

ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.06
	Yayın Tarihi	01.02.2011
	Rev.No Tarihi	04/12.06.2017
	Sayfa No	1/4



REVİZYON ve ONAY TAKİP TABLOSU		
Rev. No.	Revizyon Gerekçesi	Tarih
01	Bu prosedürün uygulanması sürecinde oluşabilecek hataları önlemek adına " İtiraz ve şikayet değerlendirme temsilcisinin" bu prosedürün uygulanmasındaki görev ve sorumluluklarını ortaya koymak.	07.12.2012
02	Sonuçlanmayan şikayet ve itirazların ne şekilde karara bağlanacağına dair açıklama eklenmesi	08.01.2013
03	Müşteri memnuniyetinin ölçülebilmesi için bu prosedüre 4.7-MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİNİN UYGULANMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ bölümü eklendi	01.07.2014
04	4.2- Problem Kaynağı ve Süreç Kaynaklı Şikayet, başlıkları altına açıklamalar eklenmiştir.	12.06.2017

HAZIRLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi
Serpil ÇÖPELCİ

KONTROL & ONAY
Genel Müdür
Necmi ÇÖPELCİ



ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.06
	Yayın Tarihi	01.02.2011
	Rev.No Tarihi	04/12.06.2017
	Sayfa No	2/4

1. AMAÇ

Bu Prosedürün amacı; KAYOS 'un, belgelendirme yaptığı kuruluşlarca; belgelendirme faaliyetleri yada belgelendirme kapsamındaki çalışmalarıyla ilgili şikayet ve itirazları ile tedarikçileri ve diğer taraflarca yapılan şikayet ve itirazları nasıl yapacakları ve müşteri memnuniyet anketi ile elde edilen geri beslemelerin toplanması ve bunlara ilişkin yapılacak işlemleri ve tanımlamaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, tüm şikayet ve itirazlar ile müşterilerin geri beslemeleri ile dilek ve önerilerine uygulanır.

3. SORUMLULUKLAR

Yönetim Kurulu, Genel Müdür, Kalite Yönetim Temsilcisi ve tüm birimler.

3. TANIMLAR

3.1. Şikayetler: Özel veya tüzel kişilerin, KAYOS belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, geçici, sürekli personeli veya belgelendirme yaptığı bir kurumun belgelendirme kapsamında yaptığı faaliyetleri veya KAYOS etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü ve yazılı olumsuz başvurulardır.

3.2. İtirazlar: Özel veya tüzel kişilerin, KAYOS'un kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. İtiraz için aranılacak tek koşul, KAYOS'un aldığı kararın, itiraz eden tarafın isteklerine karşı olmasıdır.

3.3. Müşteri geri beslemesi: Hizmetlerimizin özellik, performans ve sunumu ile ilgili müşterilerin memnuniyetlerinin belirlenmesi.

4. UYGULAMA ALANI

Şikayet ve itirazların çözümünde;

Şikayete konu olan belgelendirme de yer almış kişi/kişiler ile, son iki yıl içerisinde şikayet ve itirazda bulunan müşteriye danışmanlık hizmeti vermiş yada müşteri tarafından istihdam edilmiş kişiler, Şikayet veya itirazı gözden geçiren, çözen, karar veren taraf olamaz.

4.1-ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN KABULÜ VE MÜŞTERİYE BİLGİ

Müşteri Şikayet ve itirazlarını, "F.06.01-ŞİKAYET VE İTİRAZ BİLDİRİM FORMU" nu doldurarak, faks, E-Mail yoluyla iletilebilir. Telefonla ile yapılan şikayet ve itirazlar kabul edilmez.

Sözleşmede belirtilen koşulların dışındaki işlemlerde bu işlemlerin sözleşme içi değerlendirilmesi istekleri müşteri şikayeti olarak sınıflandırılmaz. Müşteri Şikayet ve itirazları, Şikayetler ve İtirazlar Temsilcisi tarafından "F.06.02 MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ TAKİP FORMU" unda kayda alınır ve müşteriye çözüm konusunda bilgi verildikten sonra, şikayet ve itiraz bildirim formu Kalite yönetim Temsilcisine iletilir.

