

Procedure

Şikayetler ve İtirazlar Prosedürü

AREA GÖZETİM	DATE 20.09.2014	DOCUMENT NO. PR.05	REVISION NO. 03	REV DATE. 16.08.2018	
COMPLETED BY SIRMA ERALTAN	SIGNATURE	CHECKED BY SIRMA ERALTAN	SIGNATURE	APPROVED BY TUNÇ GÜCÜYENER	SIGNATURE

1-AMAÇ

Müşterilerden gelen şikayet ve itirazları değerlendirip geri bildirimde bulunmak.

2-KAPSAM

ALFRED H. KNIGHT GÖZETME VE ANALİZ HİZMETLERİ A.Ş. 'nin müşterilerinden gelen şikayet ve itirazları kapsar.

3-SORUMLULAR

Operasyon Mühendisleri: Müşterilerle ile ilişkileri yürütmekten sorumludur.

Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcısı , Operasyon Sorumlusu: İtirazları değerlendirmekten sorumludur..

4-TANIMLAR

İtiraz: Müşterinin gözetim firmasından, final gözetim raporunun sonucunun yeniden değerlendirilmesine dair talebidir.

Şikayet: İtirazdan farklı olarak bir kişi veya organizasyonun gözetim firmasına , firmanın faaliyetine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesidir.

5-UYGULAMA

5.1 Şikayetler

Alfred H Knight Gözetme ve Analiz Hizmetleri A.Ş.'nin yaptığı gözetim hizmetlerinden memnun kalmayan kişi ve kuruluşlar firmaya yazılı veya sözlü olarak başvurabilir. Şikayetler numune alımı ve gözetimin yapılma şekli ve gözetimi yapan personelle ilgili yapılabilir. Personelle ilgili şikayet olması durumunda, firma Operasyon Sorumlusu tarafından şikayet konusu incelenir. Şikayete konu olan personel dinlenir ve savunması alınır. Şikayetin kapsamına ve üçüncü tarafların uğradığı zarara göre personel hakkında işlem yapılır. Bu işlem, uyarı, personeli belirli süre işten uzaklaştırma ve personelin işine son verilmesi şeklinde olmaktadır. Gözetimin aksamaması için, muayene işlemine görevlendirilen başka bir personel tarafından devam edilir.

5.2 İtirazlar

Firmanın hazırladığı gözetim rapor sonuçlarına itiraz başvurusu yapılabilir. Gözetim raporu, numune alımının yapılması, yükleme/boşaltmanın tamamlanması ve/veya analiz sonuçlarının gelmesinden sonra yazılır. Gözetim tekrarı mümkün olmayacağından müşterilerin rapor sonuçlarına itiraz etmesi durumunda sadece hesaplamalar ve veriler yeniden kontrol edilerek, veri transferi sırasında hatalı veri ya da veri kaybı olup olmadığına bakılarak itiraz incelenmektedir. Firma bu durumu göz önüne alarak muayenenin her aşamasında müşterisine bilgi vermekte, veri kaybını önlemek için muayene sırasında el ile yazılan verilerin bulunduğu formları da rapora eklemekte ve itiraz halinde muayenenin o ana kadar yapılan kısmını tekrar

incelemeye almaktadır. Bu itirazlar sadece yeniden inceleme kapsamında olup, müşterinin isteğine göre veri ve sonuçlarda değiştirme yapılması anlamına gelmemektedir.

5.3 Genel (TS EN ISO/IEC 17020:2012 madde:7.5.2)

Alfred H Knight Gözetme ve Analiz Hizmetleri A.Ş. hizmetlerine iletilen öneri, itiraz ve şikayetleri nasıl ele alınacağını müşteriye erişimini gözetim sonrası raporlar ile birlikte şikayet ve itiraz formu düzenlemektedir. (FR.04.04 Müşteri Şikayeti Değerlendirme Formu) Şikayet yazılı olarak alındıysa ayrıca form doldurulmasına gerek yoktur.

Yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü öneri, itiraz ve şikayetler posta, fax, e-mail yolu ile yapılabilir. Firmamıza ulaşan öneri, şikayet ve itirazları alan her personel konuyu operasyon sorumlusu veya kalite sorumlusuna bildirmek ile yükümlüdür.

Şikayet ve itirazların alındığı bilgisini yazılı olarak (e posta ve şikayet müşteriye iletilir.

Operasyon sorumlusu tarafından incelenerek firma ile ilgili olup olmadığını değerlendirilir. Şikayet ve itirazlar faaliyet alanımızın dışında ise ilgili tarafa email ile bildirilir. Firma faaliyetleri ile ilgili ise şikayet operasyon sorumlusu , kalite sorumlusu , genel müdür yardımcısı, genel müdür tarafından değerlendirilir. Alfred H Knight, şikayet veya itirazı onaylamak için gerekli bilginin toplanması ve doğrulanmasından sorumludur.

Şikayet ve itirazların alınmasından sonuçlanmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler tarafsızlık, bağımsızlık ve gizlilik ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar. İtirazı yapan şikayetlin sahibine ayrımcı bir uygulama yapılmamalıdır .Firma tüm yapılan şikayet ve itirazları kalite sorumlusu tarafından FR.05.03 Müşteri Şikayetleri Takip Listesine göre takibi yapılır.

5.4 Şikayet ve İtirazların Değerlendirilmesi (TS EN ISO/IEC 17020:2012 madde:7.6)

Firmaya yapılan şikayet ve itirazlar kalite sorumlusu tarafından FR.72.03 Müşteri Şikayeti Değerlendirme Formu ile kayıt altına alınır. Detaylı bilgi alınması gerekiyorsa operasyon sorumlusu , kalite sorumlusu, Genel Müdür Yardımcısı itiraz sahibi ile temas kurarak şikayet hakkında detaylı bilgiyi alır. Şikayet ve itirazın giderilmesi için gerekli faaliyetleri yapar. İtiraz hakkındaki araştırma ve karar, ayrımcı faaliyetlere sebebiyet verecek sonuçlar oluşturmayacak şekilde yapılır.Şikayete ilişkin yapılacak çalışmaların yazışmalarını, kayıtlarını kalite yöneticisine de dosyalanması için bilgi olarak iletilir.

15 gün içerisinde şikayet ve itirazlar değerlendirilip yazılı sonuçlar şikayet itiraz sahibine bildirilir.

Gerekliyse Düzeltici Önleyici Faaliyet başlatılır. Bu faaliyetin sonuçları ilgili taraflara bildirilir. Yapılan tüm çalışmalara rağmen şikayet ve itirazların sürdürülmesi halinde yasal olarak Tc İş mahkemeleri yetkilidir. Firmaya ulaşan şikayet ve itirazlar alınan kararlar yönetimin gözden geçirme toplantısında periyodik olarak incelenir.

5.5 Şikayet ve İtiraz Kayıtları

Şikayet ve itirazlar firmaya sözlü veya yazılı olarak yapılabilir. Yazılı şikayet ve itirazlar hemen kayıt edilir. Sözlü yapılan şikayet veya itirazlar, ilgili firma personeli tarafından yazılı hale getirilir ve FR.04.04 Müşteri Şikayeti Değerlendirme Formuna işlenir.

Şikayet ve itiraz konusu en kısa sürede çözümlenmeye çalışılır ve değerlendirme sonuçları ilgili taraflara yazılı olarak gönderilir.

Şikayet ve itirazlar konularına göre tasnif edilir ve hangi konularda daha çok şikayet ve itiraz alındığının istatistiği incelenir (TS EN ISO/IEC 17020 2012 Standardı Madde : 7.5.3). Öncelikli olarak düzeltici faaliyetler kapsamında şikayet veya itiraza sebep olan konularda önlemler alınır ve bu önlemler diğer

konulardaki düzeltici faaliyetlerle birlikte kayıtlara geçirilir.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

ISO/IEC 17020

PR.6 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

FR.05.03 Müşteri Şikayetleri Takip Listesi

FR.04.04 Müşteri Şikayeti Değerlendirme Formu

REVİZYON TARİHÇE

Rev No	Sayfa No	Revizyon Nedeni
03	Tamamı	Format ve doküman no değişti
03	1,2	Satış Pazarlama Müdürü yerine Genel Müdür Yardımcısı yazıldı, Muhasebe ve Finansman Müdürü çıkarıldı
03	2	Teknik müdür terimi çıkarıldı
03	2,3	FR.05.03 Müşteri Şikayetleri Takip Listesi ve FR.04.04 Müşteri Şikayeti Değerlendirme Formu doküman kodları değişti
03	02	5.4 maddesine “Şikayet ve itirazın giderilmesi için gerekli faaliyetleri yapar. İtiraz hakkındaki araştırma ve kara, ayırmacı faaliyetlere sebebiyet verecek sonuçlar oluşturmayacak şekilde yapılır” cümlesi eklendi