

15.01.2020

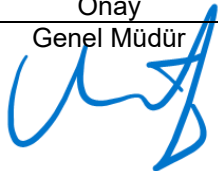
MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ VE İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ

Y-PR-05

	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ VE İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ	Doküman No	Y-PR-05
		Yayın tarihi	15.01.2020
		Rev. No.	01
		Rev. Tarihi	07.08.2024

İÇERİK

1. Amaç	2
2. Kapsam.....	2
3. Referanslar	2
4. Tanımlar	2
4.1 Şikâyet.....	2
4.1 İtiraz	2
5. Sorumluluklar ve Personel	2
5.1 Prosedürün yürütülmesi.....	2
5.2 Prosedürün kullanıcıları.....	2
6. Prosedürü.....	3
6.1 Genel	3
6.2 Şikâyet veya İtirazın gelmesi	3
6.3 Şikâyetlerin/İtirazların Değerlendirilmesi	4
6.4 Şikâyetlerin/İtirazların Analiz edilmesi.....	4
6.5 Müşteri ile anlaşma.....	4
6.6 Şikâyetin tekrarlanması engellenmesi	4
6.6 Şikâyetlerin/İtirazların Genel Değerlendirilmesi.....	4
6.6 Müşteri Memnuniyetinin izlenmesi ve ölçülmesi	5
7. Dağıtım ve Dosyalama.....	5

Onay Yönetim Temsilcisi	Onay Genel Müdür 
----------------------------	--

	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ VE İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ	Doküman No	Y-PR-05
		Yayın tarihi	15.01.2020
		Rev. No.	01
		Rev. Tarihi	07.08.2024

1. Amaç

Bu prosedürün amacı, müşterilerden gelen tüm şikayetlerin ve itirazların etkin ve hızlı bir biçimde değerlendirilmesi için gerekli kuralları tanımlayarak müşteri tatmininin sağlanmasıdır.

2. Kapsam

Bu prosedür müşterilerden gelen şikayetleri ve itirazları kapsamaktadır.

3. Referanslar

TS EN ISO IEC 17020 Madde 7.5

Y-PR-06 Uygunsuzlukların Yönetimi ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

Y-PR-05 F-01 Şikayet ve İtiraz Formu

Y-PR-05 F-02 Müşteri memnuniyet anketi

4. Tanımlar

4.1 Şikayet

Hizmetin kalitesindeki sapmadan dolayı gösterdiği performans eksikliği nedeniyle müşterinin gösterdiği reaksiyon

4.1 İtiraz

Müşterinin muayene kuruluşunun yürüttüğü muayene sonuçlarına ve hizmetlerine gösterdiği olumsuz reaksiyon

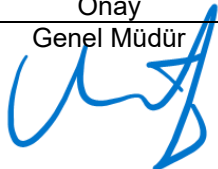
5. Sorumluluklar ve Personel

5.1 Prosedürün yürütülmesi

Bu prosedürün yürütülmesinden Yönetim Temsilcisi ve Bölüm Sorumlusu Müdürü sorumludur.

5.2 Prosedürün kullanıcıları

Tüm bölüm çalışanları müşteri şikayetlerini çözümlmekten ve bağlı oldukları bölüm yöneticisine bildirmekten sorumludur.

Onay Yönetim Temsilcisi	Onay Genel Müdür 
----------------------------	--

	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ VE İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ	Doküman No	Y-PR-05
		Yayın tarihi	15.01.2020
		Rev. No.	01
		Rev. Tarihi	07.08.2024

6. Prosedürü

6.1 Genel

Müşteriden hizmet performansı hakkında gelen her türlü tepki uygunsuzluk olarak kabul edilir. Müşteri ister haklı ister haksız olsun şikâyet uygunsuzluk olarak değerlendirilir.

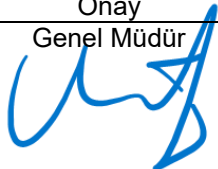
Müşteriden muayene sonuçlarına yapılan itirazlar Bölüm Sorumlusu tarafından değerlendirilerek uygunsuzluk olarak kabul edilip edilmeyeceği kararı verilir.

6.2 Şikâyet veya İtirazın gelmesi

Müşterilerden gelen şikâyetler için, şikâyeti alan kişi şikâyetin, Y-PR-05 F01 Şikâyet ve İtiraz Formuna kayıt edilmesi için bağlı olduğu bölüm yöneticisine bilgi verir ve/veya şikâyeti Y-PR-05 F01 Şikâyet ve İtiraz Formuna kayıt ederek bölüm sorumlusuna iletir. Müşteriler Şikâyet ve İtiraz formuna Aksis web sitesi üzerinden ulaşır Şikâyet ve itirazlarını Aksis'e iletebilirler. Alınan tüm itiraz ve şikâyetler Yönetim Temsilcisine iletilir ve yönetim temsilcisi şikâyetleri itiraz ve şikâyetleri değerlendirerek İtiraz ve Şikâyet için Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet açılıp açılmayacağına karar verir ve gerekli durumlarda faaliyeti başlatır.

Müşteriden muayene sonuçlarına gelen itirazlar Y-PR-05 F01 Şikâyet ve İtiraz Formuna kayıt edilerek ilgili bölüm yöneticisine iletilir. İtirazın değerlendirilebilmesi için ilgili bölüm yöneticisi, Yönetim Temsilcisini yazılı olarak bilgilendirir. İtiraz sözlü yapılmış ise yine Yönetim Temsilcisini yazılı olarak bilgilendirir.

Tüm şikâyet ve İtiraz alımlarında 24 saat içerisinde şikâyet ve itirazın alındığı ve değerlendirmeye başlandığı müşteriye bildirilir. Bu bilgilendirme Şikâyet ve İtiraz formu ile olabileceği gibi e-mail olarak ta yapılabilir.

Onay Yönetim Temsilcisi	Onay Genel Müdür 
----------------------------	--

	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ VE İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ	Doküman No	Y-PR-05
		Yayın tarihi	15.01.2020
		Rev. No.	01
		Rev. Tarihi	07.08.2024

6.3 Şikayetlerin/İtirazların Değerlendirilmesi

İlgili bölüm sorumlusu; müşteri ile görüşerek şikayetin/itirazın nedeninin Aksis tarafından kaynaklanıp kaynaklanmadığına kesinlik kazandırılmasını sağlar.

Müşteri yapılan görüşme neticesinde şikayetin/itirazın niteliğinin ne olduğu kesin olarak tarif edilmiş olur. İlgili bölüm sorumlusu ve/veya Yönetim temsilcisi şikayet ve itiraza taraf olmayan kişi(ler)yi şikayet ve itirazın değerlendirilmesi, çözülmesi ve sonuçlandırılması için görevlendirebilir. Görevlendirmede şikâyet ve itirazı değerlendirecek kişilerin itiraz ve şikâyet konusu ile ilişkili olmaması ve tarafsız değerlendirme yapabilecek olması gerekmektedir.

Şikâyet ve itirazların araştırılması tüm bilgilerin toplanması ve değerlendirilmesi, müşterinin konu hakkında bilgilendirilmesi sorumluluğu AKSİS'tedir.

Şikayet ve İtiraz ilgili bölüm sorumlusu veya Yönetim Temsilcisi ile ilgili ise şikayetin ve itirazın değerlendirilmesi ve şikayet/itirazı karara bağlayacak kişi(ler)'i Genel Müdür atar

6.4 Şikayetlerin/İtirazların Analiz edilmesi

İlgili bölüm sorumlusu şikayetin/itirazın niteliğine göre ilgili kişiler ile görüşerek ve/veya görevlendirdiği kişilerden şikayetin/itirazın neden kaynaklandığını tespit eder. Şikâyet ve itirazda müşteri haklılığı tespit edilir ise Şikayetlerin ve itirazın ortadan kaldırılması için faaliyet planlanması kararı verilir. Planlanan faaliyet Müşteriye Şikayet ve İtiraz formu ile bildirilebileceği gibi e-mail yolu ile en kısa sürede bildirilir. Faaliyet planlanırken yaşanan şikayet ve itirazın niteliğine, hizmet kalitesini etkileme ve tekrar edebilecek sistematik hatalara sebep olabilecek ise Uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet açılarak ayrıca takip edilir.

6.5 Müşteri ile anlaşma

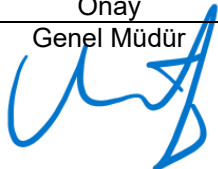
İlgili Bölüm sorumlusu, yapılan analiz neticesinde şikâyet ve itirazın temel nedenini belirler ve müşterinin haklı olduğuna karar vermiş ise, müşterinin mağdur olup olmadığını kesinleştirir. Genel Müdürün görüşü ve Aksis Gözetim politikaları doğrultusunda müşteri ile anlaşma yoluna gidilir. Değerlendirme ve anlaşma sonuçları İlgili Bölüm sorumlusu tarafından müşteriye yazılı olarak sunulur.

6.6 Şikâyetin tekrarlanmasının engellenmesi

Bölüm sorumlusu ve Yönetim Temsilcisi, müşterinin şikayeti/itiraz ve nedenlerini inceleyerek Y-PR-06 Uygunsuzlukların Yönetimi ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü doğrultusunda düzeltici ve önleyici faaliyetlerin başlatarak şikayetin tekrarının engellenmesini sağlar.

6.6 Şikayetlerin/İtirazların Genel Değerlendirilmesi

Yönetim Temsilcisi müşteri şikayetlerini gruplandırarak ve itiraz konularının değerlendirmesi sonuçları ile birlikte YGG öncesi Genel Müdüre sunar.

Onay Yönetim Temsilcisi	Onay Genel Müdür 
----------------------------	--

	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ VE İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ	Doküman No	Y-PR-05
		Yayın tarihi	15.01.2020
		Rev. No.	01
		Rev. Tarihi	07.08.2024

Bu şikayetler Y-PR-07 Yönetimin Sistemleri Gözden Geçirilmesi Prosedürü doğrultusunda gözden geçirilir.

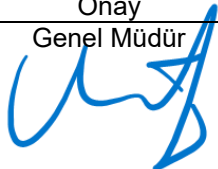
6.6 Müşteri Memnuniyetinin izlenmesi ve ölçülmesi

Müşteri memnuniyetinin izlenmesinden ve ölçülmesinden Yönetim Temsilcisi sorumludur. Bölüm sorumlusu müşteri memnuniyet sonuçlarını takip eder. Müşteri memnuniyetinin izlenmesi için Y-PR-05 F-02 Müşteri memnuniyet anketi uygulanır. Müşteri memnuniyet anketleri yıllık olarak çalışılan kuruluşlara web sitesi, mail veya faks yoluyla iletilir. Toplanan anketler Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilerek müşteri memnuniyet sonucu hesaplanır. Müşteri memnuniyet sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında görüşülür.

7. Dağıtım ve Dosyalama

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

Rev. No.	Tarih	Değişiklik olan sayfalar	Açıklama
00	15.01.2020	Tümü	İlk yayın
01	07.08.2024	2, 3, 4, 5	Tanımlar değiştirildi

Onay Yönetim Temsilcisi	Onay Genel Müdür 
----------------------------	--