



Karaman Akar Mühendislik San. Tic. Ltd. Şti.
Elektrik Teknik Muayene ve Kontrol Laboratuvarı
Müşteri Şikâyet, İtiraz ve Öneri Prosedürü

İçerik

1. Amaç
2. Kapsam
3. Uygulama Alanı
4. Sorumlular
5. Terimler ve Tanımlar
6. Prosedür Detayı
 - 6.1. Şikâyet, İtiraz ve Önerilerin Alınması
 - 6.2. Şikâyet, İtiraz ve Önerilerin Kaydedilmesi ve İlk Değerlendirme
 - 6.3. Şikâyet, İtiraz ve Önerilerin Onaylanması ve Araştırılması
 - 6.4. Şikâyet, İtiraz ve Önerilerin Karara Bağlanması ve Kapatılması
 - 6.5. Şikâyet, İtiraz ve Öneriler İle İlgili Memnuniyetin Ölçülmesi
7. Dosyalama
8. İlgili Dokümanlar

1. Amaç

Bu prosedür, Karaman Akar Mühendislik San. Tic. Ltd. Şti. Elektrik Teknik Muayene ve Kontrol Laboratuvarı tarafından yapılan muayene hizmetleri sırasında müşteri şikâyet, itiraz ve önerilerinin değerlendirilmesini, sonuçlandırılmasını ve bu prosedürün etkinliğinin sürekliliğini sağlamak için usul ve esasları içermektedir.

2. Kapsam

Karaman Akar Mühendislik San. Tic. Ltd. Şti. Elektrik Teknik Muayene ve Kontrol Laboratuvarı tarafından alınan şikâyet, itiraz ve önerilerden hareket edilerek, müşteri şikâyet, itiraz ve önerileri ile ilgili verilerin incelenmesi, toplanması, çözümlenmesi için yapılacak işlemleri, müşteri geri bildirimlerini ve anketleri kapsar.

3. Uygulama Alanı

Bu prosedür, Karaman Akar Mühendislik San. Tic. Ltd. Şti. Elektrik Teknik Muayene ve Kontrol Laboratuvarı müşterilerimizden gelen şikâyet, itiraz ve önerilerinin incelenmesinde ve çözümlenmesinde kullanılacaktır.

4. Sorumlular

Karaman Akar Mühendislik San. Tic. Ltd. Şti. Elektrik Teknik Muayene ve Kontrol Laboratuvarına mail adreslerinden, internet sitesinden, telefon ve faks numarasından veya sözlü/yazılı olarak gelen müşteri şikâyet, itiraz ve önerileri *Müşteri Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu* 'na kaydedilmesinden tüm birimler sorumludur.

Şikâyet, itiraz veya öneriyi Genel Müdür, Kalite Yönetim Temsilcisi veya Birim Amiri dışında bir birim almış ise, müşteri şikâyet, itiraz veya önerileri *Müşteri Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu* 'na kaydedildikten sonra Kalite Yönetim Temsilcisi veya Birim Amirine iletilmesinden kaydı alan birim personeli sorumludur.

Hazırlayan

Onaylayan



Karaman Akar Mühendislik San. Tic. Ltd. Şti.
Elektrik Teknik Muayene ve Kontrol Laboratuvarı
Müşteri Şikâyet, İtiraz ve Öneri Prosedürü

Şikâyet, itiraz ve önerilerin değerlendirilmesinden; Genel Müdür, Kalite Yönetim Temsilcisi veya Birim Amiri sorumludur.

Şikâyet, itiraz ve önerilerin çözümlenmesinden Genel Müdür, Kalite Yönetim Temsilcisi, Birim Amiri veya bu birimlerin görevlendirdiği personeller sorumludur.

Şikâyet, itiraz ve önerinin geri bildiriminden yapılmasından Genel Müdür, Kalite Yönetim Temsilcisi, Birim Amiri sorumludur.

5. Terimler ve Tanımlar

- i. Birimler:** Karaman Akar Mühendislik San. Tic. Ltd. Şti. çalışanlarından oluşur. Genel Müdür, Kalite Yönetim Temsilcisi, Birim Amiri, Teknik Uzman, Uzman, Muayene Personeli ve yardımcı hizmet birimlerinden oluşur.
- ii. Birim Amiri:** Karaman Akar Mühendislik San. Tic. Ltd. Şti. teşkilatında bulunan birimlerin üst seviye yöneticisidir.
- iii. Kalite Yönetim Temsilcisi:** Kalite Yönetim Sistem çalışmalarını Genel müdür adına yapan, koordinasyonu ve takibini sağlayan personeldir.
- iv. Şikâyet:** Şikâyetçilerin firmamızın sağladığı hizmetin kalitesindeki sapmadan dolayı gösterdiği performans eksikliği nedeniyle müşterinin gösterdiği reaksiyon.
- v. İtiraz:** Müşterinin ilgili süreçlerde alınmış olunan bir kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebi.
- vi. Şikâyetçi:** Şikâyeti yapan kişi, kurum ya da temsilci.
- vii. Geri bildirim:** Şikâyet, itiraz ve önerinin ele alınmasından sonra çözümler ile ilgili görüşlerin ve yorumların müşteriye aktarımı ile ilgili beyan.

6. Prosedür Detayı

6.1. Şikâyet, İtiraz ve Önerilerin Alınması

Karaman Akar Mühendislik San. Tic. Ltd. Şti. Elektrik Teknik Muayene ve Kontrol Laboratuvarına şikâyet, itiraz ve öneriler e-posta adreslerinden, internet sitesinden, telefon numaralarından ve laboratuvarında yazılı/sözlü görüşme ile alınmaktadır.

Şikâyet, itiraz ve öneriyi Genel Müdür, Kalite Yönetim Temsilcisi veya Birim Amiri dışında bir birim almış ise, müşteri şikâyet ve önerileri *Müşteri Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu* 'na kaydedildikten sonra Genel Müdür, Kalite Yönetim Temsilcisi veya Birim Amirine iletimi sağlanacaktır.

Şikâyete konu olabilecek durumlar aşağıda sıralanmıştır:

- Personelin müşteriye taraflı davranışları
- Ofis hizmetleri ile ilgili şikâyetler
- İlgili kişilere ulaşım sağlanamaması
- Teklif ve Sözleşme süresinin geç olması ya da aksaması

Hazırlayan		Onaylayan
-------------------	--	------------------



Karaman Akar Mühendislik San. Tic. Ltd. Şti.
Elektrik Teknik Muayene ve Kontrol Laboratuvarı
Müşteri Şikâyet, İtiraz ve Öneri Prosedürü

- Müşteriye ait bilgilerin (müşteri adı, adresi vb.) yanlış olması
- Muayene hizmeti tarihlerinde aksama olma
- Muayene raporlarının müşteriye geç ulaşması ya da aksaması
- Gizlilik ve güvenlik ile ilgili uygunsuzluklar
- Muayene hizmeti ile ilgili müşteriye verilen yetersiz bilgi
- Sözleşme maddelerine uyulmaması

İtiraza konu olabilecek durumlar aşağıda sıralanmıştır:

- Personellerin Kalite Sistemine itirazları
- Cihaz/ekipmanlar ve cihaz kalibrasyonları
- Muayene sonuçlarının yanlış aktarılması
- Muayene sonuçlarının değerlendirilmesi ve rapor kararları
- Muayene sonuçlarının aktarıldığı rapor formatı ile ilgili uygunsuzluklar
- Kullanılan cihaz/ekipman ile ilgili sorunlar
- Gözetim ve değerlendirme sonrasında alınan kararlar

Öneriye konu olabilecek durumlar:

- Karaman Akar Mühendislik San. Tic. Ltd. Şti. Elektrik Teknik Muayene ve Kontrol Laboratuvarı hizmet kalitesini sürekli arttırmaya yönelik hedeflerinden dolayı müşteri tarafından gelebilecek her türlü öneriyi değerlendirmeye alacaktır.

Şikâyet, İtiraz ve Öneriler ile ilgili süreç *AFD 11 Müşteri Şikâyet, İtiraz ve Öneri Akış Şeması Formu* 'na göre yapılacaktır.

6.2. Şikâyet, İtiraz ve Önerilerin Kaydedilmesi ve İlk Değerlendirme

Gelen şikâyet, itiraz ve öneriler birimler tarafından *Müşteri Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu* 'na kaydedilecektir.

