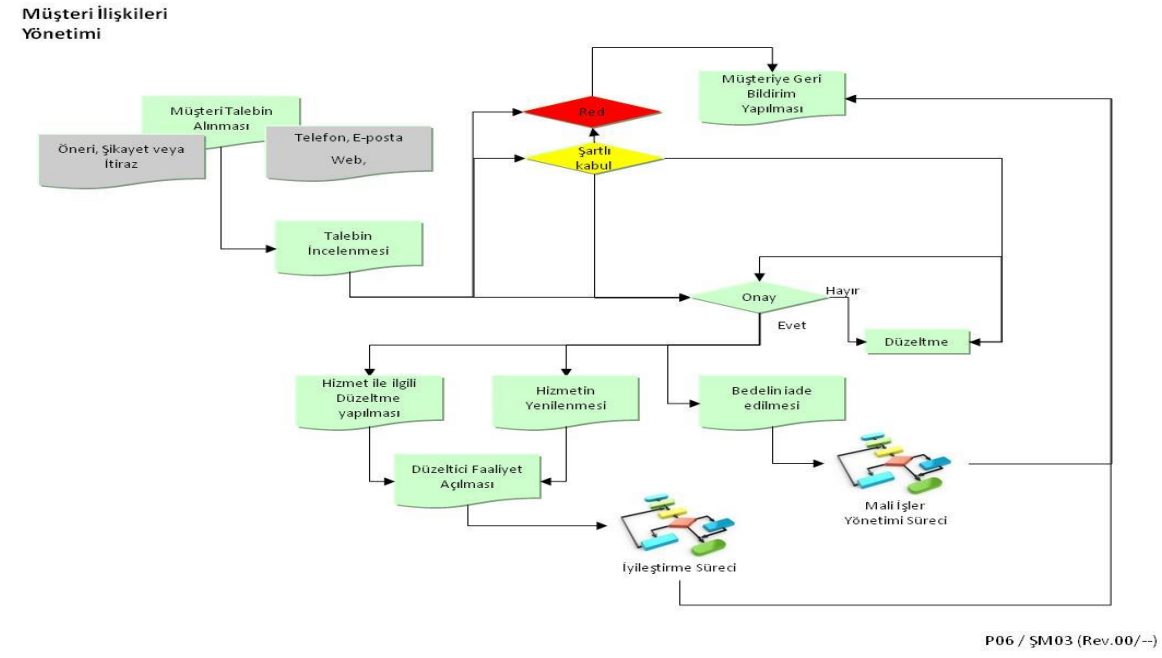
Müşteri Geri Beslemeleri ile ilgili yapılacak faaliyetler Şekil.1' de verilen iş akışına (ŞM03) göre gerçekleştirilir.

Müşteri İlişkileri Sorumlusu;
Firmamızda uygulanan tüm ticari faaliyet ve verilen hizmetlerde müşteri geri beslemesinden, şikâyetlerin ve İtirazların toplanmasından, kayıt altına alınmasından ve iyileştirme gerekliyse sonraki faaliyetlerden (uzmanlık alanıyla ilgili...) ve varsa uygunsuzlukların giderilmesinden, Müşteriye geri bildirimlerin yapılmasından ve sonlandırılmasından,

Müşteri İlişkileri Personeli;
Müşteri İlişkileri Sorumlusunun görevlerine destek verilmesinden, Müşteri İlişkileri Sorumlusunun yokluğunda da vekâleten müşteri geri beslemesinden, şikâyetlerin ve İtirazların toplanmasından, kayıt altına alınmasından ve iyileştirme gerekliyse sonraki faaliyetlerden (uzmanlık alanıyla ilgili...) ve varsa uygunsuzlukların giderilmesinden, Müşteriye geri bildirimlerin yapılmasından ve sonlandırılmasından,

sorumludur.

Müşteri Geri Beslemeleri İş Akışı



Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Onay
Yönetim Sistemleri Sorumlusu	Yönetim Sistemleri Sorumlusu	Genel Müdür

Bu dokümanın basım, yayım, çoğaltım ve dağıtım hakkı **Teknik Emniyet Kontrol Hizmetleri Ltd. Şti.***' ne aittir.*
Bu dokümanın çıktısı alındığı andan itibaren, KAŞELİ ve İMZALI olmadığı durumlarda bilgi içindir.

