

	Müşteri Şikâyet İtirazların Prosedürü	Belge : P-14 Sayfa : 1 / 4 Tarih : 27.08.2023 Rev: :1
--	--	--

İÇERİK

1	Amaç	1
2	Kapsam	1
3	Referanslar	1
4	Tanımlar	1
5	Sorumluluklar ve Personel	2
5.1	Prosedürün Yürütülmesi	2
5.2	Prosedürün Kullanıcıları	2
6	Uygulama	2
6.1	Şikâyet ve İtirazların Alınma Prosesi	2
6.2	İtiraz ve Şikâyetlerinin Geçerli Kılınması, Araştırılması ve Gerekli Faaliyetlerin Planlanması Süreçleri	3
7	Dağıtım - Dosyalama	4
8	Revizyon Takip Listesi	4

1 Amaç

Bu prosedürün amacı, Muayene hizmetleri ile ilgili müşterilerden, personelden ve diğer ilgililerden gelebilecek her türlü şikâyet, öneri ve itirazları proses bazında değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi ve sorumluları belirlemek.

2 Kapsam

Bu prosedür YEŞİL TEKNİK'in muayene hizmetleri ile ilgili anlaşmazlıklar, şikâyet ve itiraz gelmesi ile bunların çözülmesine kadar geçen süreci kapsar. YEŞİL TEKNİK , Bu hizmetini Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı çerçevesinde yürütmektedir

3 Referanslar

A-01.F24 Şikâyet ve İtiraz Başvuru Formu
A-01.F27 Müşteri Memnuniyet Anketi
A-01.F72 Düzeltici Önleyici Faaliyetler Takip Formu
P-15 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

4 Tanımlar ve Kısaltmalar

Şikâyet: Kuruluşun veya diğer ilgili tarafların YEŞİL TEKNİK'in muayene faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, muayene yapılan ürünler, prosesler vb. veya herhangi bir konuya ilişkin sözlü veya yazılı olarak bildirdikleri olumsuzluklardır.

İtiraz: Kuruluşların veya ilgili tarafların YEŞİL TEKNİK'in kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. İtiraz için aranılacak tek koşul, YEŞİL TEKNİK'in aldığı kararın, İtiraz eden tarafın isteklerine karşıt olması, kararlara karşı uzlaşmanın sağlanamama halidir.

Öneri: İlgili taraflardan gelen hizmetin iyileştirilmesi ve ya yöntemlerin geliştirilmesine yönelik

Hazırlayan	Gözden Geçiren Ve Onaylayan
Yönetim Temsilcisi Uğur TAŞDAN	Genel Müdür Ayşe YİĞİT

	Müşteri Şikâyet İtirazların Prosedürü	Belge : P-14 Sayfa : 2 / 4 Tarih :27.08.2023 Rev: :1
--	--	---

yapılan geri bildirimler.

Talep: İlgili taraflardan gelen her türlü talepler.

5 Sorumluluklar ve Personel

5.1 Prosedürün yürütülmesi

Prosedürün yürütülmesinden Genel Müdür, Teknik Müdür ve Yönetim Temsilcisi sorumludur.

5.2 Prosedürün kullanıcıları

- Tüm YEŞİL TEKNİK çalışanları; müşterilerinden gelen istek/şikâyet veya itirazlarını Şikâyet/İstek ve İtiraz Başvuru Formuna kayıt etmekten ve formu aşağıdaki tabloya göre ilgili yöneticisine iletmekten, müşteri şikâyetlerini çözümlmekten, sorumlu olduğu şikâyet ve isteklerin nedenini belirlemekten ve ortadan kaldırılması için gerekli faaliyetleri gerçekleştirmekten sorumludur.

6 Uygulama

6.1 Şikâyet ve İtirazların Alınması Prosesi

Müşteriden veya ilgili taraflardan gelen sözlü, telefon, elektronik posta, anket, web sayfası vb. yolu ile gelen her türlü şikâyet, itiraz, öneri ve talepler kuruluşumuza ulaşan tüm geri bildirimler önce YEŞİL TEKNİK kapsamında olup olmadığı kontrol edilir eğer YEŞİL TEKNİK kapsamı dışında bir şikâyet ise müşteriye bununla ilgili geri bildirim mail, telefon, posta, dilekçe vb. yollarla yapılır, eğer YEŞİL TEKNİK kapsamında bir şikâyet ise şikâyet itiraz prosesine dâhil edilir ve müşteriye bununla ilgili mail, faks, posta, dilekçe vb. yollarla geri bildirim yapılır.

