

ALFRED H KNIGHT

PROSEDÜR

Şikayetler ve İtirazlar Prosedürü

Doküman No	PR.05
Revizyon No	05
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 Onay Tarihi	Onaylayan	Notlar
03	16.08.2018	Genel Müdür Tunç Gücüyener	
04	21.02.2023	Genel Müdür Tunç Gücüyener	
05	15.02.2024	Genel Müdür 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

Şikayetten farklı olarak, gözetim raporları imzalanıp yayınlandıktan sonra ilgili taraflardan gelen yeniden değerlendirme talebidir. Aynı şikayet gibi değerlendirilir. Değerlendirme sonucu raporların revize edilmesi gerekirse, tadil işlemi uygulanıp, revize edilen rapor taraflara tekrar gönderilir.

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, telefon, e-mail yolu ile yapılabilir. Firmamıza ulaşan öneri, şikayet ve itirazları alan her personel konuyu operasyon müdürüne bildirmek ile yükümlüdür.

Şikayet ve itirazların alındığı bilgisi 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. Şikayet konusu bu yöneticilerden biri veya bir kaç ile ilgiliyse değerlendirmeye o yöneticiler katılamazlar.

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 .Firmaya yapılan tüm şikayet ve itirazlar FR.05.03 Müşteri Şikayetleri Takip Listesine göre takip edilir.

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 sorumlusuna dosyalanması için bilgi olarak iletilir. 15 gün içerisinde şikayet ve itirazlar değerlendirilip yazılı sonuçlar şikayet itiraz sahibine bildirilir. Gerekiyorsa 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-X704dVPNMLmISI/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 İtiraz hakkındaki araştırma ve kara, ayırmacı faaliyetlere sebebiyet verecek 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 yapılacağı eklendi.
04	5	Europe file follow-up
05	3	5.2 İtiraz kısmı değiştirildi.
05	3	Yöneticilerle ilgili şikayetler konusu