4.2 Müşteri Geri Besleme ve Şikâyetlerin İtirazların Alınması ve Kaydedilmesi

Müşteri geri beslemesi ve şikâyetlerin alınması için aşağıdaki iletişim kanalları oluşturulmuştur.

- Müşteri Memnuniyeti Anketi,
- **www.teknikemniyet.net** kurumsal web sitesi içinde İletişim Bölümü ve **İletişim** sayfasında "İletişim Formu", ortamları oluşturulmuştur.

Gelen tüm geri bildirimler,

- Müşteri Geri Beslemesi,
- Şikâyetler,
- İtirazlar,

olarak sınıflandırılır.

4.3 Müşteri Şikâyetlerin Değerlendirilmesi ve İşlem Yapılması

4.3.1 Alınan Müşteri Şikâyetleri ve Geri Beslemeleri aşağıdaki kategorilerde sınıflandırılarak Müşteri ilişkiler sorumlusu tarafından bilgisayar ortamına aktarılır. Söz konusu durum bir uygunsuzluk (şikayet yada itiraz) ise ilgili sorumlu atanır. Atanacak sorumlu veya çözüm sürecinde yer alacak yardımcı personel söz konusu uygunsuzlukla ilgili taraf olan personel ise bu personel sürece dahil edilmemelidir. Yapılacak olan iyileştirme faaliyetleriyle ilgili termin belirlenir.

- Hizmetin fonksiyonel özellikleri ve yapısı,
- Hizmetin (Personel, Yöntem) performansı,
- Hizmetin güvenilirliği,
- Talep ve talebin karşılanması,
- Hizmet sonrası raporlamanın yeterliliği,
- Teslimat,
- Fiyat

4.3.2 Müşteri şikâyetlerinin personel kusurundan mı? Yoksa ilgili süreçten mi? yoksa muayene faaliyetinden mi? kaynaklandığı, Müşteri İlişkileri Sorumlusu tarafından yapılan inceleme sonucunda belirlenir.

Personel kusurundan kaynaklanan problemlere yapılacak işlem (-ler) ile ilgili kararlar Yönetim Sistemleri Sorumlusu ve Genel Müdür tarafından verilir.

Süreç hatasından kaynaklandığı tespit edilen problemler, yalnız bir fonksiyonu ilgilendirdiği durumda, uygulanacak düzeltici faaliyet ile ilgili **Düzeltici Önleyici Faaliyetler Prosedürü**' ne (**P02**) göre işlem

Bu dokümanın basım, yayım, çoğaltım ve dağıtım hakkı **Teknik Emniyet Kontrol Hizmetleri Ltd. Şti.***' ne aittir.*
Bu dokümanın çıktısı alındığı andan itibaren, KAŞELİ ve İMZALI olmadığı durumlarda bilgi içindir.

yapılır. Birden fazla fonksiyonu ilgilendiren problemler ise ilgili süreç sorumlularının vereceği ortak iyileştirme kararı ile giderilir.

Muayene faaliyetleri ile ilgili şikayet ise Teknik Müdür ile birlikte belirlenir. Uygulanacak düzeltici faaliyet ile ilgili **Düzeltici Önleyici Faaliyetler Prosedürü**' ne (**P02**) göre işlem yapılır.

4.3.3 Müşteri şikâyetlerinin incelenmesi sonucunda, şikâyetin tedarikçi, dış kaynaklı kuruluşlardan olduğu tespit edilirse, Yönetim Sistemleri Sorumlusu tarafından, ilgili yere **Düzeltici Önleyici Faaliyet Talep Formu (GF16**) düzenlenir. Uygunsuzluğu bildiren bir bilgilendirme yazısı yazılarak gereğinin yapılmasını içeren yazı düzenlenir. Yazı ilgili kuruluşlara veya tedarikçilere gönderilir. Uygunsuzluğu **Düzeltici Önleyici Faaliyet Takip Formu' na (GF17)** işleyerek takip eder. Takip sonucunu Tedarikçi Performans Değerlendirmesi' yle de raporlar.