Kaydedilen formlar, şikâyet, itiraz ve önerileri incelemek ve onaylamak üzere Kalite Yönetim Temsilcisine veya Birim Amirine iletir.

İtirazların muayene raporlarının müşteriye teslim tarihinden itibaren 30 gün içerisinde yapılması gerekmektedir.

Aşağıda yer alan durumlarda yapılan şikâyetlerin, itirazların ve önerilerin aciliyeti ve önemi yüksek olarak kabul edilecektir.

- Can ve/veya mal kaybına sebep olabilecek problemler
- Marka imajını zedeleyebilecek şikâyetler
- Şikâyetçilerin muayene hizmetini durduran problemleri
- Muayene hizmetini engelleyen kalite problemleri

Diğer durumlarda şikâyetlerin, itirazların ve önerilerin önemi normal olarak kabul edilir.

Hazırlayan		Onaylayan
-------------------	--	------------------



Karaman Akar Mühendislik San. Tic. Ltd. Şti.
Elektrik Teknik Muayene ve Kontrol Laboratuvarı
Müşteri Şikâyet, İtiraz ve Öneri Prosedürü

Şikâyetin, itirazın ve önerinin aciliyeti ve öneminin yüksek olduğu durumlarda gerekirse müşteri ziyaret edilir veya derhal şikâyetçi ile iletişime geçilir.

6.3. Şikâyet, İtiraz ve Önerilerin Onaylanması ve Araştırılması

Kalite Yönetim Temsilcisi veya Birim Amiri tarafından şikâyet, itiraz veya önerinin değerlendirilmesi yapılır. Şikâyet, itiraz veya öneri için DÖF açılması gerekiyor ise açılmasını sağlar, şikâyet, itiraz ve öneri için eksik bilgiler varsa şikâyetçi ile görüşerek eksiklikleri tamamlar.

Açılan düzeltici ve önleyici faaliyetler ile ilgili *Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü* uygulanır.

Şikâyetçinin şikâyet, itiraz veya önerisinin değerlendirilmeye alındığına dair mutlaka bilgilendirilmelidir. Bu bildirim *Müşteri Bildirim Formu* ile yapılacaktır. Şikâyet, itiraz veya önerinin değerlendirilmeye alındığı bilgilendirilmesi en fazla 3 (üç) iş günü içerisinde yapılacaktır.

Şikâyetin araştırılması sırasında, şikâyetçiden şikâyet, itiraz veya öneri ile ilgili detayları talep edilebilir. Şikâyetçi ile yapılan görüşmeler telefonla, yüz yüze ya da e-posta yolu ile olabilir. Öneri taleplerinin değerlendirilmesi içinde müşteri ile irtibat kurulabilir.

Şikâyet, itiraz ve önerinin değerlendirilmesi için analizler yapılır ve kök nedenler belirlenir. Analiz ve kök nedenler incelendikten sonra şikâyet, itiraz ve öneriler için çözümler geliştirilir. Şikâyetin, itirazın veya önerinin tekrar ettiği veya benzer şikâyetlerin alınması durumunda, çözümler düzeltici ve önleyici faaliyetlere dönüştürülebilir.

Kalite Yönetim Temsilcisi veya Birim Amiri itiraz konusunda değerlendirme yapar, itiraza konu olan muayene sonuçlarını inceler, ilgili muayene personelinden bilgi alır. Değerlendirmeyi yapan personel muayenenin tekrarının yapılıp yapılmamasına karar verir ve müşteriye bilgilendirir. Muayene tekrarı gerekmiyor ise müşteriye yazılı olarak geri bildirim yapılır. Muayene tekrarı gerekiyor ise farklı bir muayene personeli görevlendirilir. Muayene tekrarının sonuçları yapılan ilk muayene ile aynı ise Kalite Yönetim Temsilcisi veya Birim amiri müşteriye bu konuda bilgilendirir.

Muayene tekrarının sonuçları yapılan ilk muayeneden farklı ise *Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü'ne* göre düzeltici faaliyet başlatılır. Sorunun muayene raporları ile ilgili olması durumunda; muayene sonuçlarının kontrol edilmesi ve rapora aktarımının incelenmesi, gerekirse muayenenin tekrar edilmesi gerekebilir. Cihaz / ekipman ile ilgili olması (örneğin cihaz kalibrasyon süresinin bitmiş olması, cihazın arızalı olması vb.) durumunda geçmiş muayenelerin ne derece etkilendiği araştırılır. Araştırma sonucunda muayenelerin etkilendiğinin tespit edilmesi durumunda muayeneler tekrarlanır. Muayenenin tekrarlanmasından sonra eski muayene sonuçları ile yeni muayene sonuçları arasında fark var ise yeniden rapor düzenlenir. Eski raporlar müşteriden alınarak geçersiz kaşesi basılarak arşive kaldırılır. Böylece eski rapor geçersiz hale gelir yeni raporlar eski raporların yerine geçer.

6.4. Şikâyet ve Önerilerin Karara Bağlanması ve Kapatılması

Şikâyeti, itirazı veya öneriyi değerlendiren kişi, şikâyet, itiraz ve önerilerin çözümleri ile ilgili sonuçları *Müşteri Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu* 'na yazacaktır. Şikâyetçi, yapmış olduğu şikâyet veya itirazda haklı bulunursa söz konusu mağduriyet, karşılıklı olarak varılacak mutabakata göre

Hazırlayan		Onaylayan
-------------------	--	------------------



Karaman Akar Mühendislik San. Tic. Ltd. Şti.
Elektrik Teknik Muayene ve Kontrol Laboratuvarı
Müşteri Şikâyet, İtiraz ve Öneri Prosedürü

giderilir. Eğer şikâyetçinin kendi uygulamalarından dolayı bir uygunsuzluk söz konusu ise bu durum gerektiğinde alternatif çözümler üretilerek şikâyetçiye iletilir.

Şikâyetin, itirazın veya önerinin kapatılma onayı Kalite Yönetim Temsilcisi veya Birim Amiri tarafından değerlendirilecek ve Genel Müdür onayı ile yapılacaktır.

Şikâyetin, itirazın veya önerinin 15 gün içerisinde sonuçlandırılması gerekmektedir. Şikâyetin, itirazın veya önerinin kapatılmasından sonra müşteriye sonuçlar ile ilgili bilgi aktarımı yapılacaktır. Şikâyet veya itiraz eden müşteriye bildirilecek olan karar, şikâyet veya itiraz konusu olan ve muayene faaliyetlerinde yer almamış kişi/kişiler tarafından verilecektir.

6.5. Şikâyet, İtiraz ve Öneriler İle İlgili Memnuniyetin Ölçülmesi

Karaman Akar Mühendislik San. Tic. Ltd. Şti. Elektrik Teknik Muayene ve Kontrol Laboratuvarı müşterilerine vermiş olduğu muayene hizmetlerinden sonra *Müşteri Memnuniyet Anketi Formu* doldurmasını talep eder.

Müşteri Memnuniyet Anketi Formu verileri SPSS programına aktarılır. Programa müşteriler tarafından doldurulan anketlere hangi cevaplar verildiği girilir.

Anket verileri Yönetimin Gözden Geçirilmesi toplantısında incelenir. İncelemeler arasında SPSS programına aktarılan bilgilerde analiz edilir. İncelemeler aynı zamanda *Kalite Politikası* ve *Kalite Hedefleri* içinde de değerlendirilecektir. Değerlendirme Genel Müdür, Kalite Yönetim Temsilcisi ve Birim Amiri tarafından yapılacaktır. Tespit edilen uygunsuzluklar için *Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü* başlatılabilir.

7. Dosyalama

Müşteri şikâyet ve önerileri ile ilgili dokümantasyonun muhafazasından Kalite Yönetim Temsilcisi veya Birim Amiri sorumludur.

8. İlgili Dokümanlar

- Müşteri Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu
- Müşteri Bildirim Formu
- Müşteri Şikâyet, İtiraz ve Öneri Akış Şeması Formu
- Müşteri Memnuniyet Anketi Formu
- Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü
- TS EN ISO/17020 – Madde 7.5.-7.6.
- TS EN ISO/17025 – Madde 4.8.

Hazırlayan		Onaylayan
-------------------	--	------------------