



## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	P.05
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	03.09.2018
İlk Yayın Tarihi	05.06.2014
Sayfa No	1 / 5

### 1. AMAÇ:

Bilge Teknik'in hizmet ürettiği alanlarda müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen muayene sonuçlarına yönelik itirazların veya hizmete yönelik şikayetlerin nasıl yapılacağı, anlaşmazlıkların çözümü, şikayet ve itirazların kayıt altına alınması, problemin irdelenerek çözümlenmesi bunun neticesinde üretilen hizmetin ve yönetim sisteminin iyileştirilmesi konusunda yöntem oluşturmaktır.

Ayrıca, müşterilerin memnuniyet, istek ve önerilerinin yönetimi en kısa sürede karşılanarak, memnuniyetlerinin sürekliliğini sağlamaktır.

### 2. KAPSAM:

Bu prosedür müşteriden ve diğer ilgili taraflardan gelen itiraz veya şikayetin alınması ve sonuçlandırılması için bağımsızlık, tarafsızlık ve dürüstlük prensiplerine uygun olarak gerekli tüm faaliyetleri kapsar. Ayrıca müşterilerin Bilge Teknik faaliyetlerinden memnuniyeti, istek ve önerileri bu prosedür doğrultusunda izlenir.

### 3. SORUMLULUKLAR:

Bu prosedürün yürütülmesinden Kalite Yöneticisi sorumludur.

Tüm Bilge Teknik çalışanları, müşterilerin öneri, istek, şikâyet ve itirazlarını kayıt altına alarak Kalite Yöneticisine iletmekten sorumludur.

### 4. TANIMLAR:

**Şikâyet:** Bilge Teknik'e hizmet alanlarımız ile ilgili olarak kişi veya organizasyonun cevap alma beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

**İtiraz:** Bilge Teknik' ten hizmet alan veya Bilge Teknik tarafından muayenesi yapılmış bir ekipmanı kullanan tarafın muayene sonuçlarının veya kararlarının yeniden değerlendirilmesine dair talebi.

**Şikâyet ve İtirazlar Kurulu:** Genel Müdür tarafından seçilen ve üyeleri, Yönetim Temsilcisi (Kalite Yöneticisi), Teknik Müdürler ve diğer bölüm yöneticilerinden oluşan bir kuruldur. Şikâyet/itiraza taraf olan personel bu kurulda görevlendirilmez.

### 5. UYGULAMA

#### 5.1. Genel:

Bilge Teknik kendisine iletilen öneri, itiraz ve şikâyetleri nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı ve eki olan **F.19 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formunu** müşteri ya da ilgili tarafların erişimine açık olan [www.bilgeteknikkontrol.com](http://www.bilgeteknikkontrol.com) Web sayfasında sunmaktadır.

Hazırlayan	Onaylayan



## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	P.05
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	03.09.2018
İlk Yayın Tarihi	05.06.2014
Sayfa No	2 / 5

Yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü öneri, itiraz ve şikayetler saha personeli ve müşteri, posta, faks, elden veya [www.bilgeteknikkontrol.com](http://www.bilgeteknikkontrol.com) web adresi aracılığı ile e-posta yoluyla veya sözlü olarak yapılabilir. Tarafımıza ulaşan öneri, itiraz ve şikayetleri alan Bilge Teknik personeli bu konuyu Kalite Yöneticisi'ne bildirir. Kalite yöneticisi kendisine verilen bilgilere göre 'F.19 Şikayet, İtiraz ve Öneri Formu' nu doldurur gerekirse şikayet sahibi ile görüşür.

Kalite Yöneticisi öneri, şikayet ve itirazın alındığı bilgisini ilgili tarafa yazılı olarak (e-posta veya resmi yazışma formatı ile) iletir. Şikayet/itiraz Kalite Yöneticisi tarafından ( Gerekirse Teknik Müdür veya Genel Müdür tarafından) incelenerek Bilge Teknik'in hizmetleri ile ilgili olup olmadığı değerlendirilir. Eğer şikayet/itiraz bizim faaliyetlerimiz ile ilgili değil ise bu ilgili taraflara mail veya resmi yazı ile bilgilendirme yapılır. Şikayet/İtiraz Bilge Teknik faaliyetleri ile ilgili ise şikayet/itirazlar Kalite Yöneticisi Tarafından "L.06 Müşteri Şikayet ve İtiraz Listesi" ne kaydedilerek "Şikayet ve İtirazlar Kurulu" na iletilir.

