

Prosedür Adı :

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu & Son Rev. No

Organizasyon Kodu	Doküman Tipi	Sıra No	Son Revizyon No
DKR	PRS	15	07

Revizyon Tarihiçesi ve Doküman Kontrol & Onayı

Rev. No	Tarih	Tanım	Kontrol Eden	Kontrol Eden	Onaylayan
00	12.02.2014	Şirket unvanı değişikliği sebebiyle tüm dokümanlardaki revizyonlar sıfırlandı. (PLM.PRS.15.Rev.10 u iptal eder.)	Gökçen Satılmışoğlu	Bahadır Tekin	Mustafa Temiz
01	13.03.2014	6.2 maddesi güncellendi. 6.3 maddesi eklendi.	Gökçen Satılmışoğlu	Bahadır Tekin	Mustafa Temiz
02	10.08.2016	İtiraz şikayetin değerlendirilmesinde tarafsızlığın sağlanması	Nazife GÜN UZAR	Timur SONKAYA	Gürhan MUŞ
03	07.11.2017	1, 2, 6 ve 7.maddelerinin güncellenmesi	Hande ŞAKIYAN	Timur SONKAYA	Gürhan MUŞ
04	11.01.2018	6.3 Maddesi güncellendi.	Hande ŞAKIYAN	Timur SONKAYA	Gürhan MUŞ
05	11.04.2018	6.2 Maddesi güncellendi.	Hande ŞAKIYAN	Timur SONKAYA	Gürhan MUŞ
06	08.05.2018	6.4 Maddesi güncellendi.	Hande ŞAKIYAN	Timur SONKAYA	Gürhan MUŞ
07	09.07.2018	6.3 Maddesi güncellendi.	Hande ŞAKIYAN	Timur SONKAYA	Gürhan MUŞ

1. AMAÇ:

Müşteri ilişkilerini düzenlemek, geliştirmek ve devam ettirmek adına ve DEKRA tarafından gerçekleştirilen tüm faaliyetlerle ilgili müşterilerden, personel ve diğer ilgililerden gelebilecek her türlü şikayet, öneri ve itirazları değerlendirmek ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemlerin esaslarını belirlemektir.

2. KAPSAM:

DEKRA' nın hizmet sunduğu tüm muayene, personel belgelendirme, ürün belgelendirme ve laboratuvar test hizmetleri ile ilgili müşteri, personel ve diğer ilgililerden gelen geri beslemeler, şikâyet ve itirazların tümünü kapsar.

3. SORUMLULAR:

Genel Müdür
İlgili Bölüm Müdürleri
Teknik Müdür
Kalite Müdürü (Kalite & İSG Müdürü)
Belgelendirme Program Kurulu

4. TANIMLAR:

Şikâyet etme: Özel veya tüzel kişilerin, itirazdan farklı olarak, bir cevap beklendiğinde, DEKRA veya TÜRKAK'a kuruluşun faaliyetleriyle ilgili olarak yaptığı memnuniyetsizlik ifadesi

İtiraz etme: Özel veya tüzel kişilerin, DEKRA' ya veya TÜRKAK' a, konu ile ilgili olarak kuruluşun almış olduğu kararı yeniden mütalâa etmesine yönelik talebi.

5. KISALTMALAR:

--

6. UYGULAMA:**6.1 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ:**

Müşteri ihtiyaç ve beklentileri ve güncel gelişmeler doğrultusunda, verilen hizmetin müşteri şartlarını karşılayıp karşılamadığını belirlemek ve müşteri memnuniyeti ile ilgili verileri toplayabilmek amacıyla mevcut çalışma yıl içerisinde müşterilere müşteri memnuniyeti anketleri ulaştırılır ve gerekli görüldüğünde müşteri ziyaretleri düzenlenir.

6.1.1 Müşteri Anketlerinin Değerlendirilmesi

Müşteri anketleri, müşterinin aldığı hizmet uyarınca bildirim yapılacak şekilde ilgili anket ile birlikte müşteriye iletilmektedir. Mekanik Laboratuvar ile ilgili faaliyetlerde iş bitiminde, diğer departmanlarda ise aylık

bazda Kalite Müdürü tarafından müşteri listelerinden yapılan seçim uyarınca müşteriye ilgili anket gönderilmekte ve takip edilmektedir.

Ankete geri dönüş alınamayan müşteriler ile gerekli görüldüğünde telefon ile arama yapılarak görüşme yöntemi ile de anket yapılabilir. Bunun haricinde Birim yöneticilerinin uygun gördükleri tarihlerde, varolan müşterilere fax ya da e-mail yolu ile ulaştırılabilir.

Anketlerde cevaplar Çok İyi/ İyi/ Orta/ Kötü/ Çok Kötü şeklinde verilmektedir. Anket sonuçları aşağıdaki gibi değerlendirilir;

Cevaplar ve Puanları Alınacak Aksiyonlar;

Çok İyi (100 Puan) : Sonuç uygundur.

İyi (80 Puan) : Sonuç kabul edilebilir olarak değerlendirilir.

Orta (60 Puan) : Müşteri ile görüşülerek durumun nedeni ile ilgili araştırma yapılır. Konu ile ilgili bir Düzeltici ya da Önleyici Faaliyet başlatılır.

Kötü (40 Puan) : Müşteri Şikayeti olarak kabul edilir. Müşteri şikayeti kaydı başlatılır Müşteri şikayeti alındığında izlenecek yöntemler izlenir.Düzeltici Faaliyet başlatılır. Bu duruma sebep olan konunun kök nedeni araştırılır ve çözümlenir. /ACİL ÖNLEM ALINMALIDIR

Çok Kötü (20 Puan) :Müşteri Şikayeti olarak kabul edilir. Müşteri şikayeti kaydı başlatılır Müşteri şikayeti alındığında izlenecek yöntemler izlenir.Düzeltici Faaliyet başlatılır.Bu duruma sebep olan konunun kök nedeni araştırılır. Ve çözümlenir. /ACİL ÖNLEM ALINMALIDIR)

Analizler alınan cevapların olumlu , olumsuz olarak gruplandırılması ve olumlu ve olumsuz cevapların ağırlıkların hesaplanmasına göre yapılır. Cevapların gruplamaları aşağıdaki gibi yapılır.

Çok İyi :OLUMLU : 100 Puan

İyi :OLUMLU : 80 Puan

Orta :OLUMSUZ : 60 Puan

Kötü :OLUMSUZ : 40 Puan

Çok Kötü :OLUMSUZ : 20 Puan

60 ve altında puan alınan cevapların alındığı anket başlıkları ile ilgili Düzeltici Önleyici Faaliyetler başlatılıp, müşteri ile görüşülerek durumun nedeni ile ilgili araştırma yapılarak, bu maddelerde gelişim için çalışma başlatılır.

Her yıl anket çalışması neticesinde ortaya çıkan veriler ve dokümantasyon Kalite Müdürü tarafından bir "Müşteri Memnuniyeti" dosyasında toplanır.

Müşteri memnuniyeti analizi, Kalite Müdürü tarafından müşteri memnuniyeti anket sonuçları ve müşterilerden gelen diğer tüm geri beslemeler dikkate alınarak yıl sonunda Aralık ayı içerisinde yapılır ve Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı öncesi toplantı gündemi olarak da kullanılmak üzere üst yönetime sunulur. Müşteri memnuniyet anketleri, düzeltici faaliyet talepleri, müşteri şikayet bildirimleri, kalite kayıtları olarak belirlenen süre boyunca Kalite Müdürü tarafından muhafaza edilir.

Müşterilerden gelen ilave istek ve öneriler, müşteri ismi ile kayıt altına alınır ve üst yönetime sunulur ve alınan önerinin veya isteğin yapılabilirliği ilgili bölüm yöneticileri ve üst yönetim tarafından değerlendirilir.

6.1.2 Müşteri Ziyaretleri

Müşteri memnuniyeti hakkındaki bilgileri elde etmek amacıyla gerekli görüldüğünde müşteri ziyaretleri de yapılabilir. Bu ziyaretlerde bulunan kişiler, müşterilere DEKRA ile ilgili görüşlerini sorarak, özellikle verilen hizmet hakkındaki görüşlerini alırlar. Bu bilgiler, ziyaret sırasında düzenlenen müşteri memnuniyeti anketi aracılığı ile kayıt altına alınır ve Kalite Müdür'üne iletilir. Kalite Müdürü anketteki bilgileri değerlendirerek üst yönetime ve ilgili bölüm yöneticisine sunar.

Ankette belirtilen konularla ilgili olarak puanlamaya bağlı olarak düzeltici veya önleyici faaliyet açılabilir.

6.2 ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ:

DEKRA' ya, şikayetler sözlü veya yazılı olarak yapılabilir, ancak sözlü olarak yapılan şikayetler (telefon görüşmesi v.b.) Şikayet/İtiraz Formu kullanılarak şikayeti alan DEKRA personeli tarafından kaydedilir ve şikayet sahibine şikayetini yazılı olarak da (mail, faks v.b.) yapması konusunda bilgi verir. Şikayet sahibi, Şikayet/İtiraz Formuna, DEKRA internet sayfasından www.dekra.com.tr ulaşılabileceği veya istendiği takdirde bir kopyasının kendisine ulaştırılabileceği, şikayeti alan DEKRA personeli tarafından belirtilir. Yazılı hale getirilen şikayetler eğer varsa delilleri de içeren evrak(lar)la birlikte kaydedilir. Alınan şikayet Kalite Müdürüne iletilir. Gelen şikayet "Şikayet / İtiraz İzleme Formu"na Kalite Müdürü tarafından işlenir.

DEKRA' ya ulaşan şikayetler ayırım yapılmadan değerlendirilmek üzere, Teknik Müdür ve Kalite Müdürü tarafından ele alınır. Teknik Müdürün sınav, belgelendirme süreçlerinde yer almış olması halinde Genel Müdür'ün görevlendireceği, sınav/denetim sürecinde yer almamış bir değerlendirici Kalite Müdürü ile birlikte değerlendirir. Şikayetin Kalite Müdürü ile ilgili birebir alakası olması ve/veya Kalite sistemi ile ilgili olması durumunda, deneyimli başka bir personel Genel Müdür tarafından atanarak gerekli değerlendirme ekibi kurulur. İlgili personel(ler) ile görüşülerek 15 iş günü içerisinde düzeltici/önleyici faaliyet kapsamında değerlendirilir ve Kalite Müdürünün koordinasyonunda, şikayet sahibi tarafa, yazılı veya sözlü olarak ön bilgi verilir.

Şikayete konu olan kişi veya kişiler, şikayetlerin değerlendirilmesinde yer alamazlar.

Şikayet tarihinden en geç 1 ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, şikayet sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

Şikayete verilen cevap ve sonuç bilgisi Şikayet / İtiraz İzleme Formu' na kaydedilir.

Şikayet esnasında paylaşılan herhangi bir bilgi ya da şikayetle ilgili herhangi bir detay üçüncü taraflarla paylaşılmaz. Bu bilgilerin gizliliğinden DEKRA sorumludur.

Gelen şikayetler, 4 aylık periyotlarda Şikayet & İtirazların Gözden Geçirilmesi Toplantılarında görüşülür. Yılda en az bir kez gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında ise son 1 yıl içerisinde gelen şikayetlerin Kalite Müdürü tarafından analizi yapılarak yönetime sunulur.

6.3 İTİRAZLARIN YÖNETİMİ:

DEKRA bünyesinde yapılan personel belgelendirmeleri, proses-ürün belgelendirmeleri, laboratuvar test hizmetleri, ve tüm muayene hizmetleri konusunda ilgili tüm tarafların itiraz hakları vardır. Muayene, Test Hizmetleri, Sınav sonuçları, Proses-ürün Belgelendirmeleri konusunda sonuçlar ile ilgili itirazların süresi test/muayene/sınav tarihi takip eden 30 gün içerisinde olup, Personel belgelendirme sonuçlarına itiraz hakkı 3 gün ile sınırlı tutulmaktadır. Bu süreyi geçen itiraz başvuruları değerlendirilmeye alınmaz.

İtirazlar sözlü veya yazılı olarak yapılabilir, ancak sözlü olarak yapılan itirazlar mutlaka yazılı hale getirilmelidir. Sözlü olarak yapılan itirazlar (telefon görüşmesi gibi) Şikayet/İtiraz Formu kullanılarak itirazı alan DEKRA personeli tarafından kaydedilir ve itiraz sahibine itirazını yazılı olarak da mail, fax vb şekilde yapması konusunda bilgi verir. Gerekli görülürse Şikayet/İtiraz Formu bir kopyası şikayet sahibine doldurması için ulaştırılır. Gelen itiraz Şikayet / İtiraz İzleme Formu'na işlenir.

İtiraz sahibi, Şikayet/İtiraz Formuna, DEKRA internet sayfasından www.dekra.com.tr ulaşılabileceği veya istendiği takdirde bir kopyasının kendisine ulaştırılabileceği, itirazı alan DEKRA personeli tarafından belirtilir.

DEKRA'ya muayene, tüm belgelendirme ve laboratuvar faaliyetleri ile ilgili ulaşan itirazlar ayırım yapılmadan değerlendirilmek üzere Teknik Müdür ve Kalite Müdürü tarafından ele alınır ve değerlendirilir. Personel belgelendirme ve Proses Ürün Belgelendirme ile ilgili itirazlar ve şikayetlerde gerekli olması durumunda Belgelendirme Program Kurulu toplanır. Kalite Müdürü ve Teknik Müdür'ün de bulunduğu toplantıda, Belgelendirme Kurulu itiraz konusu ile ilgili görüşlerini sunarlar. İlgili personel(ler) ile görüşülerek 15 iş günü içerisinde düzeltici/önleyici faaliyet kapsamında değerlendirilir ve Kalite Müdürünün koordinasyonunda, itiraz sahibi tarafa, yazılı veya sözlü olarak ön bilgi verilir.

İtiraz, Kalite Müdürü ve Teknik Müdür veya Belgelendirme Program Kurulu tarafından ele alınarak, ilgili personel(ler) ile de görüşülerek ve ilgili raporlar incelenerek değerlendirilir.

MYK kapsamında gerçekleştirilen İç Doğrulama prosesi sırasında aday ile değerlendirici arasında ortaya çıkan anlaşmazlıklar iç doğrulayıcı tarafından kontrolü sağlamak amacı ile tutanak tutularak kayıt altına alınır ve ilgili itirazın değerlendirilmesi adına Kalite Müdürü ve Teknik Müdür veya gerekli görülmesi durumunda Belgelendirme Program Kurulu'na sunulur.

İtirazlar, -uygulamada olanaklı ise- itirazın yazılı olarak yapılmasından itibaren en geç 1 ay içerisinde karara bağlanır. Alınan karar, itiraz sahibine gizlilik şartları yerine getirilerek Kalite Müdürü tarafından yazılı olarak bildirilir.

Tarafsızlığı tehlikeye düşürmemek adına; bir müşteriye danışmanlık sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personel, söz konusu durumların sona ermesinden itibaren 2 yıl süre ile o müşteriye ait herhangi bir itirazın çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında görevlendirilmez

İtiraza verilen cevap yeterli görülmez ise ilgili taraf yasal süreci başlatabilir. İtiraza verilen cevap ve sonuç bilgisi Şikayet / İtiraz İzleme Formu' na kaydedilir. İtirazlar süresince, firma/aday tarafından paylaşılan bilgiler; DEKRA tarafından 3. Taraflara iletilemez, gizliliğinin korunmasından DEKRA sorumludur.

Gelen itirazlar, 4 aylık periyotlarda Şikayet & İtirazların Gözden Geçirilmesi Toplantılarında görüşülür. Yılda en az bir kez gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında ise son 1 yıl içerisinde gelen itirazların Kalite Müdürü tarafından analizi yapılarak yönetime sunulur.

Mekanik Laboratuvar ile ilgili itirazlara dair inceleme sonucunda onaylanan ve kayıt altına alınan itirazlar ile ilgili olarak; uygulanabilir olması durumunda itiraz sahibi müşteri ile birlikte testin uygulandığı numune(ler) üzerinden gerekli değerlendirmeler yapılır Testin doğru yapılmış olduğu kararlaştırılır ise itiraz sonlandırılır. Testin hatalı yapıldığı sonucuna varıldı ise öncelikle itiraz sahibine (deneyin tekrarlanması için engel teşkil edecek bir durum yok ise) deneyi müşteri nezareti eşliğinde gerçekleştirilmesi teklif edilir ve itiraz sahibi ile birlikte DEKRA laboratuvarında tekrarlanır.

İtiraz sahibinin tekrar testi sonucunu kabul etmesi durumunda raporlama yapılır şayet tekrar testi sonucunda itiraz devam ediyor ise ve testin tekrar edilmesine engel herhangi bir özel sebep bulunmuyorsa testler DEKRA tarafından uygun bulunan TS EN ISO/IEC 17025 standardı uyarınca ilgili kapsamdan akredite, hakem laboratuvarlarda tekrarlanabilir. Test sonucunda itiraz sahibi haklı bulunursa testin hatalı yapılması ile ilgili düzeltici faaliyet kapsamında gerekli araştırmalar yapılır. Kök neden analizi yapılarak hatanın tekrarlanma riski ortadan kaldırılmaya çalışılır. Test doğru yapılmış ise itirazın sahibine yazılı olarak dönüş yapılır.

Haksız taraf DEKRA ve hakem laboratuvarında yapılan test ücretlerinin ödemesini yapar.

6.4 GENEL

- Bir şikâyet veya itiraz alındığında, şikâyet veya itirazın, DEKRA sorumluluğundaki belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olup olmadığını teyit ettikten sonra ilgili ise bu şikâyet veya itirazı işleme alır.
- İtirazların ve şikâyetlerin ele alınmasındaki her aşamadaki kararlardan DEKRA sorumludur.
- İtirazlar ve şikâyetler tarafsız olarak ve gizlilik şartları yerine getirilerek değerlendirilir ve karara varılır.
- Bir şikâyet veya itirazın karara bağlanması için gerekli olan tüm bilgilerin toplanması (mümkün olduğu ölçüde) ve doğrulanmasından DEKRA sorumludur.
- Şikâyet veya itirazı değerlendirecek ve karara bağlayacak ekip yukarıda belirtildiği gibi, şikâyet veya başvuruya konu olan faaliyetlerinde yer almamış kişi/kişiler atanarak gerçekleştirilir ve onaylanır.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

DKR.F. 57	Şikayet/İtiraz Formu
DKR.F. 58	Şikayet / İtiraz İzleme Formu
DKR.F.18	Uygunsuzluk ve Düzeltici/Önleyici Faaliyet Formu
DKR.PRS.08	Gözden Geçirme Toplantıları Prosedürü
DKR.PRS.02	Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü
DKR.F.03	Müşteri Memnuniyeti Anketi
DKR.F.513	Müşteri Memnuniyeti Anketi – Mekanik Laboratuvar Hizmetleri