

DOKÜMAN NO: S-PRO-KK-0120

HAZIRLAMA TARİHİ: 20.12.2010

REV TARİHİ/REV NO: 15.08.2019/18

ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ



HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	YAYIN TARİHİ
CEREN BOYSAN	HALİT BATTAL	15.08.2019
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR	
KONTROLLÜ KOPYA		<input checked="" type="checkbox"/>
KONTROLSÜZ KOPYA		<input type="checkbox"/>

REVİZYON TAKİBİ

HAZIRLAYAN	REV NO	REV TARİHİ	AÇIKLAMA
Ceren BOYSAN	18	15.08.2019	Firma unvan ve logosu yenilendi.
Ceren BOYSAN	17	10.06.2019	Kaynakçı belgelendirme sürecinde itiraz ve şikayetin değerlendirilmesi için, sınav parçasının saklanma süreci tanımlanmıştır.
Ceren BOYSAN	16	12.12.2018	Şikayet ve itirazların alınması ve değerlendirilmesi süreci revize edilmiştir.
Ceren BOYSAN	15	15.03.2018	Müşteri Devamlılığı Ölçme Anketi tanımlanmıştır.
Ceren BOYSAN	14	18.04.2017	6,6 maddesi güncellendi.
Suat ÖZ	13	05.01.2017	S-FRM-KK-0630 MUSTERİ MEMNUNİYET ANKETİ' nin her hizmet sonunda müşteriye gönderilmesi tanımlanmıştır.
Aliye Sumru UÇAKLI	12	15.11.2016	Şirket Müdürü; Genel Müdür olarak güncellendi. Bölümler "faaliyet" olarak tanımlandı. Müdürler "Sorumlu" olarak güncellendi..
Aliye Sumru UÇAKLI	11	16.11.2015	Referanslar, 6.2, 6.7, 6.8 Md'leri güncellendi.
Aliye Sumru UÇAKLI	10	16.09.2015	İSGLAB ile ilgili bilgiler prosedürden çıkarıldı.
A. Sumru UÇAKLI	09	01.03.2015	MG FAALİYETLERİNDE ŞİKAYET/İTIRAZ YÖNETİMİ AKIS SEMASI ve ZİYARETÇİ MÜŞTERİ KAYIT FORMU prosedürde tanımlandı. Prosedürün hangi sistemlerde kullanıldığı tanımlandı.

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ	3
2. KAPSAM	3
3. REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR	3
4. TANIMLAR VE KISALTMALAR	3
5. SORUMLULUKLAR VE YETKİLER	3
6. UYGULAMA	4
7. EKLER	7



BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR

DOKÜMAN NO: S-PRO-KK-0120

HAZIRLAMA TARİHİ: 20.12.2010

REV TARİHİ/REV NO: 15.08.2019/18

ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ



1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, müşteri istek ve beklentilerinin karşılandığının takibi, özel veya tüzel kişilerden gelen şikâyet ve uygunsuzluk bildirimlerinin değerlendirilerek giderilmesi, müşteri tatmini ve memnuniyetinin sürekliliğinin sağlanmasıdır.

2. KAPSAM

Bu prosedür ve prosedür kapsamında kullanılan formlar, tablolar ve listeler; TS EN ISO 9001, TS EN ISO 14001, BS OHSAS 18001, TS EN ISO/IEC 17020, TS EN ISO/IEC 17025 ve TS EN ISO/IEC 17024 Yönetim Sistemleri kapsamında uygulandığından ortak dokümanlar olarak tanımlanırlar. Bu prosedür, Sila Kalite Ltd. Şti'de müşterilere sunulan tüm NDT, Muayene Gözetim, Laboratuvar ve Personel Belgelendirme hizmetlerine yönelik gerçekleştirilen faaliyetleri kapsar.