İtiraz ve şikayetin alınmasından sonuçlandırmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler bağımsızlık, tarafsızlık ve gizlilik ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikayetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdırlar.

### 5.2. Şikayetlerin Değerlendirilmesi:

Şikayetler genel olarak;

- Ofis hizmetleri ile ilgili şikayetler
- İlgili ve yetkili kişilere ulaşamaması
- Raporlardaki bilgilerin (müşteri adı, adresi, cihaz bilgileri vb.) yanlış olması
- Teklif sürecinin geç olması veya aksaması
- Periyodik teknik kontrol tarihinde aksama olması
- Müşteri raporlarının müşteriye geç gitmesi veya gitmemesi. Kargo hizmetlerindeki aksamalar
- Cihaz ve cihaz kalibrasyonları
- Personelin tutum ve davranışı
- Müşteriye verilen yetersiz bilgi
- Raporların anlaşılabilir ve okunabilir olması gibi konularda olabilir.

Hazırlayan	Onaylayan



## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	P.05
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	03.09.2018
İlk Yayın Tarihi	05.06.2014
Sayfa No	3 / 5

Bilge Teknik'e yapılan şikayetler Kalite Yöneticisi tarafından "F.19 Şikayet, İtiraz ve Öneri Formu" ile kayıt altına alınır. Şikayetler, şikayete sebep olan durumla ilgisi olmayan ve konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte olan Bilge Teknik personellerinden oluşturulan "Şikayet/İtiraz" Kurulu tarafından değerlendirilir.

İlgili kurul şikayet sahibi ile temas kurarak şikayet hakkında detaylı bilgiyi alır ve şikayetin giderilmesi için gerekli faaliyeti yapar. Şikayet/İtiraz Kurulu şikayete ilişkin yapılacak çalışmaları ve alınan kararları "F.15 Toplantı Tutanağı" ile kayıt altına alır. Şikayetin sonuçlandırılması için gerekiyorsa Bilge Teknik bünyesindeki ilgili bölümlere düzeltici faaliyet başlatılabilir ve karar bu şekilde de alınabilir. Karar her ne şekilde alınsa alınsın kararın alınmasını izleyen 5 iş günü içinde şikayet sahibi yazılı olarak sonuç hakkında bilgilendirilir, kayıtları saklanır ve faaliyet sonlandırılır. Şikayetlerin 15 gün içerisinde sonuçlandırılması esastır. Bu süreyi aşan durumlarda yapılan faaliyet konusunda şikayet sahibi bilgilendirilir.

Şikayetin değerlendirilmesi, gerekli DÖF'ün başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi Kalite Yöneticisi tarafından yürütülür.

### 5.3. İtirazların Değerlendirilmesi:

Bilge Teknik'e yapılan itirazlar Şikayet ve İtirazlar Kurulu tarafından değerlendirilir. İtirazlar, Kalite Yöneticisi tarafından F.19 Şikâyet İtiraz ve Öneri Formu ile kayıt altına alınır. Şikayet ve itirazlar kurulu gerektiğinde itiraz sahibi ile temas kurarak itiraz hakkında detaylı bilgiyi alır ve itirazın giderilmesi için gerekli faaliyeti yapar, alınan kararlar F.15 Toplantı Tutanağı ile kayıt altına alınır. İtirazın sonuçlandırılması için gerekiyorsa Bilge Teknik bünyesindeki ilgili bölümlere düzeltici faaliyet başlatılabilir ve karar bu şekilde de alınabilir. 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 (yazısını), kendisine kararın bildiriminden 5 iş günü içerisinde Bilge Teknik'e tekrar sunar. Şikayet/İtiraz Kurulunun almış olduğu karara istinaden yapılan yeni itirazın görüşülmesi ve karara bağlanması için Şikayet/İtiraz Kurulu tekrar bir toplantı gündemi oluşturarak nihai kararı alır ve 5 iş günü içerisinde itiraz sahibine bildirilir ve kayıtlar saklanır.

İtirazların 15 gün içerisinde sonuçlandırılması esastır. Bu süreyi aşan durumlarda yapılan faaliyet konusunda müşteri bilgilendirilir

Şikayet ve itirazlar kurulu tarafından muayene tekrarı yapılmasına karar verilirse Pİİ sorumlusu uygun bir muayene tarihi konusunda müşteri ile mutabık kalır ve farklı bir kontrol uzmanı görevlendirilerek planlamayı yapar.

İtiraz sonucunda yeniden yapılacak muayene faaliyeti 30 gün içerisinde yapılmalıdır.

Muayene tekrarının sonuçlarının ilk muayene ile aynıysa Kalite Yöneticisi konu ile ilgili müşteriye bilgi verir.

Hazırlayan	Onaylayan



## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	P.05
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	03.09.2018
İlk Yayın Tarihi	05.06.2014
Sayfa No	4 / 5

Muayene tekrarının sonuçları ilk muayeneden farklı ise muayenenin sonuçları Teknik Müdür tarafından değerlendirilir ve muayene sonuçları müşteriye iletilir. Firma içinde muayene sonucu farklılığından dolayı bölüm yöneticisine Düzeltici Önleyici Faaliyet başlatılır.

Alınan kararlar ve tutulan kayıtlar F.19 Şikayet İtiraz ve Öneri Formu ekinde saklanır ayrıca konu Yönetimi Gözden Geçirme toplantısında incelenir.

Şikayetler ve İtirazlar konusunda firma içi personel toplantılarında personele gerekli bilgiler verilir.

Kanuni yasal mercilere aracılığı ile tarafımıza ulaşan itiraz şikayetler Genel Müdür yetkisinde takip edilir.

### 5.4. Müşterinin Şikayetini Sürdürmesi:

Yapılan şikayet/itiraz ile ilgili alınan kararlara, yapılan tüm çalışmalara rağmen şikayet/itirazın sürdürülmesi ve doğacak uyuşmazlıkların çözümü için Genel Müdür ihtiyaç duyarsa Teknik Müdür ile beraber firmayı ziyaret ederek problemi yerinde inceler ve bilgiler alır. Şikayetin sürmesi durumunda yasal olarak Türkiye'nin İş Mahkemeleri yetkilidir.

### 5.5. Önerilerin Değerlendirilmesi

Bilge Teknik'e yapılan öneriler Kalite Yöneticisi tarafından Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu ile kayıt altına alınır ve yönetimi gözden geçirme toplantılarında bu öneriler değerlendirilir ve gerekli görülen konularda düzenlemeler yapılır.

### 5.6. Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi:

Müşterilerin genel istek ve beklentileri öğrenilerek iyileştirme fırsatlarının tespit edilmesi amacıyla memnuniyet anketleri düzenlenir.

Kalite Yöneticisi 12 ayda en az bir kez yönetimi gözden geçirme toplantısı öncesinde Müşteri memnuniyeti anket formunu müşterilere göndererek geri dönüşleri oluşturur. Anket formu müşterilere elden, mail veya web yolu ile ulaştırılır ve doldurmaları istenir. Telefon ile ulaşılan müşterilere anket soruları sorularak Bilge Teknik' personeli tarafından doldurulur ve anketin altına bilgilerin telefon ile alındığı belirtilir. Müşteriler anketi Bilge Teknik Web sayfasından da doldurabilirler. Kalite Yöneticisi tarafından anket sonuçları analiz edilerek iyileştirme fırsatları belirlenir.

## 6. REFERANSLAR

F.19 Şikayet, İtiraz ve Öneri Formu

L.06 Müşteri Şikayet ve İtiraz Listesi

Hazırlayan	Onaylayan



## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	P.05
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	03.09.2018
İlk Yayın Tarihi	05.06.2014
Sayfa No	5 / 5

F.20 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu

F.21 Müşteri Memnuniyeti Anket Sonuç Formu

AŞ.02 Şikayet İtiraz İş Akış Şeması

<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>