

	ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	MS.PR.10
		Yayın Tarihi	01.09.2011
		Rev.No	07
		Rev. Tarihi	01.11.2019

1. AMAÇ, KAPSAM VE SORUMLULAR

1.1 Amaç

Muayene ve ürün belgelendirme hizmetleri ile ilgili müşterilerden, personelden ve diğer ilgililerden gelebilecek her türlü şikayet, öneri ve itirazları *proses bazında* değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi ve sorumluları belirlemek.

1.2 Kapsam

A'ND`in muayene hizmetleri ve ürün belgelendirme ile ilgili anlaşmazlıklar, şikayet ve itiraz gelmesi ile bunların çözümlenmesine kadar geçen süreci kapsar.

A'ND, Bu hizmetini Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı çerçevesinde yürütmektedir.

1.3 Sorumlular

Genel Müdür, Yönetim Temsilcisi, Muayene Hizmetleri Müdürü, Muayene Teknik Şefi, Teknik Düzenleme Sorumlusu

2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

2.1 Tanımlar

Şikayet: Kuruluşun veya diğer ilgili tarafların A'ND 'in muayene faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, muayene yapılan ürünler, prosesler vb. veya herhangi bir konuya ilişkin sözlü veya yazılı olarak bildirdikleri olumsuzluklardır.

İtiraz: Kuruluşların veya ilgili tarafların A'ND'nin kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. İtiraz için aranılacak tek koşul, A'ND'in aldığı kararın, İtiraz eden tarafın isteklerine karşıt olması, kararlara karşı uzlaşmanın sağlanamama halidir.

Öneri: İlgili taraflardan gelen hizmetin iyileştirilmesi ve ya yöntemlerin geliştirilmesine yönelik yapılan geri bildirimler.

Talep: İlgili taraflardan gelen her türlü talepler.

2.2 Kısaltmalar

Genel Müdür: GM

Yönetim Temsilcisi: YT

Muayene Teknik Şefi : MTŞ

Teknik Düzenleme Sorumlusu:TDS

Doküman No	MS.PR.10
Yayın Tarihi	01.09.2011
Rev.No	07
Rev. Tarihi	01.11.2019

3. UYGULAMA

3.1 Şikayet ve İtirazların Alınması Prosesi

Müşteriden veya ilgili taraflardan gelen sözlü, telefon, elektronik posta, fax , mektup, anket, web sayfası vb. yolu ile gelen her türlü şikayet, itiraz, öneri ve talepler kuruluşumuza ulaşan tüm geri bildirimler önce AND kapsamında olup olmadığı kontrol edilir eğer AND kapsamı dışında bir şikayet ise müşteriye bununla ilgili geri bildirim mail, faks ,posta,dilekçe v.b yollarla yapılır, eğer AND kapsamında bir şikayet ise şikayet itiraz prosesine dahil edilir ve müşteriye bununla ilgili mail, faks ,posta, dilekçe v.b yollarla geri bildirim yapılır. Şikayetler dört kategoride sınıflandırılır. Gelen geri bildirimler ilk kontrol için teknik bilgi içerikli veya muayene ile ilgili ise bildirim asansör periyodik kontrol için MTŞ'ne, asansör ürün belgelendirme için teknik düzenleme sorumlusuna yönlendirilir. Gelen geri bildirimler A'ND'nin yönetim sistemi ile ilgili ise YT'ne yönlendirilir. Projelerde gelen idari tüm geri bildirimlerin kayıt altına alınması proje sorumlusu tarafından sağlanır. Asansör dışında ki mevcut şikayetlerde ilgili departmanın Teknik şefi konuyla ilgili aksiyon alır. Şikayet teknik şef ile ilgili ise belgelendirme sektöründe ki bağımsız dış denetçilerden teknik destek alınarak YT ile beraber çözümlenir.

Tüm bu geri bildirimler YT, MTŞ, TDS veya proje sorumlusu tarafından MS.FR.20 ŞİKAYET, İTİRAZ, ÖNERİ FORMU kaydedilir.

Ayrıca, MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ formu ile alınan geri bildirimler saklanır. Bu formda şikayet, itiraz ve öneri vb. geri bildirimler için ayrılmış olan kısımda herhangi bir şikayet veya itiraz durumu varsa MS.FR.20 ŞİKAYET, İTİRAZ, ÖNERİ FORMU 'na kaydedilir.

Yönetim Temsilcisi, Muayene Teknik Şefi ,Teknik Düzenleme sorumlusu ve Proje Sorumlusu gibi yönetimin yetkisi ile hareket eden personel dahil, son iki yıl içinde şikayet ve itiraz konusu mesele ile iştigal etmiş herhangi bir personel o itiraz ve şikayetin geçerli kılınması, araştırılması ve faaliyetlerin planlaması ve faaliyetlerin uygulanması işlemlerinde yer almazlar. Böyle bir durum söz konusu olduğunda (MTŞ ve proje idari işler müdürü ile ilgili şikayetler gibi)YT şikayet ve itirazları değerlendirir. YT ile ilgili şikayetleri ise Muayene Hizmetleri Genel Müdür'ü değerlendirir. (uygulamada ilgili kişinin şikayetinini , şikayeti değerlendirmede yetkin bir diğer kişi tarafından değerlendirilmesi esas alınır(çapraz değerlendirme))

Müşteriden/ilgili kişilerden gelebilecek şikayet-itiraz türleri;

- Muayene ve ürün belgelendirme sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikayetler;
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki şikayetler;
- Rapordaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olduğuna dair itirazlar ve şikayetler;
- Sözleşme sonrası sapmalar nedeni ile yapılan itirazlar ve şikayetler;
- Muayene ve hizmet kalitesine yönelik yapılan şikayetler (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb...)
- Diğer her konuda şikayet, itiraz, talep ve öneriler;
- *Herhangi bir ürüne ilişkin belgelendirme talebinin reddedilmesi veya ürüne ilişkin bir onayın verilmemesi ya da önceden belgelendirilmiş bir ürünün belgesinin iptal edilmesi durumlarında ortaya çıkabilecek itiraz ve şikayetler. (Onayın reddi ya da geri çekilmesi kararının gerekçeleri, mevcut yasal haklar ile bu hakların kullanılmasına ilişkin süreleri üretici ya da yetkili temsilcisine bildirir. Üretici ve yetkili servisin karara itiraz etmesi durumunda konu ve kararlar ilişkisi olmayan yeterli bilgi ve yeterli tecrübeye sahip bağımsız kişilerce incelenmesi sağlanır.)*

	ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	MS.PR.10
		Yayın Tarihi	01.09.2011
		Rev.No	07
		Rev. Tarihi	01.11.2019

3.2 İtiraz ve Şikayetlerinin Geçerli Kılınması, Araştırılması ve Gerekli Faaliyetlerin Planlanması Prosesleri

Müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikayetler, birer iyileşme fırsatı olarak görülmektedir. A'ND tarafından gerçekleştirilen muayene faaliyetleri ile ilgili müşteri itiraz ve şikayetleri YT, MTŞ , Proje İşler Sorumlusu ve TDS tarafından incelenir. Şikâyet ve itiraz kaynağı mesnetsiz olması durumunda müşteriye gerekli açıklamalar yapılır. Şikâyet ve itiraz haklı bir sebebe dayanması halinde proje idari işler sorumlusu, YT, MTŞ VE TDS tarafından yapılacak değerlendirme sonucu gerçekleştirilecek faaliyetler belirlenir. Finansal şikayetleri proje idari sorumlusu çözmektedir. Yapılacak faaliyetler müşteriye iletilir. YT, MTŞ ve TDS faaliyetin yapılmasını kontrol eder.

Haklı şikâyet ya da itirazın durumu değerlendirilerek gerekli durumlarda YT sorunun bir daha tekrarlamaması için düzeltici faaliyet başlatır.

Muayene sonuçlarına yapılan itirazlarda, muayenenin tekrar yapılmasına karar verilmesi durumunda MTŞ tarafından muayene tarihi, kontrol bedeli, muayene katılım şartları vb. bilgiler oluşturulur ve bu bilgiler müşteriye iletilir. İtiraz edilen muayenelere, aynı şartlarda, aynı metot ile tekrar muayene işlemi uygulanır. Müşterinin haklı olması durumunda talep edilen ücret alınmaz.

Müşterinin tekrar yapılan muayene sonuçlarına da itiraz etmesi durumunda, Hakem/Referans Muayene kuruluğu belirlenmesi sağlanır. Hakem/Referans muayene kuruluğu ilgili alanda akredite olan muayene kuruluşlar arasından belirlenir. Muayene, Hakem/Referans Muayene kuruluğu tarafından tekrarlanır. Sonucun değişmemesi durumunda yapılan tüm masraflar müşteri tarafından karşılanır.

Müşterinin haklı olması ve aynı zamanda talepte de bulunması durumunda müşterinin bu olaydan kaynaklanan tüm mağduriyeti A'ND tarafından karşılanır.

3.3 Müşteri/Şikayet Sahibine Dönüş Prosesi

Gelen şikayet veya itirazın alınmasının ardından 3.1 de belirtilen yetkili kişiler tarafından yapılan değerlendirmede şikayet veya itirazın haksız olduğu tespit edilmiş ise sonuç mail, faks, posta, dilekçe, v.b resmi yollarla itiraz veya şikayet sahibine sebepleriyle beraber bildirilir.

Yapılan değerlendirmelerde şikâyet ve itirazın haklı olduğu tespit edilmiş ise araştırma ve gerekli faaliyetlerin planlanması prosesine geçilir ve 3.2'de belirtilen işlemler uygulanır. Sonuç mail, faks, posta, dilekçe v.b resmi yollarla itiraz veya şikayet sahibine sebepleriyle beraber bildirilir.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

MS.FR.20 ŞİKAYET, İTİRAZ, ÖNERİ FORMU

MS.FR.21 MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ

MS.FR.12 DÖF TAKİP FORMU

5. REVİZYON BİLGİLERİ

Rev. No	Rev. Tarihi	Revizyon Açıklaması
01	17.08.2012	Asansör periyodik kontrollerinde geri bildirimlerin etkin yönetilmesine yönelik genel revizyon yapılmıştır.
02	15.04.2013	3.1 bölümünde; "Objektifliğin sağlanması amacıyla , şikayet ve itirazın değerlendirilmesi sürecinde, şikayet ve itiraz ile ilgili olan hiçbir personel görev alamaz." ifadesi eklendi.

	ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	MS.PR.10
		Yayın Tarihi	01.09.2011
		Rev.No	07
		Rev. Tarihi	01.11.2019

03	05.05.2014	Proses yaklaşımı ile ilgili revizyonlar gerçekleştirildi.
04	28.03.2016	Proses ile ilgili eklemeler yapıldı
05	06.01.2017	Şikayet itiraz ile ilgili 3.8 maddesine eklemeler yapıldı
06	17.07.2019	"Finansal şikayetleri proje idari sorumlusu çözmektedir." İbaresini eklenmiştir.
07	01.11.2019	SVGM:2019/7 Tebliğ şartları detaylandırıldı.

6. ONAY

HAZIRLAYAN	ONAY
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR