	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	P.05
		Yayın Tarihi	01.11.2016
		Revizyon No	1
		Revizyon Tarihi	18.05.2018
		Sayfa	1/3

1. AMAÇ:

Bu prosedürün amacı, Karadeniz Periyodik Ölçüm'de müşterilerden ve diğer ilgililerden gelen itiraz ve şikayetleri çözümlmek 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 Karadeniz Periyodik Ölçüm faaliyetlerinden memnuniyeti, istek ve önerileri bu prosedür doğrultusunda izlenir.

4. REFERANSLAR

Şikayet, İtiraz ve Öneri Formu
Müşteri Şikayet ve İtiraz Listesi
Müşteri Memnuniyeti Anketi

3. SORUMLULUKLAR:

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

Tüm Karadeniz Periyodik Ölçüm çalışanları, müşterilerin öneri, istek, şikâyet ve itirazlarını kayıt altına alarak Kalite Yöneticisine iletmekten sorumludur.

5. TANIMLAR:

Şikayet: Herhangi bir kişi veya organizasyon tarafından bir muayene kuruluşunun faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşa , itiraz dışında iletilen , cevaben karşılık beklenen memnuniyetsizlik ifadesi.

İtiraz: Muayene edilen malzemenin tedarikçisinin , muayene kuruluşu tarafından o malzemeye ilişkin verilmiş bir kararın, kuruluş tarafından tekrar gözden geçirilmesi için talepte bulunması.


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

5.1. Genel:

Karadeniz Periyodik Ölçüm 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.karadenizperiyodikolcum.com web adresi aracılığı ile e-posta yoluyla veya sözlü

	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	P.05
		Yayın Tarihi	01.11.2016
		Revizyon No	1
		Revizyon Tarihi	18.05.2018
		Sayfa	2/3

olarak yapılabilir. Tarafımıza ulaşan öneri, itiraz ve şikayetleri alan Karadeniz Periyodik Ölçüm Kontrol 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 Karadeniz Periyodik Ölçüm'in hizmetleri ile ilgili olup olmadığı değerlendirilir. Eğer şikayet/itiraz bizim faaliyetlerimiz ile ilgili değil ise bu ilgili taraflara resmi yazı ile bilgilendirilir. Karadeniz Periyodik Ölçüm'ün 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.

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

5.2. Şikayetlerin Değerlendirilmesi:

Karadeniz Periyodik Ölçüm'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 Karadeniz Periyodik Ölçüm 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 "Toplantı Tutanağı" ile kayıt altına alır. Şikayetin sonuçlandırılması için gerekiyorsa Karadeniz Periyodik Ölçüm 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.

5.3. İtirazların Değerlendirilmesi:

Karadeniz Periyodik Ölçüm'a yapılan itirazlar Şikayet/İtiraz Kurulu tarafından değerlendirilir. İtirazlar, Kalite Yöneticisi tarafından Şikâyet/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 Karadeniz Periyodik Ölçüm 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 Karadeniz Periyodik Ölçüm'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.

	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	P.05
		Yayın Tarihi	01.11.2016
		Revizyon No	1
		Revizyon Tarihi	18.05.2018
		Sayfa	3/3

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 uyumsuzlukların çözümü için yasal olarak Türkiye'nin İş Mahkemeleri yetkilidir.

5.5. Önerilerin Değerlendirilmesi

Karadeniz Periyodik Ölçüm'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 yılda en az bir kez yönetimi gözden geçirme toplantısı öncesinde Müşteri memnuniyeti anket formu oluşturur. Bu anket tüm sektör bazında müşterilere gönderilir, müşterilerin Karadeniz Periyodik Ölçüm'a geldiklerinde, mail ile kendilerine ulaştırıldığına doldurmaları istenir ya da Karadeniz Periyodik Ölçüm Web sayfasında **Müşteri Memnuniyeti Anketini** doldurmaları istenir. Kalite Yöneticisi tarafından Anket sonuçları analiz edilerek iyileştirme fırsatları belirlenir.

7. REVİZYONLAR

00 İlk yayın

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
SERCAN ÇALTU	YAŞARCAN ÇALTU	MEHMET ARİF ÇALTU