

PROSEDÜR

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO	REVİZYON NO	YAYIN TARİHİ	REVİZYON TARİHİ
P.05	01	06.04.2015	20.09.2022

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

Hazırlayan: Hazar BOZ

Ünvan: Kalite Yöneticisi

İmza:

Kontrol Eden: Baran BOZ

Ünvan: Teknik Müdür

İmza:


Onaylayan: Hazar BOZ

Ünvan: Genel Müdür

İmza:

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ:.....	3
2. KAPSAM:	3
3. İLGİLİ DOKÜMANLAR	3
4. SORUMLULUKLAR:.....	3
5. TANIMLAR:	3
6. UYGULAMA	3
6.1. Genel:.....	3
6.2. Şikayetlerin Değerlendirilmesi:.....	4
6.3. İtirazların Değerlendirilmesi:.....	4
6.4. Müşterinin Şikayetini Sürdürmesi:	5
6.5. Önerilerin Değerlendirilmesi	5
6.6. Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi:	5

 BOZ MÜHENDİSLİK	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	P.05
		Yayın Tarihi	06.04.2015
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	20.09.2022
		Sayfa	3/5

1. AMAÇ:

Bu prosedürün amacı, Boz Mühendislik 'de müşterilerden ve diğer ilgililerden gelen itiraz ve şikayetleri çözümlenmek 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 Boz Mühendislik faaliyetlerinden memnuniyeti, istek ve önerileri bu prosedür doğrultusunda izlenir.

3. İLGİLİ DOKÜMANLAR

F.19 Şikayet, İtiraz ve Öneri Formu
L.06 Müşteri Şikayet ve İtiraz Listesi
F.20 Müşteri Memnuniyeti Anketi

4. SORUMLULUKLAR:

Bu prosedürün yürütülmesinden Genel Müdür, Teknik Müdür ve Kalite Yöneticisi sorumludur.

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

5. TANIMLAR:

Şikayet: Herhangi bir kişi/kurumdan muayene kuruluşuna ya da akreditasyon kuruluşuna memnuniyetsizlik ifadesi.

İtiraz: Başvuru sahibinin veya hizmeti alan bir kişinin veya kuruluşun, ilgili süreçlerde alınmış olunan bir kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebi.

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


6. UYGULAMA

6.1. Genel:

Boz Mühendislik kendisine iletilen öneri, itiraz ve şikayetleri nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı ve eki olan **Şikayet, İtiraz ve Öneri Formunu** müşteri ya da ilgili tarafların erişime Web sayfasında sunmaktadır.

Yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü öneri, itiraz ve şikayetler saha personeli ve müşteri, posta, faks, elden veya www.bozmuhendislik.com web adresi aracılığı ile e-posta yoluyla veya sözlü olarak yapılabilir. Tarafımıza ulaşan öneri, itiraz ve şikayetleri alan Boz Mühendislik personeli bu konuyu Kalite Yöneticisi 'ne **Şikayet, İtiraz ve Öneri Formu** ile iletir.

Kalite Yöneticisi öneri, şikayet ve itirazın alındığı bilgisini ilgili tarafa yazılı olarak (e-posta veya resmi yazışma formatı ile) iletir. Şikayet/itiraz Kalite Yöneticisi, Teknik Müdürü veya Genel Müdür tarafından incelenerek Boz Periyodik Kontrol'in hizmetleri ile ilgili olup olmadığı değerlendirilir. Eğer şikayet/itiraz bizim faaliyetlerimiz ile ilgili

 BOZ MÜHENDİSLİK	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	P.05
		Yayın Tarihi	06.04.2015
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	20.09.2022
		Sayfa	4/5

değil ise bu ilgili taraflara resmi yazı ile bilgilendirilir. Boz Mühendislik'in faaliyetleri ile ilgili ise şikayet ve itiraz kuruluna iletilir.

İtiraz ve şikayetin alınmasından sonuçlandırılmasına 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 yapmamalıdır.

