

# ALFRED H KNIGHT

## PROSEDÜR

### Şikayetler ve İtirazlar Prosedürü

|                                  |               |
|----------------------------------|---------------|
| Doküman No                       | PR.05         |
| Revizyon No                      | 04            |
| Yayın Tarihi                     | 09.11.2022    |
| Geçerlilik/Gözden geçirme süresi | 4 Yıl         |
| Hazırlayan                       | Sırma Eraltan |
| Kontrol Eden                     | Sırma Eraltan |
| Bölüm                            | Genel         |
| Kuruluş                          | AHK Türkiye   |

### ONAY / REVİZYON TARİHİ

| Revizyon | Revizyon /Tekrar<br>Onay Tarihi | Onaylayan                     | Notlar |
|----------|---------------------------------|-------------------------------|--------|
| 03       | 16.08.2018                      | Genel Müdür<br>Tunç Gücüyener |        |
| 04       | 21.02.2023                      | Genel Müdür<br>Tunç Gücüyener |        |

## 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 ilişkileri yürütmekten sorumludur.

Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcısı , Operasyon Müdürü: 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 Müdürü 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 **müdürüne** bildirmek ile yükümlüdür.

Şikayet ve itirazların alındığı bilgisini yazılı olarak müşteriye iletilir

Operasyon **müdürü** 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 müdürü, operasyon müdür yardımcısı, 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 şikayetin 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.05.03 Müşteri Şikayetleri Takip Listesi ile kayıt altına alınır. Detaylı bilgi alınması gerekiyorsa operasyon müdürü, 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.

#### 5.6 EUROPE File Follow up

AHK İngiltere ile AHK Türkiye arasında işlerle ilgili şikayetler dahil sorunların paylaşılıp kayıt altına aldığı çözümlendiği tarihe kadar takip edildiği online google formu aşağıdaki adreste bulunmaktadır.:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1GkcNfSmuFMXlux8ZcipU5y9nwejY-X704dVPNMLmISl/edit#gid=0>

AHK İngiltere'den gelen şikayetler bu tabloda Operasyon Müdürü ve İş Geliştirme Müdürü tarafından takip edilir.

### 6-İLGİLİ DOKÜMANLAR

ISO/IEC 17020

PR.6 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

FR.05.03 Müşteri Şikayetleri Takip Listesi

FR.04.04 Müşteri Şikayeti Değerlendirme Formu

### 7-REVİZYON TARİHÇE

| Rev No | Sayfa No | Açıklama                                                                                             |
|--------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 yap<br>İtiraz hakkındaki araştırma ve kara, ayırmacı faaliyetlere sebebiyet verecek<br>sonuçlar oluşturmayacak şekilde yapılır ” cümlesi eklendi |
| 04 | Tüm doküman | Operasyon sorumlusu, müdürü olarak değiştirildi.                                                                                                                                                                          |
| 04 | 4           | Şikayet kaydının ve takibinin FR.05.03 Müşteri Şikayetleri Takip Listesi ile<br>yapılacağı eklendi.                                                                                                                       |
| 04 | 5           | Europe file follow-up                                                                                                                                                                                                     |
|    |             |                                                                                                                                                                                                                           |