4.3.4 Müşteri şikâyeti olarak nitelendirilen müşteri iletişimi ile ilgili müşteriye nasıl cevap verileceği ve uygulanabilir olduğunda problemi düzeltmek için neler yapılacağı (Değiştirmek, iyileştirmek, muayene ve ölçüm tekrarı ve parasını iade etmek gibi) konularda Genel Müdür sorumludur. Yapılan iyileştirmeler ile ilgili ilerleme raporu ve sonuçları Müşteri İlişkileri Sorumlusu tarafından müşteriye yazılı olarak bildirilir.

4.3.5 Müşteri Memnuniyeti Anketi (**GF13.5**) 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 Sonuçlarını iyileştirme ve **Anket Sonuçlarını İyileştirme ve Aksiyon Planı Formu ' na** (**GF13.7**) işlenir, sorumlu ve terminler belirlenerek iyileştirmeler yapılır. Eğer gerekliyse yapılan iyileştirmeler ile ilgili ilerleme raporu ve sonuçları Müşteri İlişkileri Sorumlusu tarafından müşteriye yazılı olarak bildirilir.

4.3.6 Müşteri Geri Bildirimleri ve Şikâyetleri Müşteri İlişkileri Sorumlusu tarafından aşağıdaki başlıklar altında sınıflandırılarak Müşteri Öneri Şikayet İtiraz Değerlendirme Formu (GF13.9) kullanılarak Yönetime sunulur. Şikâyetin konusu muayene hizmeti kapsamında ise bu değerlendirmelerde ilgili muayeneyi yapan personel yer alamaz. Ancak söz konusu şikâyet ile ilgili kendisinden savunma alınır.

- Hizmetin fonksiyonel özellikleri,
- Hizmetin performansı,
- Hizmetin güvenilirliği,
- Teslimat,
- Bulunabilirliği,
- Talep ve talebin karşılanması,
- Hizmet sonrası destek hizmetlerinin yeterliliği,
- Fiyat
- Tekrar eden uygunsuzluklar,

4.3.7 Müşteri Geri Beslemeleri (GF13.8) nolu forma Müşteri İlişkileri Sorumlusu veya vekili tarafından kayıt altına alınır ve izlenir.

4.3.8 Şikâyet Sonucunun Bildirilmesi

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Onay
Yönetim Sistemleri Sorumlusu	Yönetim Sistemleri Sorumlusu	Genel Müdür

Bu dokümanın basım, yayım, çoğaltım ve dağıtım hakkı **Teknik Emniyet Kontrol Hizmetleri Ltd. Şti.**' *ne aittir.*
Bu dokümanın çıktısı alındığı andan itibaren, KAŞELİ ve İMZALI olmadığı durumlarda bilgi içindir.

Şikâyetin sonuçlandırılma süresine ve konunun önemine bağlı olarak gerçekleştirilen faaliyetler ilerleme raporu olarak şikâyet sürecini takip etmek üzere görevlendirilen personel tarafından şikâyet sahibine Müşteri İlişkileri Sorumlusu veya vekili tarafından iletilir.

Faaliyetler tamamlandıktan sonra şikâyetin sonucuna ilişkin cevap yazısı şikâyetle ilgili görevlendirilen personel tarafından hazırlanır; ilgili birim yöneticisi, yönetim sistem sorumlusu ve genel müdür onayına sunulur.

Genel müdürün de onayı ile görevlendirilen personel tarafından (şikâyet sahibinin talebine bağlı olarak) e-posta veya resmi yazı ile gizlilik kurallarına uygun olarak şikâyet sahibine ve gerekli durumlarda ilgili diğer taraflara gönderilerek şikâyet sonuçlandırılır.

Müşteri Şikâyetleri değerlendirilmesi sonucu tamamlandıktan sonra müşteri en geç 15 gün İçerisinde yazılı olarak bilgilendirilir.