Boz Mühendislik'e ulaşan tüm şikayet/itirazlar Kalite Yöneticisi Tarafından "**Müşteri Şikayet ve İtiraz Listesi**"ne kaydedilerek takibi yapılır.

6.2. Şikayetlerin Değerlendirilmesi:

Boz Periyodik Kontrol'e yapılan şikayetler Kalite Yöneticisi tarafından "**Şikayet, İtiraz ve Öneri Formu**" ile kayıt altına alınır. Şikayetler, şikayete sebep olan durumla ilgisi olmayan ve konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte olan Boz Mühendislik 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. Eğer şikayetin personelden kaynaklandığı ileri sürülüyor ve Şikayet ve İtirazlar kurulu da buna kanaat getiriyorsa **F.14-1 Risk Değerlendirme Formu** 'nda bulunan yaptırımları uygulamaya koyar. Konusuna göre muayene tekrarı yapılır veya düzeltici-önleyici faaliyet başlatılır.

Eğer şikayet personelden kaynaklanmıyor ve firma içi işleyişten (kalite yönetim sistemi) veya üst yönetimden kaynaklanıyorsa derhal düzeltici-önleyici faaliyet başlatılır ve firmaya geri bildirimde bulunulur.

Ayrıca iş emri anketlerinden gelen geri bildirimler de şikayet olarak alınabilir. Ankette 5 puan üzerinden puanlama yapılmaktadır. 1 veya 2 gibi düşük puanlar alınması durumunda şikayet olarak alınır ve bu prosedür işletilir.

Şikayet/İtiraz Kurulu şikayete ilişkin yapılacak çalışmalarını ve alınan kararları "Toplantı Tutanağı" ile kayıt altına alır. Şikayetin sonuçlandırılması için gerekiyorsa Boz Mühendislik bünyesindeki her bölüme 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.


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

6.3. İtirazların Değerlendirilmesi:

Boz Periyodik Kontrol'a yapılan itirazlar Şikayet/İtiraz Kurulu tarafından değerlendirilir. İtirazlar, Kalite Yöneticisi tarafından Şikayet/İtiraz/Öneri Formu ile kayıt altına alınır. Şikayet/itiraz kurulu itiraz sahibi ile temas kurarak itiraz hakkında detaylı bilgiyi alır ve itirazın giderilmesi için gerekli faaliyeti yapar, alınan kararlar toplantı tutanağı ile kayıt altına alınır. İtirazın sonuçlandırılması için gerekiyorsa Boz Mühendislik bünyesindeki her bölüme 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, kendisine kararın bildiriminden 5 iş günü içerisinde Boz Mühendislik'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 3 iş günü içerisinde itiraz sahibine bildirilir ve kayıtlar saklanır.

Alınan kararlar ve tutulan kayıtlar Yönetimi Gözden Geçirme toplantısında periyodik olarak incelenir.

 BOZ MÜHENDİSLİK	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	P.05
		Yayın Tarihi	06.04.2015
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	20.09.2022
		Sayfa	5/5

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

6.4. Müşterinin Şikayetini Sürdürmesi:

Yapılan şikayet/itiraz ile ilgili alınan kararlara, yapılan tüm çalışmalara rağmen şikayet/itirazın sürdürülmesi ve doğacak uyuşmazlıkların çözümü için yasal olarak Türkiye'nin İş Mahkemeleri yetkilidir.

6.5. Önerilerin Değerlendirilmesi

Boz Mühendislik'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.

6.6. Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi:

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

Kalite Yöneticisi yılda en az bir kez yönetimi gözden geçirme toplantısı öncesinde Müşteri memnuniyeti anket formu oluşturur. Bu anket tüm sektör bazında müşterilere gönderilir, müşterilerin Boz Mühendislik'e geldiklerinde, mail ile kendilerine ulaştırıldığına doldurmaları istenir ya da Boz Mühendislik Web sayfasından doldurmaları istenir. Kalite Yöneticisi tarafından Anket sonuçları analiz edilerek iyileştirme fırsatları belirlenir.