Şikâyetler dört kategoride sınıflandırılır. Gelen geri bildirimler ilk kontrol için teknik bilgi içerikli veya muayene ile ilgili ise bildirim asansör periyodik kontrol için Teknik Müdürü'ne, yönlendirilir.

Gelen geri bildirimler YEŞİL TEKNİK'in yönetim sistemi ile ilgili ise Yönetim Temsilcisi'ne yönlendirilir.

P-04 Uygunsuzlukların Yönetimi ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü 'ne göre faaliyet başlatılarak şikâyetin/itirazın tekrarının engellenmesini sağlanır.

Tüm bu geri bildirimler Yönetim Temsilcisi, Teknik Müdür tarafından **A-01.F24 Şikâyet ve İtiraz Başvuru Formu'na** kaydedilir. Ayrıca, **A-01.F27 Müşteri Memnuniyet Anketi Formu** ile alınan geri bildirimler saklanır. Bu formda şikâyet, itiraz ve öneri vb. geri bildirimler için ayrılmış olan kısımda herhangi bir şikâyet veya itiraz durumu varsa **A-01.F24 Şikâyet ve İtiraz Başvuru Formu** 'na kaydedilir.

Yönetim Temsilcisi, Teknik Müdür, gibi yönetimin yetkisi ile hareket eden personel dâhil, son iki yıl içinde şikâyet ve itiraz konusu mesele ile iştigal etmiş herhangi bir personel o itiraz ve şikâyetin geçerli kılınması, araştırılması ve faaliyetlerin planlaması ve faaliyetlerin uygulanması işlemlerinde yer almazlar. Böyle bir durum söz konusu olduğunda Yönetim Temsilcisi şikâyet ve itirazları değerlendirir.

Yönetim Temsilcisi ile ilgili şikâyetleri ise Genel Müdür'ü değerlendirir. (uygulamada ilgili kişinin şikâyetinin, şikâyeti değerlendirmede yetkin bir diğer kişi tarafından değerlendirilmesi esas

Hazırlayan	Gözden Geçiren Ve Onaylayan
Yönetim Temsilcisi Uğur TAŞDAN	Genel Müdür Ayşe YİĞİT

	Müşteri Şikâyet İtirazların Prosedürü	Belge : P-14 Sayfa : 3 / 4 Tarih : 27.08.2023 Rev: :1
--	--	--

alınır(çapraz değerlendirme))

Yönetim Temsilcisi veya Teknik Müdür tarafından, itirazın ele alındığı ve itiraza yönelik sürecin nasıl işleyeceği, **itirazın en geç 7 gün içinde** sonuçlandırılacağına yönelik bilgiler e-posta veya yazılı olarak iletilir. Ayrıca itirazın geçerli kılınabilmesi ve etkin bir şekilde değerlendirmesi için başvuru sahibinden en az aşağıdaki bilgiler temin edilir.

- İtiraz konusu kararın içerik, tarih ve varsa numarası,
- Başvuruyu yapanın adı,
- İtiraz kapsamında yer alan faaliyette görev alan YEŞİL TEKNİK personeli adları,
- Kararın kabul edilmeme nedenleri,
- Gerektiğinde detay bilgi alınabilecek kişi/kişilerin iletişim bilgileri

Müşteriden/ilgili kişilerden gelebilecek şikâyet-itiraz türleri;

- Muayene sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikâyetler;
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki şikâyetler;
- Rapordaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olduğuna dair itirazlar ve şikâyetler;
- Sözleşme sonrası sapmalar nedeni ile yapılan itirazlar ve şikâyetler
- Muayene ve hizmet kalitesine yönelik yapılan şikâyetler (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb...)
- Diğer her konuda şikâyet, itiraz, talep ve öneriler;

6.2 İtiraz ve Şikâyetlerinin Geçerli Kılınması, Araştırılması ve Gerekli Faaliyetlerin Planlanması Süreçleri

Müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetler, birer iyileşme fırsatı olarak görülmektedir.

YEŞİL TEKNİK tarafından gerçekleştirilen muayene faaliyetleri ile ilgili müşteri itiraz ve şikâyetleri Yönetim Temsilcisi ve Teknik Müdür tarafından incelenir. Şikâyet ve itiraz kaynağı mesnetsiz olması durumunda müşteriye gerekli açıklamalar yapılır. Şikâyet ve itiraz haklı bir sebebe dayanması halinde Yönetim Temsilcisi ve Teknik Müdür tarafından yapılacak değerlendirme sonucu gerçekleştirilecek faaliyetler belirlenir.

Finansal şikâyetleri Teknik Müdür çözmektedir. Yapılacak faaliyetler müşteriye iletilir. Yönetim Temsilcisi ve Teknik Müdür faaliyetin yapılmasını kontrol eder. Haklı şikâyet ya da itirazın durumu değerlendirilerek gerekli durumlarda Yönetim Temsilcisi sorunun bir daha tekrarlamaması için düzeltici faaliyet başlatır. Muayene sonuçlarına yapılan itirazlarda, muayenenin tekrar yapılmasına karar verilmesi durumunda Teknik Müdür tarafından muayene tarihi, kontrol bedeli, muayene katılım şartları vb. bilgiler oluşturulur ve bu bilgiler müşteriye iletilir. İtiraz edilen muayenelere, aynı şartlarda, aynı metot ile tekrar muayene işlemi uygulanır.

Müşterinin haklı olması durumunda talep edilen ücret alınmaz. Müşterinin tekrar yapılan muayene sonuçlarına da itiraz etmesi durumunda, Hakem/Referans Muayene kuruluşu belirlenmesi sağlanır. Hakem/Referans muayene kuruluşu ilgili alanda akredite olan muayene kuruluşlar arasından belirlenir. Muayene, Hakem/Referans Muayene kuruluşu tarafından tekrarlanır. Sonucun değişmemesi durumunda yapılan tüm masraflar müşteri tarafından karşılanır. Müşterinin haklı olması ve aynı zamanda talepte de bulunması durumunda müşterinin bu olaydan kaynaklanan tüm mağduriyeti YEŞİL TEKNİK tarafından karşılanır.

Hazırlayan	Gözden Geçiren Ve Onaylayan
Yönetim Temsilcisi Uğur TAŞDAN	Genel Müdür Ayşe YİĞİT

	Müşteri Şikâyet İtirazların Prosedürü	Belge : P-14 Sayfa : 4 / 4 Tarih :27.08.2023 Rev: :1
---	--	---

P-04 Uygunsuzlukların Yönetimi ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü doğrultusunda düzeltici ve önleyici faaliyetlerin başlatılarak şikâyetin/itirazın tekrarının engellenmesini sağlanır. İlâveten A-01.F72 Düzeltici Önleyici Faaliyetler Takip Formu'na işlenir.

7 Dağıtım – Dosyalama

Dağıtım: Bu prosedür, Dokümanların Kontrolü Prosedürüne göre dağıtılır.

Dosyalama: YEŞİL TEKNİK faaliyetleri kapsamında gerçekleştirilen hizmetler ile ilgili tüm belgeler işin yürütülmesinden sorumlu personel tarafından proje dosyasında **P-15 Kayıtların Kontrolü Prosedürü** 'ne göre muhafaza edilmesi sağlanır.

YEŞİL TEKNİK faaliyetleri kapsamında ulaşan itiraz ve şikâyet başvurularının sonuçlandırılması ile ilgili tüm belgeler **P-15 Kayıtların Kontrolü Prosedürü** 'ne göre muhafaza edilir.

Müşteri şikâyetlerine/itirazlarına ait yazışmalar ve formlar Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir.

8 Revizyon Takip Listesi

Revizyon No	Tarih	Revize Edilen Madde veya sayfa	Açıklama
0	22.08.2022	Tümü	Yeni yayınlandı.
1	27.08.2023	2	İtiraz sürecine gün sayısı eklendi.

Hazırlayan	Gözden Geçiren Ve Onaylayan
Yönetim Temsilcisi Uğur TAŞDAN	Genel Müdür Ayşe YİĞİT