Şikâyetin devam etmesi ve anlaşmazlık durumunda mad.4.5 yer alan süreç yürütülür

4.4 Müşteri İtirazların Değerlendirilmesi ve İşlem Yapılması

4.4.1 İtirazlar TEKNİK EMNİYET' in kararlarına karşı yapılabilir. İtiraz Başvuruları itiraz ile ilgili objektif deliller ile birlikte yapılması gereklidir. İtiraz başvurusu aşağıda ki bilgileri içermelidir.

- İtirazın nedeni,
- İtiraz eden Kişi/Kuruluş ad soyadı, İrtibat veTarih vb. bilgiler
- Verilen teklif ve sözleşme şartlarına aykırı durumlar,
- Uygun olmayan muayene faaliyetleri,
- Muayene esnasında "Uygun Değildir" diye verilen kararlar,
- Muayene metod ve standartlarının uygun olmaması,
- Yapılan muayenelerin müşteri tarafından talep edilen ilgili standart veya yönetmeliklere göre olmaması,

4.4.2 Gelen tüm itirazlar öncelikle bilgi sistemine Müşteri Öneri Şikâyet İtiraz Değerlendirme Formu düzenlenir ve yönetim sistem sorumlusu tarafından kaydedilir. Yönetim sistem sorumlusu, itiraz ile ilgili birimi ve genel müdürü bilgilendirir. Birim yöneticisi itiraz konusuna göre uygun gördüğü birim personelini itiraz sürecini takip etmek üzere görevlendirir.

4.4.3 Belirlenen personelin ardından kişinin adı-soyadı ve iletişim bilgileri e-posta veya resmi yazı ile itiraz sahibine, belirlenen personel tarafından itirazın değerlendirmeye alındığı bilgisi,7 iş günü içerisinde verilir.

4.4.4 Gerekli görüldüğü takdirde, yönetim sistemleri sorumlusu ve ilgili birim yöneticisi tarafından yapılan değerlendirme sonucunda itiraz ile ilgili detaylı araştırmayı yapmak için, itiraza konu olan süreçten

Bu dokümanın basım, yayım, çoğaltım ve dağıtım hakkı **Teknik Emniyet Kontrol Hizmetleri Ltd. Şti.***' ne aittir.*
Bu dokümanın çıktısı alındığı andan itibaren, KAŞELİ ve İMZALI olmadığı durumlarda bilgi içindir.

bağımsız kişi/kişiler görevlendirilebilir. Görevlendirilecek kişi(ler)den gizlilik ve tarafsızlık hükümleri içeren bir sözleşme imzalı olarak alınır.

Taahhütler alındıktan sonra itiraz ile ilgili incelenecek olan dokümanlar ve gerekli bilgiler e-posta ile kişi ya da kişilere iletilir. Değerlendirmelerin sonuçlandırılması için değerlendirme süreside belirtilerek sonuçların gönderilmesi istenir.

4.4.5 Görevlendirilen Personel veya itiraza konu olan süreçten bağımsız kişi/kişilerden itiraz ile ilgili görüşleri, ilgili birim yöneticisi, genel müdür ve yönetim sistemleri sorumlusu tarafından değerlendirilir ve itiraz ile ilgili değerlendirmeler bir toplantı tutanağı ile kayıt altına alınır.

4.4.6 Süreç ile ilgili gerekli ise, yönetim sistemleri sorumlusu, **Düzeltici Önleyici Faaliyetler Prosedürü**' ne (**P02**) göre, **Düzeltici Önleyici Faaliyet Talep Formu (GF16**) ve **Düzeltici Önleyici Faaliyet Takip Formu (GF17)** kullanılarak işlem yapar.

4.4.7 Müşteri Geri Beslemeleri (GF13.8) nolu forma kayıt altına alınır ve izlenir.

4.4.8 İtirazlar Sonucunun Bildirilmesi

İtirazın sonuçlandırılma süresine ve konunun önemine bağlı olarak gerçekleştirilen faaliyetler ilerleme raporu olarak itiraz sürecini takip etmek üzere görevlendirilen personel tarafından itiraz sahibine iletilir.

