



MÜŞTERİ MEMNUNİYET-ŞİKAYET-İTİRAZ-İSTEK TAKİBİ PROSEDÜRÜ

13/04.08.2021	Madde 6,3'te genel müdüre yapılan şikayeti değerlendiren komisyonun, kararlarını oybirliği ile alacağı açıklanmıştır. Madde 6,3'te müşteri geri beslemeleri için yapılan anketlerde verilen orta ve zayıf notların şikayet olarak değerlendirilebileceği tanımlanmıştır. Madde 6,5'te müşteriye şikayet dönüşünün en fazla 3 ay olacağı tanımlanmıştır. Madde 6.1 ve 6.2'ye şikayetin değerlendirilmesi hakkında ek açıklamalar yapılmıştır.		
12/04.11.2020	Madde 6.3 ve 6.5 'e genel müdürün yetkilerini, operasyon müdürünün de yapabileceği bilgisi eklenmiştir.		
11/10.03.2020	Referanslar maddesinde değişiklik yapıldı.		
10/04.11.2019	Tanımlar maddesine bazı tanımlar eklendi. Md.6.1, 6.3'te bazı ibareler, açıklamalar eklendi. Prosedüre 6.7 maddesi eklendi. Md.7 yeniden düzenlendi. Md.'6.5'ten bir ibare çıkarıldı.		
9/12.07.2016	Onay kısmında isim değiştirildi. Madde 5, 6.3, 6.5 ve 6.7'de değişiklikler yapılmıştır.		
8/27.05.2016	Prosedürün başlığında adres kısmı kaldırıldı.		
7/04.12.2014	Onay kısmında isim değiştirildi.		
6/11.06.2014	Madde 5.2 ve 6.1'e eklemeler yapıldı.		
5/19.02.2014	Madde 5.1, 6.3, 6.5, ve 6.7'ye Genel Müdür Yardımcısı ifadesi eklendi. Madde 7'de Kalite Yöneticisi ifadesi eklendi. Kontrol kısmına Leyla SANCAKLI ismi eklendi.		
4/25.12.2013	Hazırlayan Arzu AKKAYA, Kontrol eden Zafer TURAN olarak değiştirilmiştir. Başlık kısmı adres ve prosedür ismi değiştirildi. Tüm Prosedür TS EN ISO/IEC 17020:2012, Madde 7.5, 7.6' ya uygun olarak yeniden düzenlenmiştir. -		
3/30.04.2012	Hazırlayan Hülya ÜSTÜNEL olarak değiştirildi.Cümle düşüklüğünden kaynaklanan hatadan dolayı^yıldta en az beş kez düzenlenmek üzere^ifadesi yerine ^yıldta en az beş müşteriye düzenlenmek üzere ^ifadesi getirilmiştir.		
2/29.06.2011	Hazırlayan Mürüvet ÇETİN olarak değiştirildi.Dokümanın başlık kısmı değiştirildi.		
1/26.11.2010	Tüm P-1.10 prosedürü yeniden düzenlendi ve sadeleştirildi.Revizyon tablosunda sayfa no kaldırıldı.Onaylayan kişinin ismi düzeltildi.İçindekiler bölümüne 5.1 ve 5.2 maddeleri eklendi.3.Referanslar maddesine eklemeler yapıldı.5.madde 5.1 yeniden düzenlendi.6. Maddede 6.1 ve 6.2'nin başlığı düzeltildi.6.5 maddesi 1.paragrafta Teknik Müdür ifadesi kaldırıldı ve yeniden düzenlendi.6.5 maddesi 4. ve 5. paragraf yeniden düzenlendi.Teknik Müdür ifadesinin yanına Operasyon Müdürü ifadesi de eklendi.		
Rev.No/Tarih	Revizyon Nedeni		
	İsim	İmza	Yürürlük tarihi
Hazırlayan	Serdar BÜYÜKBAYRAK		04.08.2021
Kontrol	Bahri SEYREK		
Onay	Leyla SANCAKLI YILDIZ		



MÜŞTERİ MEMNUNİYET-ŞİKAYET-İTİRAZ-İSTEK TAKİBİ PROSEDÜRÜ

İçindekiler

1. AMAÇ
2. KAPSAM
3. REFERANSLAR
4. TANIMLAR
5. SORUMLULUKLAR VE PERSONEL
 - 5.1 Prosedürün Yürütülmesi
 - 5.2 Prosedürün Kullanıcıları
6. PROSEDÜR
 - 6.1 Şikayet-İtiraz-isteğin Alınması
 - 6.2 Şikayet-İtiraz-isteğin Ön değerlendirmesi
 - 6.3 Şikayet-İtiraz-İsteklerin ve Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi
 - 6.4 Düzeltici Faaliyetlerin Başlatılması
 - 6.5 Müşteriye Bilgi Verilmesi
 - 6.6 Müşterinin Şikayetini Sürdürmesi
 - 6.7 Resmi Kurumlarca Tarafımıza İletilen Şikayet-İtirazlar
 - 6.8 Şikayet-İtiraz-İstek Takibi Tablosu
7. DAĞITIM VE DOSYALAMA



ALEX STEWART DENETİM VE ANALİZ HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.

(MEMBER OF ALEX STEWART INTERNATIONAL CORPORATION)

www.alexstewart.com.tr info@alexstewart.com.tr

MÜŞTERİ MEMNUNİYET-ŞİKAYET-İTİRAZ-İSTEK TAKİBİ PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Alex Stewart Denetim ve Analiz Hiz. Ltd. Şti. müşterilerinin her türlü şikayet-itiraz ve isteklerinin en kısa sürede, karşılanarak memnuniyetlerinin sürekliliğini sağlamaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür müşterilerin Alex Stewart Denetim ve Analiz Hiz. Ltd. Şti. faaliyetleri hakkındaki şikayet-itiraz ve isteklerinin çözümünün bağımsızlık, tarafsızlık ve dürüstlük içinde sağlanacağı müşteri hizmet yöntemleri ile taleplerinin karşılanmasını kapsar.

3. REFERANSLAR

Firmamızda uygulanan Kalite Yönetim Sistemleri Standartları

P-0.01 Yönetim Gözden Geçirme Prosedürü

P-0.20 Uygunsuzlukların Yönetimi ve İyileştirme Prosedürü

F-1.07 Şikayet-İtiraz-İstek Formu

F-1.08 Şikayet-İtiraz-İstek Değerlendirme Formu

F-0.06 Düzeltici Faaliyet Formu

F-1.03 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu

4. TANIMLAR

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

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

İstek: Yerine getirilmesi istenen talep

Şikayet-İtiraz Değerlendirme Komisyonu: Şikayet veya İtirazın Genel Müdür ile ilgili olması durumunda, Operasyon Müdürü, Teknik Müdür, Teknik Müdür Yardımcısı, Pazarlama ve Satış Müdürü, Pazarlama ve Satış Müdürü Yardımcısı pozisyonlarından en az 3 kişinin katılımıyla oluşturulan gruptur. Komisyon, konu şikayetle ilgili ayrımcı faaliyetlere sebep olabilecek kişilerden oluşturulmaz.

5. SORUMLULUKLAR VE PERSONEL

5.1 Prosedürün yürütülmesi

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



ALEX STEWART DENETİM VE ANALİZ HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.

(MEMBER OF ALEX STEWART INTERNATIONAL CORPORATION)

www.alexstewart.com.tr info@alexstewart.com.tr

MÜŞTERİ MEMNUNİYET-ŞİKAYET-İTİRAZ-İSTEK TAKİBİ PROSEDÜRÜ

5.2 Prosedürün kullanıcıları

Tüm Alex Stewart Denetim ve Analiz Hiz. Ltd. Şti. çalışanları, müşterilerin istek, şikayet ve itirazlarının kayıt altına alınarak değerlendirilmesini sağlamaktan sorumludur.

P-1.10 Müşteri Memnuniyet-Şikayet-İtiraz-İstek Prosedürü'ne, internet sayfamız üzerinden (www.alexstewart.com.tr) rahatlıkla ulaşabilmektedir.

6. PROSEDÜR

6.1 Şikayet-İtirazın-İsteğin Alınması

Müşterilerden alınan tüm şikayet-itiraz-istekler, alan kişi tarafından F-1.07 Şikayet-İtiraz-İstek Formu'na kaydedilir. Şikayet/itiraz ve isteğin; telefonla, sözel veya e-posta yoluyla alındığı durumlarda, bu form Alex Stewart Denetim ve Analiz Hiz. Ltd. Şti. çalışanları tarafından doldurulabilir. *Şikâyet 30 gün içerisinde değerlendirilmeye alınıp, müşteriye sözlü veya yazılı olarak prosesin başlatıldığı bilgisi bildirilir.* Şikayet-itiraz-istekler aynı zamanda firmamızın internet sitesi üzerinden de firmamıza ulaştırılabilmektedir (www.alexstewart.com.tr).

6.2 Şikayet-İtirazın-İsteğin Ön Değerlendirmesi

Şikayet-itirazlar Kalite Yöneticisi tarafından ön değerlendirmeye alınır. Şikayet-itiraz Alex Stewart Denetim ve Analiz Hiz. Ltd. Şti.'nin muayene faaliyetleri ile ilgili değil ise red edilir ve şikayet-itiraz sahibine bilgilendirme yapılır.

İstekler, Kalite Yöneticisi tarafından ön değerlendirmeye alınır, şirket prensiplerini zora sokacak bir durum teşkil ediyorsa red edilir, istek sahibine bilgilendirme yapılır.

6.3 Şikayet-İtiraz-İstek ve Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi

Şikayet-itiraz, Alex Stewart Denetim ve Analiz Hiz. Ltd. Şti. ile ilgili ise Şikayet-itiraz'ın Genel Müdür veya Operasyon Müdürü tarafından araştırması yapılır ve Şikayet-itiraz'a konu taraflardan bilgi edinilir. Sonrasında Genel Müdür veya Operasyon Müdürü tarafından değerlendirilmesi yapılır ve karar verilir; Eğer uygunsuzluk ise Kalite Yöneticisi tarafından Düzeltici Faaliyet başlatılır. Uygunsuzluk değilse, yapılan aksiyon Kalite Yöneticisi tarafından kaydedilir ve her iki durumda da Şikayet-itiraz edene geri bildirimde bulunulur.

Eğer şikayet-itiraz yanlış anlaşılardan değil de, Alex Stewart Denetim ve Analiz Hiz. Ltd. Şti. Yönetiminin bağımsızlık, tarafsızlık ve dürüstlük prensiplerini etkileyecek, itibarını sarsacak türde veya riske atacak şekilde ise şikayet-itirazın sebepleri Kalite yöneticisi koordinasyonunda araştırılır.

Kalite yöneticisi, şikayet-itiraz ile yapılan çalışmaların prosedürlere uygunluğunu ve alınan kararların kalite politikasını yansıtıp yansıtmadığını kontrol eder. Faaliyetlerin başarılı olarak sonuçlanması sonrasında, Genel Müdür'ün veya operasyon müdürünün onayı alınır, en kısa sürede müşteri bilgilendirilir, ilgili yapılan faaliyetler F-1.08 Şikayet-İtiraz-İstek Değerlendirme Formu'na işlenir ve şikayet-itiraz kapatılır.

Şikayet-itiraz, üst yönetimin bağımsızlık, tarafsızlık ve dürüstlük prensiplerini etkileyecek, itibarını sarsacak türde veya riske atacak şekilde ise veya Genel Müdür ile ilgili ise şikayet-itirazın sebepleri Kalite yöneticisi



ALEX STEWART DENETİM VE ANALİZ HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.

(MEMBER OF ALEX STEWART INTERNATIONAL CORPORATION)

www.alexstewart.com.tr info@alexstewart.com.tr

MÜŞTERİ MEMNUNİYET-ŞİKAYET-İTİRAZ-İSTEK TAKİBİ PROSEDÜRÜ

koordinasyonunda araştırılır. Kalite Yöneticisi tarafından kurulacak komisyon ile şikayet-itiraz değerlendirmesi yapılır. Bu komisyon Operasyon Müdürü, Teknik Müdür, Teknik Müdür Yardımcısı, Pazarlama ve Satış Müdürü, Pazarlama ve Satış Müdürü Yardımcısı pozisyonlarından en az 3 kişinin katılımıyla oluşturulur. Komisyon, konu şikayetle ilgili ayrımcı faaliyetlere sebep olabilecek kişilerden oluşturulmaz. Komisyon üyelerinden herhangi biri değerlendirme yapılan konularda ayrımcı faaliyet oluşturduğunu düşünürse değerlendirmeden imtina edebilir ve yerine başka bir komisyon üyesi atanır. Komisyonun *oy birliği ile* verdiği karar Genel Müdür'e tavsiye niteliğinde sunulur ve müşteriye Kalite Yöneticisi tarafından geri bildirimde bulunulur.

Şikayet-itiraz Kalite Yöneticisi ile ilgiliyse, Şikayet-itiraz'ın Genel Müdür veya Operasyon Müdürü tarafından araştırması yapılır ve Şikayet-itiraz'a konu taraflardan bilgi edinilir. Sonrasında Genel Müdür veya Operasyon Müdürü tarafından değerlendirmesi yapılır, karar verilir ve müşteriye geri bildirim yapılır.

İstekler, şirket prensiplerini zora sokacak bir durum teşkil etmiyorsa ve Genel Müdür tarafından da onaylandıysa yerine getirilir.

Müşterilerin şikayet-itirazlarının veya isteklerinin izlenmesinin ötesinde, müşterilerin genel istek ve beklentileri öğrenilerek iyileştirme fırsatlarının tespit edilmesi amacıyla memnuniyet anketleri düzenlenir. *Müşteri memnuniyet anketler yönetimin gözden geçirmesi toplantısı öncesinde gerçekleştirilir.*

Kalite yöneticisi yılda en az sekiz müşteriye düzenlenmek üzere F-1.03 Müşteri memnuniyeti anket formu oluşturur. Bu anket tüm/sector bazında müşterilere gönderilir ya da müşteriler Alex Stewart Denetim ve Analiz Hiz. Ltd. Şti.'ne geldiklerinde bizzat doldurmaları istenir. *Müşteri anketlerinden gelen orta ve zayıf değerlendirmeleri için müşterilerle iletişime geçilir. Durumun şikâyet olup olmayacağı değerlendirilir. Müşteriler tarafından verilen orta ve zayıf puanların şikâyet olarak değerlendirilmesi sonucunda, sebepleri Kalite yöneticisi koordinasyonunda araştırılır.* Anket sonuçları analiz edilerek iyileştirme fırsatları belirlenir.

6.4 Düzeltici Faaliyetlerin Başlatılması

Değerlendirilen şikayet-itirazların arasında şikayet-itiraz kaynağının Alex Stewart Denetim ve Analiz Hiz. Ltd. Şti. olduğu tespit edilmesi durumunda, sorunun tekrarlanmasını engellemek amacıyla gerekli tedbirler alınır.

Alınması gereken tedbirlerin belirlenmesi amacıyla Kalite Yöneticisi tarafından şikayet-itirazla ilgili F-0.06 Düzeltici Faaliyet Formu doldurulur ve P-0.20 Uygunsuzlukların Yönetimi ve İyileştirme Prosedürü uygulanır. Kalite Yöneticisi tarafından şikayet-itiraz edene geri bildirimde bulunulur.

6.5 Müşteriye Bilgi Verilmesi

Genel Müdür veya Operasyon Müdürü tarafından alınan karar; müşteriye yazılı olarak Kalite Yöneticisi tarafından bildirilir. *Şikâyetin sonucu, başlatılan düzeltici faaliyetin tamamlanma süresi olan 3 ay sonunda müşteriye bildirim yapılır. 3 ay sonunda sonuçlandırılmayan şikâyetin nedeni, yazılı veya sözlü olarak müşteriye bildirilir ve müşterin onay vermesi durumunda en fazla 1 ay olacak şekilde ek süre kullanılabilir.*

6.6 Müşterinin Şikâyetini Sürdürmesi



ALEX STEWART DENETİM VE ANALİZ HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.

(MEMBER OF ALEX STEWART INTERNATIONAL CORPORATION)

www.alexstewart.com.tr info@alexstewart.com.tr

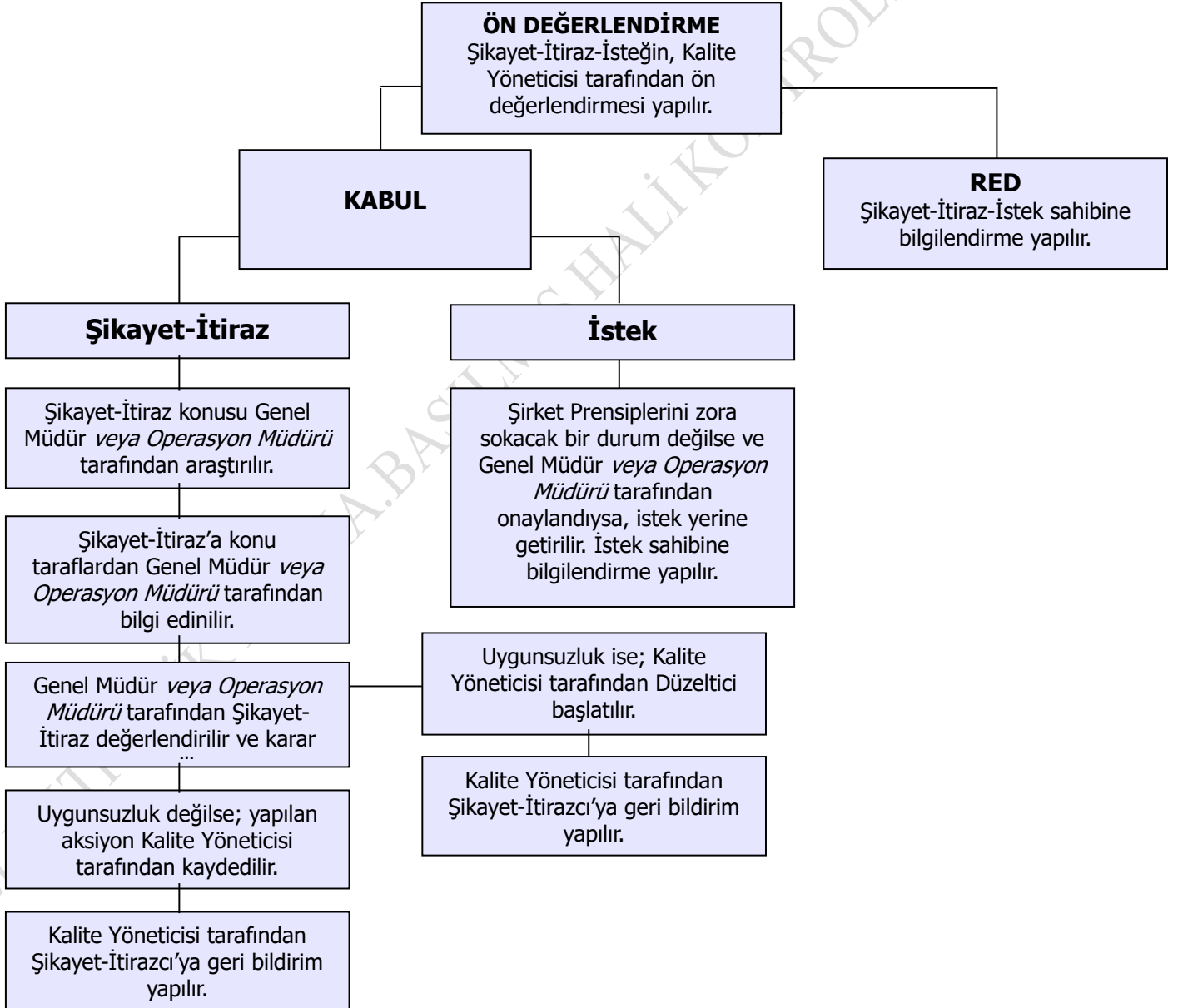
MÜŞTERİ MEMNUNİYET-ŞİKAYET-İTİRAZ-İSTEK TAKİBİ PROSEDÜRÜ

Yapılan şikayetle ilgili alınan kararlara ve düzeltici faaliyete rağmen itirazın sürdürülmesi ve doğacak uyuşmazlıkların çözümü için yasal olarak İstanbul İş Mahkemeleri yetkilidir.

6.7 Resmi Kurumlarca Tarafımıza İletilen Şikayet-İtirazlar

Resmi kurumlar tarafından Alex Stewart Denetim ve Analiz Hiz. Ltd. Şti.'ne iletilen herhangi bir Şikayet-İtiraz olduğunda bu prosedürün 6.1., 6.2., 6.3., 6.4. maddeleri uygulanır. Değerlendirmemiz sonucunda Resmi kuruma herhangi bir geri bildirim yapılmaz. İstenen bilgi ve belgeler temin edilerek resmi kuruma gönderilir. Resmi kurum tarafından yapılacak değerlendirme sonucu ile ilgili geri bildirim beklenir. Firmamız tarafından yapılan değerlendirme sonucundan farklı bir sonuç söz konusu ise buna göre tekrar aksiyon alınır.

6.8 Şikayet-İtiraz-İstek Takibi Tablosu





ALEX STEWART DENETİM VE ANALİZ HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.

(MEMBER OF ALEX STEWART INTERNATIONAL CORPORATION)

www.alexstewart.com.tr info@alexstewart.com.tr

MÜŞTERİ MEMNUNİYET-ŞİKAYET-İTİRAZ-İSTEK TAKİBİ PROSEDÜRÜ

7. DAĞITIM VE DOSYALAMA

Tüm süreçler F-1.08 Şikayet-itiraz-istek Değerlendirme Formuna işlenerek kaydedilir. Müşteri memnuniyet ve şikayet-itiraz-isteklerine ilişkin kayıtlar Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir. Şikayetlere ilişkin tüm dokümantasyon değerlendirilmek üzere ilgili dönem için Yönetimin Gözden Geçirilmesi Toplantısında gündeme alınır.