4.2- PROBLEM KAYNAĞI

Müşteri şikayetine neden olan, problem kaynağının belirlenmesi Kalite yönetim temsilcisinin sorumluluğundadır. Problem kaynağı teknik veya süreç olmak üzere iki grupta incelenir. Tarafsızlığı korumak ve objektif değerlendirmek için, Teknik Kaynaklı şikayetleri, şikayete ilişkisi olmayan diğer teknik personel tarafından, Süreç kaynaklı şikayetler , Genel Müdür tarafından değerlendirilir. Tüm şikayetler tahmini çözüm sürelerine göre aşağıdaki gibi sınıflandırılır;

A Sınıfı (teknik kaynaklı) :

- ✓ Derhal yapılacak ya da saha çalışması ile ve ilk müdahalede giderilebilecek şikayetler, (herhangi bir değişikliği gerektirmeden çözülebilecek şikayetler.)
- ✓ Müşteriyi bilgilendirme eksikliğinden kaynaklanan şikayetler ya da müşterinin belli bir konuda

HAZIRLAYAN

Kalite Yönetim Temsilcisi
Serpil ÇÖPELCİ

KONTROL & ONAY

Genel Müdür
Necmi ÇÖPELCİ

ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.06
	Yayın Tarihi	01.02.2011
	Rev.No Tarihi	04/12.06.2017
	Sayfa No	3/4

bilgilendirilmesi ile giderilebilecek şikayetler,

B Sınıfı (süreç kaynaklı) :

- ✓ Hizmette yapılacak küçük değişiklikler ile çözülebilecek şikayetler,
- ✓ Müşteri ortamında inceleme gerektiren şikayetler,
- ✓ Öncelikle KAYOS Ltd.Şti. de işlem gerektiren ve çözümünü daha sonra müşteriye sağlanabilecek şikayetler.

C Sınıfı :

- ✓ Çözümü KAYOS Ltd.Şti. dışında 3. kuruluşlara bağlı problemler,

Şikayet kaynağının, teknik ya da süreç olarak belirlenmesinden sonra,

TEKNİK KAYNAKLI ŞİKAYET

Teknik Kaynaklı şikayetler için düzeltici ve önleyici faaliyetin başlatılması ve yapılan düzeltici faaliyetlerin izlenmesi, ve F.07.02-DÖF İZLEME Formuna kaydından Kalite Yönetim Temsilcisi ve "F.06.02 MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ TAKİP FORMU" kayıtlarının tutulmasından, gerektiğinde müşterilere cevap verilmesinden Şikayetler ve İtirazlar Temsilcisi sorumludur.

Eğer Müşteri Şikayet ve itirazın KAYOS LTD.ŞTİ. Çalışanlarına yaparsa, müşteriden gelen Şikayet ve itiraz, 1 gün içerisinde, İtiraz ve şikayet değerlendirme temsilcisine iletilir. Çalışan, kendisine aktarılan şikayetlerin hızla çözümlenmesinden ve gelişmelerin Şikayetler ve İtirazlar temsilcisine bildirilmesinden sorumludur.

SÜREÇ KAYNAKLI ŞİKAYET

Süreç Kaynaklı şikayetler, Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili şikayetler olup, müşterideki problemi için geçici bir çözüme giderilirken, eş zamanlı olarak Genel Müdür ve Kalite Yönetim Temsilcisi birlikte değerlendirilerek, süreç ile ilgili şikayete neden olan problemin hangi süreç/süreçlerdeki aksaklıklardan kaynaklandığı tespit edilip, şikayetin tekrarını önleyecek düzeltici işlemler belirlenerek (döf açılarak), süreçlerde değişiklik yapılması sağlanır.

Belirlenen düzeltici faaliyetlerin, ilgili bölümlere aktarılması, düzeltici işlemlerin hedeflenen tarihler içinde yapılması, çözümün sahada uygulaması için plan yapılması ve uygulanması gibi tüm işlemler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından sağlanır ve izlenir.

Hedeflenen tarihte çözümlenemeyen şikayetler ise Kalite Yönetim Temsilcisince tekrar değerlendirmeye alınır.

4.3-MÜŞTERİYE BİLGİ

Şikayet incelenip, düzeltici işlemler belirlendikten sonra; Şikayetler ve İtirazlar Temsilcisi, **müşteriyi** şikayetin çözümü için hedeflenen tarih ve yapılacak işlemlerle ilgili olarak, yazılı ya da sözlü olarak bilgilendirir. Müşteriye sözlü bilgi verilse bile şikayete ilgili yapılan çalışmalar kayda geçirilir.

C sınıfı şikayetlerde, müşteriye açıklayıcı bir yazı ile ya da sözlü olarak Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından bildirilir. Şikayete ilgili yazıları tüm yazıların bir kopyası Kalite Yönetim Temsilcisinde bulunur.

4.4- RAPORLAMA VE TAKİP

Şikayetler ve İtirazlar temsilcisince; Müşteri Şikayetlerinin durumu izlenerek, üst yönetime ve şikayete ilgili düzeltici işlem yapmakla yükümlü gruba raporlanır.

4.5- DÜZELTİCİ İŞLEMLERİN TAMAMLANMASI VE ŞİKAYETİN KAPATILMASI

Şikayete ilgili tüm düzeltici işlemler tamamlandığında ve çözüm uygulandığında şikayet kapatılacaktır.

HAZIRLAYAN

Kalite Yönetim Temsilcisi
Serpil ÇÖPELCİ

KONTROL & ONAY

Genel Müdür
Necmi ÇÖPELCİ



ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR.06
	Yayın Tarihi	01.02.2011
	Rev.No Tarihi	04/12.06.2017
	Sayfa No	4/4

Şikayet ve İtirazların karara bağlanamaması halinde, Yönetim Kurulu ;bu gündem maddesi ile ilişkili Tarafsızlık komitesini olağan üstü toplantıya çağırarak konu hakkında görüş ister ve bu görüş ışığında konuyu karara bağlayarak, düzeltici işlemler tamamlandıktan sonra şikayet kapatılır.

4.6- KAPATILAN ŞİKAYETİN TAKİBİ

Kapatılmış şikayetler için müşteri tekrar aranarak ya da ziyaret edilerek sorun olup olmadığı ve memnuniyetin sağlanıp sağlanmadığı Şikayetler ve İtirazlar temsilcisince sorgulanacaktır.

4.7-MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİNİN UYGULANMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ

Kalite Yönetim Temsilcisince her yıl, bir önceki yılın Müşteri Memnuniyet Anketi soruları değerlendirilir ve yeni eklenecek veya çıkarılacak sorular belirlenir

Şikayetler ve İtirazlar temsilcisi, yıl içerisinde, hizmet sunulan müşteriye, müşterilerin geri beslemelerini almak amacıyla, fax yada e-mail yoluyla F.06.03-MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ anketi yapar, Kalite koordinasyon toplantısında anket sonuçlarını değerlendirilir ve sonuçlar bir rapor halinde Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı'nda sunulur.

Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı'nda, hedef değer olan, değere ulaşamaması durumunda hedefe ulaşmak için gerçekleştirme planı görüşülür.

Gerçekleştirme planında belirlenen faaliyetler ilgili birimlerce uygulamaya geçirilir.

PERFORMANS ÖLÇÜMÜ

Süreç her yıl Kalite Yönetim Temsilcisince gözden geçirilerek, gerekli iyileştirmeler yapılır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR/FORMLAR

- PR.02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- F.06.01 ŞİKAYET VE İTİRAZ BİLDİRİM FORMU
- F.06.02 MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ TAKİP FORMU
- F.07.01 Düzeltici/Önleyici İşlem Talebi Formu
- F.07.02 Düzeltici veya Önleyici Faaliyet İzleme Formu
- F.07.03 Kalite Koordinasyon Toplantı Tutanağı Formu
- F.06.03-MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKETİ
- F.06.04 Müşteri Memnuniyeti İzleme ve Değerlendirme Formu

HAZIRLAYAN

Kalite Yönetim Temsilcisi
Serpil ÇÖPELCİ

KONTROL & ONAY

Genel Müdür
Necmi ÇÖPELCİ