Faaliyetler tamamlandıktan sonra itirazın sonucuna ilişkin cevap yazısı itiraz ile ilgili görevlendirilen personel tarafından hazırlanır; ilgili birim yöneticisi, yönetim sistem sorumlusu ve genel müdür onayına sunulur.

Genel müdürün de onayı ile görevlendirilen personel tarafından (itiraz sahibinin talebine bağlı olarak) e-posta veya resmi yazı ile gizlilik kurallarına uygun olarak itiraz sahibine ve gerekli durumlarda ilgili diğer taraflara gönderilerek itiraz sonuçlandırılır.

Müşteri İtirazların değerlendirilmesi sonucu tamamlandıktan sonra müşteri en geç 15 gün İçerisinde yazılı olarak bilgilendirilir.

İtirazların devam etmesi ve anlaşmazlık durumunda mad.4.5'te yer alan süreç yürütülür.

4.5 Şikâyetler ve İtirazların devam etmesi durumu ve Değerlendirilmesi

Şikâyet ve İtirazın devam etmesi veya şikâyetin / itirazın çözümünün hukuki bir değerlendirme gerektirmesi durumlarında ya da Yönetim Sistemleri Sorumlusu tarafından gerekli görülen durumlarda konu ile ilgili hukuki işlem başlatılır. Şikâyet ve itirazların çözüme ulaşmaması sonucu uygulamalardan ve yorumlamalardan dolayı doğacak bütün anlaşmazlıklarda yasal yollar açık olmak üzere Bursa Merkez Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir. Şikâyet ve itiraz ile ilgili bütün yorumlar, analizler, değerlendirmeler, deliller, önerilen düzeltici/önleyici faaliyetler ve ilgili tüm diğer bilgiler ilgili hukuk birimine aktarılır.

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Onay
Yönetim Sistemleri Sorumlusu	Yönetim Sistemleri Sorumlusu	Genel Müdür

Bu dokümanın basım, yayım, çoğaltım ve dağıtım hakkı **Teknik Emniyet Kontrol Hizmetleri Ltd. Şti.**' *ne aittir.*
Bu dokümanın çıktısı alındığı andan itibaren, KAŞELİ ve İMZALI olmadığı durumlarda bilgi içindir.

4.6 Kayıt

Müşteri Geri Bildirimleri İtirazlar ve Şikâyetler ile ilgili yapılan tüm işlemler **P08 (Kayıt Tanimlama ve Arsivleme Prosedürü**'ne göre kaydedilir. Tüm verilerin güvenliği ile ilgili faaliyetler **Veri Güvenliği ve Yedekleme Prosedürü**' ne (**P07**) göre Genel Müdür' ün gözetiminde yapılır.

5.KAYNAKÇA

6. REVİZYON TARİHÇESİ

DEĞİŞİKLİK TAKİP			
SAYFA NO	**DEĞİŞİKLİK KONUSU**	**TARİH**	**DEĞİŞİKLİĞİ YAPAN**
3	4.3.8 Müşteri itirazlarının bilgilendirmesi hakkında tanım eklenmiştir	16.11.2018	Gülay ELÇEK
4-5	İtirazlar ın ele alınması ile ilgili maddeler ilave edilmiştir.	04.01.2019	Gülay ELÇEK
2	Müşteri İlişkileri Sorumlusu ve Müşteri İlişkileri Personeli sorumlulukları eklenmiştir.	22.10.2021	Derya KAYGISIZ
3-4-5	Şikayet/itirazı değerlendirme sürecinde şikayete konu personelin süreçte yer almaması koşulu eklenmiştir.	05.06.2024	Derya KAYGISIZ

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Onay
Yönetim Sistemleri Sorumlusu	Yönetim Sistemleri Sorumlusu	Genel Müdür

Bu dokümanın basım, yayım, çoğaltım ve dağıtım hakkı **Teknik Emniyet Kontrol Hizmetleri Ltd. Şti.***' ne aittir.*
Bu dokümanın çıktısı alındığı andan itibaren, KAŞELİ ve İMZALI olmadığı durumlarda bilgi içindir.