3. REFERANS VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

- S-KEK-GE-0010 ENTEGRE SİSTEM KALİTE EL KİTABI (TS EN ISO 9001 / TS EN ISO 14001 / BS OHSAS 18001)
- S-KEK-GE-0020 TS EN ISO IEC 17020 KALİTE EL KİTABI
- S-KEK-GE-0030 TS EN ISO IEC 17024 KALİTE EL KİTABI
- S-KEK-GE-0040 TS EN ISO IEC 17025 KALİTE EL KİTABI
- S-PRO-GE-0040 DOKÜMAN VERİ KONTROL PROS
- S-PRO-KK-0210 UYGUN OLMAYAN URUN VEYA HZM KNT PROS
- S-PRO-GE-0050 DÜZELTİCİ ONLEYİCİ FAALİYET PROS

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Şikâyet: TUV AUSTRIA SILA KALİTE' nin hizmetinde, ilgili özel/tüzel kişilerin kontrolü veya kullanımı sırasında ortaya çıkan ve ilgili özel/tüzel kişilerin kullanımını veya üretimini, doğrudan veya dolaylı olarak etkileyen uygunsuzlukların "yazı yoluyla/telefonla" bildirilmesidir.

İtirazlar: Hizmet verilen alanlardaki faaliyetlere ait TUV AUSTRIA SILA KALİTE' nin verdiği herhangi bir kararın tekrar değerlendirilmesi için ilgili özel/tüzel kişilerin yazı yoluyla/telefonla" talepte bulunmasıdır.

Şikâyet ve İtiraz Kurulu: TUV AUSTRIA SILA KALİTE Üst Yönetimi tarafından atanan 2 kişiden oluşan komitedir. Kişi/Kurum tarafından gelen şikâyet ve itirazlar Sila Kalite' de şikâyet ile ilgili bölüm, üst yönetim ve Kalite Güvence Müdürü tarafından değerlendirilmesi sonucunda şikâyetin kabul görmemesinden sonra, müşteri tarafından şikâyet yenilenmesi halinde durum Şikâyet ve İtiraz Kurulu' na taşınır. Şikâyet ve İtiraz Kurulu ilgili özel/tüzel kişinin şikâyeti ile ilgili görüş bildirir ve bu ilgili tarafa sunulur. Şikâyet ve İtiraz Kurulu' nun görüşü şikâyet veya itirazda bulunan özel/tüzel kişiye bildirilir. Yapılan düzeltici faaliyetler şikâyet veya itiraz sahibi özel/tüzel kişiyi tatmin etmemesi durumunda hukuk yoluna gidebilir.

5. SORUMLULUK VE YETKİ

Genel Müdür: Alınmış olunan şikâyetlerin veya itirazların olumlu kararlara bağlanıldığından emin olmak, şikâyet ve itirazların değerlendirilmesini sağlamak.

Kalite Yönetim Temsilcisi / Kalite Güvence Müdürü: Şikâyet ve itirazların doğru şekilde alınmasını ve raporlanmasını sağlamak ve üst yönetimi haberdar etmek.

Şikâyet veya İtiraz ile İlgili Bölüm Sorumlusu: Bölümü ile ilgili itiraz ve şikâyetin kayıt altına alınmasını sağlamak gerekli düzeltici faaliyetlerin başlatılmasını sağlamak.

Şikâyet ve İtiraz Kurulu; Çözülemeyen hukuk yolu açılmış şikâyet ve itirazlar için gerekli analizleri ve araştırmaları yapmak ve sorunun çözümünü sağlamak.

6. UYGULAMA

6.1. ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN ALINMASI

TUV AUSTRIA SILA KALİTE' de, özel veya tüzel kişiler tarafından hizmet iyileştirilmesine/performansına yönelik yapılan uyarılar, memnuniyetsizlik bildirimleri ve itirazlar; müşteri şikâyeti ve itirazları olarak kabul edilir.

Müşteriler tarafından yapılan tüm şikâyetler ve/veya itirazlar e-postayla, telefonla, müşteri ziyaretleri esnasında ya da web sayfası üzerinden ulaşabilecekleri S-FRM-KK-0600 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu ile yapılabilir. Gelen tüm şikâyet / itiraz bildirimleri kime, hangi yolla gelmiş olursa olsun, öncelikle Kalite Güvence Müdürü'ne yönlendirilir.

Gelen tüm şikâyet ve/veya itirazlar değerlendirmeye alınsın ya da alınmasın, Kalite Güvence Müdürü tarafından arşivlenir.

Şikâyetin ve itirazın niteliğine göre; Kalite Güvence Müdürü çalışanları tarafından; şikâyet veya itirazda bulunan kişi veya kurumlardan ilgili kanıtları göndermesi istenir. (Rapor, varsa fotoğraf ve benzeri)

Gerektiğinde şikâyet veya itirazda bulunan kişi veya kurum, İlgili Bölüm Sorumlusu / KG Müdürü / Satış ve Pazarlama departmanı tarafından ziyaret edilerek, şikâyet veya itiraz yerinde incelenir. Ziyaret hakkındaki görüşler antetli kağıt ile veya "Müşteri Ziyaret Raporu" ile ilgili bölümlere ve/veya ziyarette yer almamışsa KG Müdürüne duyurulur.

Şikâyet ve itirazın kabulü ve tetkiki; şikâyet ya da itirazı edene karşı ayrımcılık uygulaması yaratmaz.

Şikâyet ve itirazlar ilgili faaliyetin sonucundan 20 iş günü içerisinde yapılmalıdır. 20 iş günü geçmiş faaliyet sonucunda bağlı şikâyet ve itirazlar dikkate alınmamaktadır.

Kaynakçı belgelendirme faaliyetinde, tahribatlı ya da tahribatsız muayene test işleminden sonra kaynakçı test parçası bu süre zarfında Sila Kalite' de muhafaza edilir. 20 gün sonra herhangi bir itiraz veya şikâyet gelmemesi halinde parça hurdaya ayrılır.

6.2. ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

TUV AUSTRIA SILA KALİTE itiraz veya şikâyetin ulaştığını ve değerlendirmeye alındığını bilgisini, ilk 5 gün içerisinde ilgili tarafa bildirir. Daha geç gelen itiraz ve şikâyetler değerlendirmeye alınmamaktadır. Gelen itiraz veya şikâyetler değerlendirmeye alınırken, itiraz veya şikâyete konu olan faaliyette yer almayan ancak konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte personellerin bulunduğu bir ekip ile değerlendirilir. Değerlendirme ekibinde yer alacak personellerin Gizlilik, Bağımsızlık ve Tarafsızlık Taahhütleri kontrol edilir, eğer yok ise imzalatılır. Gelen şikâyet ve itirazlar alındığı günden itibaren 20 iş günü içerisinde değerlendirilerek ilgili tarafa değerlendirme sonucu bildirilir.

Yapılan değerlendirmelerin sonucunda itiraz veya şikâyetin sahibi sonuçtan memnun olmaması halinde karara itirazını, değerlendirme sonucundan sonra ilk 5 iş günü içerisinde bildirmelidir. Her itiraz karar için 1 kez yeniden değerlendirme talebi yapma hakkı vardır. 1' den fazla kere itiraz etmek isteyen kişi/kurumlar hukuki yollara başvurmalıdırlar.

Şikâyet /itiraz ' da bulunan kişi veya kurumlar ilk değerlendirme sonucunda yeniden itiraz ettikleri takdir de, şikâyet ve itiraz kurulu toplantıya çağırılır. Kurul tüm kanıtları inceler, gerekli görüşmeleri yapar ve en fazla 10 iş günü içerisinde sonucunu Kalite Güvence Müdürü' ne bildirir. Kalite Güvence Müdürü sonucu itiraz ve şikâyet sahibine yazılı olarak iletir.

6.3 ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN GERİ BİLDİRİMLERİ

TUV AUSTRIA SILA KALİTE , itiraz veya şikâyetin tarafına ulaştığını ve değerlendirmeye alındığını, 5 iş günü içerisinde ilgili tarafa bildirir ve değerlendirme sonucunun bildiri tarihinden sonra 20 iş günü sonunda sonlanacağını belirtir.

KG Müdürü şikâyet / itiraz sonucunu; S-FRM-KK-1100 MUSTERİ SIKAYET ANALİZ RAPORU, S-FRM-GE-0390 DÜZELTİCİ FAALİYET RAPORU ve kanıt dokümanlarla beraber müşteriye göndererek bildirir. Müşterinin S-FRM-KK-0600 No'lu MUSTERİ SIKAYET VE İTIRAZ BILDIRIM FORMU ile bildirim yapmış olması halinde sonuç kısmı da doldurularak arşivlenir.

6.3.1 TUV AUSTRIA SILA KALİTE Tahribatlı laboratuvar test sonuçları ile ilgili olarak, müşteri ile olan anlaşmazlık devam eder ise, diğer müşterilerin bilgilerinin gizliliği ilkesine sadık kalarak, ölçümlerin izlenebilirliğine göre cihaz çıktıları, numune bilgileri, ölçüm şartları gibi konularda müşteri bilgilendirilir. Müşteri eğer talep eder ise, test tekrarlanır. Bu sırada müşteri S-FRM-GE-1702 No'lu 3.TARAFILAR BEYANI'nı imzalayarak, teste tanıklık edebilir. Anlaşmazlığın devamı halinde; tekrar ölçüm istenirse TUV AUSTRIA SILA KALİTE ve müşteri firmanın belirlemiş olduğu akredite olmuş başka bir laboratuvara test tekrarlatılır ve laboratuvarın ölçüm sonuçları kabul edilir.

DOKÜMAN NO: S-PRO-KK-0120

HAZIRLAMA TARİHİ: 20.12.2010

REV TARİHİ/REV NO: 15.08.2019/18

ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ



Müşterilerin Tahribatlı Test Laboratuvarı sonuçlarına itiraz etmesi halinde özetle aşağıdaki akış şemasında tanımlı yol izlenir;

Müşterinin Tahribatlı Test Laboratuvar deney/ test sonuçlarına itiraz etmesi

Diğer müşterilerin bilgilerinin gizliliği ilkesine sadık kalarak, ölçümlerin izlenebilirliğine göre cihaz çıktıları, numune bilgileri, ölçüm şartları gibi konularda Tahribatlı Lab Sorumlusu tarafından müşterinin bilgilendirilmesi

Müşteri talep ederse testin tekrarlanması (Bu sırada müşteri "Gizlilik Sözleşmesi" imzalayarak, teste tanıklık edebilir).

Anlaşmazlığın devamı halinde; tekrar ölçüm istenirse TÜV AUSTRIA SILA KALİTE ve müşteri firmanın belirlemiş olduğu akredite olmuş başka bir laboratuvara test tekrarlatılır ve laboratuvarın ölçüm sonuçları kabul edilir.

6.3.2 Müşteri anlaşmazlığı sürecinde gerçekleştirilen işlemler S-PRO-KK-0210 UYGUN OLMAYAN URUN VEYA HİZMETİN KONTROLU PROSEDURU' ne göre gerçekleştirilir.

6.3.3 Müşteri talep eder ise; müşteri tarafından gönderilen test parçası ve laboratuvar tarafından saklanmış olan şahit numune bir tutanak ile müşteriye iade edilir.

6.3.4 Müşteri dilerse Tahribatlı Test Laboratuvarı'nda tüm laboratuvar gizliliğinin korunması şartıyla laboratuvarın izin verilen alanlarında, hizmet aldığı deney ve testlere nezaret edebilir. Nezaret Laboratuvar Sorumlusu ya da vekili gözetiminde yapılır ve testlere müdahale edilmesi, müşteri tarafından iş akışının değiştirilmek istenmesi, gereksiz yorumlarla teste engel olunması vb durumlarda, test Laboratuvar Sorumlusu ya da vekili tarafından durdurulur ve devam edilmez. Bunun için, laboratuvara girişinde müşteriden diğer müşterilerin gizliliğinin korunmasını garanti altına alacak S-FRM-GE-1702 3.TARAFILAR BEYANI'nı imzalaması istenir. Laboratuvarda hizmet verilen tüm müşterilerin gizli bilgilerinin korunması amacıyla diğer müşterilerin yanında, oryantasyon sürecindeki personele, stajyerlere ve laboratuvara kalibrasyon, bakım, onarım ve temizlik için gelen kişilere de bu taahhüt imzalatılır. Müşteri gizliliği şirket politikasında da tanımlı olduğu üzere, çalışanlar için öncelikli konulardandır. Üst yönetimin ve tüm çalışanların bu hususta beyanları mevcuttur.

6.3.5. TÜV AUSTRIA SILA KALİTE' de yürütülen faaliyetlerindeki şikâyet ve itirazların yönetimi S-RF-GE-0110 No'lu SILA KALİTE FAALİYETLERİNDE ŞİKAYET/İTIRAZ YONETİMİ AKIS SEMASI ile tanımlanmıştır. Bu akış şeması isteyen herkesin erişebileceği şekilde web sitesinde tanımlanmıştır.

6.3.6 TÜV AUSTRIA SILA KALİTE' de müşterilere verilen hizmetin memnuniyetini ölçmek, hizmet kalitesini arttırmak ve müşterilerin kurumumuz hakkında düşüncelerini öğrenmek amacı ile; belgelendirme faaliyetleri için; "S-FRM-BLG-0910 BELGELENMİS MUSTERİ MEMNUNİYETİ ANKETİ" ve diğer faaliyetler için "S-FRM-KK-0630 MUSTERİ MEMNUNİYET ANKETİ" hizmet verilen müşterilere ilgili faaliyet sorumlusu ya da KG Müdürü tarafından gönderilerek soruları yanıtlamaları istenir. S-FRM-KK-0630 MUSTERİ MEMNUNİYET ANKETİ her hizmet sonunda müşteriye gönderilerek geri bildirim yapmaları talep edilir. Müşteri anketlerinde fiyat konusu dışında "Pek İyi Değil" veya "Çok Kötü" seçeneklerinin işaretlenmesi halinde KG Müdürü tarafından müşteri telefon ile aranır ve verilen hizmet ile ilgili memnuniyetsizliğin detayları sorulur. Müşteriden öneri veya şikâyet var ise, kayıt altına alınarak yapılan değerlendirme sonucuna göre düzeltici faaliyet başlatılır.

Dış taraflardan gelen şikâyet ve itirazların yanı sıra Sila Kalite çalışanların memnuniyetleri de yıllık olarak S-FRM-GE-1300 ÇALIŞAN MEMNUNİYET ANKETİ ile değerlendirilmektedir. Yıllonda yapılan değerlendirmelerin sonucu üst yönetime rapor edilir ve yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında gündeme getirilir.

Her takvim yılı sonunda sonuçlar KG Müdürü tarafından değerlendirilerek analiz edilir. Sonuçlar Yönetimin Gözden geçirilmesi toplantısında değerlendirilir ve kararlar uygulamaya alınır.

6.3.7 Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan dokümanlar S-PRO-KK-0090 KALİTE KAYITLARININ KONTROLU PROSEDÜRÜ'ne göre muhafaza edilir.

DOKÜMAN NO: S-PRO-KK-0120

HAZIRLAMA TARİHİ: 20.12.2010

REV TARİHİ/REV NO: 15.08.2019/18

ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ



6.3.8 TUV AUSTRIA SILA KALİTE' nin hizmet vermiş olduğu ancak uzun süre boyunca yeniden çalışma imkanı bulamadığı müşterilerinin, beklentilerini ve Tuv Austria Sıla Kalite ile çalışmalarını hangi sebepler ile askıya aldığını tespit etmek amacı ile 6 ayda 1 müşteri portföyü incelenir ve "S-FRM-KK-0635 Müşteri Devamlılığı Ölçme Anketi " ile sorunlar tespit edilir.

7. EKLER

- S-FRM-KK-0600 MÜŞTERİ ŞİKAYET VE İTİRAZ FORMU
- S-FRM-KK-0630 MÜŞTERİ ANKET FORMU
- S-FRM-KK-0650 MÜŞTERİ ZİYARET RAPORU
- S-FRM- KK-0651 ZİYARETÇİ MÜŞTERİ KAYIT FORMU
- S-FRM-KK-1100 MÜŞTERİ ŞİKAYET ANALİZ RAPORU
- S-FRM-GE-1702 3.TARAFLAR BEYANI
- S-FRM-KK-0635 MÜŞTERİ DEVAMLILIĞI ÖLÇME ANKETİ
- S-RF-GE-0110 TUV AUSTRIA SILA KALİTE FAALİYETLERİNDE SIKAYET/İTIRAZ YONETİMİ AKIS SEMASI



BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR