	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ VE İTİRAZLARIN TAKİBİ	Tarih : 21.06.2021
		Dok. No : İSEÇ_PR_2.02
	PROSEDÜR	Rev : 02
		Sayfa : 1/3

Departman Onayı	Sistem Onayı	Yürürlük Onayı
Operasyon Müdürü	Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

1 Amaç

Bu prosedürün amacı, müşteri memnuniyeti ve 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 memnuniyet anketleri, şikayetleri ve itirazları kapsamaktadır.

3 Referanslar

TS EN ISO IEC 17020 madde 7.5-7.6

İSEÇ_PR_1.05 Uygunsuzlukların Yönetimi ve Düzeltici, Önleyici Faaliyetler Prosedürü

İSEÇ_PR_2.02-F01 Şikayet ve İtiraz Formu

İSEÇ_PR_2.02-F02 Müşteri Memnuniyeti Anketi

[İSEÇ_PR_2.02-T01 Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Talimatı](#)

4 Tanımlar

4.1 Şikayet

Hizmetin kalitesindeki sapmadan dolayı gösterdiği performans eksikliği nedeniyle müşterinin gösterdiği reaksiyon

4.2 İtiraz

Müşterinin muayene kuruluşunun yürüttüğü muayene sonuçlarına gösterdiği olumsuz reaksiyon

4.3 Müşteri Memnuniyeti

Müşterinin şartlarının yerine getirildiğinin, müşteri tarafından algılanan tatmin derecesi.


5 Sorumluluklar ve Personel

5.1 Prosedürün yürütülmesi

Bu prosedürün yürütülmesinden Genel Müdür Yardımcısı ve Operasyon Müdürü sorumludur.

5.2 Prosedürün kullanıcıları

Tüm bölüm çalışanları müşteri şikayetlerini çözümlenmekten ve Operasyon Müdürü'ne bildirmekten sorumludur.

	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ VE İTİRAZLARIN TAKİBİ	Tarih : 21.06.2021
		Dok. No : İSEÇ_PR_2.02
	PROSEDÜR	Rev : 02
		Sayfa : 2/3

6 Prosedür

Genel

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

Müşteriden gözetim sonuçlarına yapılan itirazlar Operasyon Müdürü tarafından değerlendirilerek uygunsuzluk olarak kabul edilip edilmeyeceği kararı verilir.

6.1 Müşterilerden Şikâyetin/İtirazın Gelmesi

Müşterilerden gelen şikâyetler için, şikâyeti alan kişi şikâyetin, İSEÇ_PR_2.02-F01 Şikâyet ve İtiraz Formuna kayıt edilmesi için Yönetim Temsilcisine bilgi verir ve/veya şikâyeti İSEÇ_PR_2.02-F01 Şikâyet ve İtiraz Formuna kayıt ederek Yönetim Temsilcisine iletir. Müşteriler, şikâyet ve itiraz formuna İSEÇ web sitesi üzerinden ulaşır şikâyet ve itirazlarını İSEÇ'e iletebilirler. Alınan tüm itiraz ve şikâyetler Yönetim Temsilcisine iletilir ve Yönetim Temsilcisi itiraz ve şikâyetleri değerlendirerek itiraz ve şikâyet için uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet açılıp açılmayacağına karar verir ve gerekli durumlarda faaliyeti başlatır. Şikâyetin alınıp kabul edilmesi ve/veya edilmemesi müşteriye şikâyet ve itiraz formu ile, e-mail ile ve/veya telefon ile bildirilir.

Müşteriden gözetim sonuçlarına gelen itirazlar İSEÇ_PR_2.02-F01 Şikâyet ve İtiraz Formuna kayıt edilerek Yönetim Temsilcisine iletilir. Yönetim Temsilcisi itirazın değerlendirilebilmesi için Operasyon Müdürü'nü bilgilendirir. Tüm şikâyet ve itiraz alımlarında 24 saat içerisinde şikâyet ve itirazın alındığı ve değerlendirmeye başlandığı müşteriye bildirilir. Bu bilgilendirme şikâyet ve itiraz formu ile olabileceği gibi e-mail ile de yapılabilir.

6.2 Şikâyetlerin/İtirazların Değerlendirilmesi

Operasyon Müdürü; müşteri ile görüşerek şikâyetin/itirazın nedeninin İSEÇ'ten kaynaklanıp kaynaklanmadığına kesinlik kazandırılmasını sağlar.


Müşteri ile yapılan görüşme neticesinde şikâyetin/itirazın niteliğinin ne olduğu kesin olarak tarif edilmiş olur. Operasyon Müdürü ve/veya Yönetim Temsilcisi şikâyet ve itiraza taraf olmayan kişileri şikâyet 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 İSEÇ'in sorumluluğundadır.

Şikâyet ve itiraz, Operasyon Müdürü veya Yönetim Temsilcisi ile ilgili ise şikâyetin ve itirazın değerlendirilmesi ve şikâyet/itirazı karara bağlayacak kişileri Genel Müdür veya Genel Müdür Yardımcısı atar. Şikâyet ve İtirazlara ilişkin müşteri bilgilendirmesi Yönetim temsilcisi, operasyon müdürü ve/veya görevlendirdiği bir kişi tarafından müşteriye şikâyet ve itiraz formu ile, e-mail ile ve/veya telefon ile yapılır.

6.3 Şikâyetlerin/İtirazların Analiz Edilmesi

Operasyon Müdürü şikâyetin/itirazın niteliğine göre ilgili kişiler ile görüşerek ve/veya görevlendirdiği kişilerden şikâyetin/itirazın neden kaynaklandığını tespit eder. Şikâyet ve itirazda müşteri haklılığı tespit edilir ise şikâyetlerin ve itirazın ortadan kaldırılması için faaliyet planlanması kararı verilir. Operasyon müdürü veya Yönetim Temsilcisi tarafından Planlanan faaliyet müşteriye şikâyet ve itiraz formu ile bildirilebileceği gibi e-mail yolu ile de en kısa sürede bildirilir. Faaliyet planlanırken yaşanan şikâyet ve itiraz, hizmet kalitesini etkileme ve tekrar edebilecek sistematik hatalara sebep olabilecek ise uygunsuzluk ve düzeltici faaliyet açılarak ayrıca takip edilir.

	MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ VE İTİRAZLARIN TAKİBİ	Tarih : 21.06.2021
		Dok. No : İSEÇ_PR_2.02
	PROSEDÜR	Rev : 02
		Sayfa : 3/3

6.4 Müşteri ile Anlaşma

Operasyon Müdürü, 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 İSEÇ politikaları doğrultusunda müşteri ile anlaşma yoluna gidilir. Değerlendirme ve anlaşma sonuçları Operasyon Müdürü veya Yönetim Temsilcisi tarafından müşteriye yazılı olarak sunulur.

6.5 Şikayetin Tekrarının Engellenmesi

Operasyon Müdürü ve Yönetim Temsilcisi, İSEÇ_PR_1.05 Uygunlukların Yönetimi ve Düzeltici, Önleyici Faaliyetler Prosedürü doğrultusunda düzeltici ve önleyici faaliyetleri başlatarak şikayetin tekrarının engellenmesini sağlar.

6.6 Şikayetlerin/İtirazların Genel Değerlendirilmesi

Yönetim Temsilcisi, müşteri şikayet ve itirazlarına ait değerlendirme sonuçlarını YGG öncesi Genel Müdüre sunar.

Bu şikayet ve itirazlar İSEÇ_PR_1.01 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü doğrultusunda gözden geçirilir.

6.7 Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi

Operasyon Müdürü ve Yönetim Temsilcisi tarafından yıllık periyotlarda müşterilere İSEÇ_PR_2.02-F.02 Müşteri Memnuniyeti anketi yapılarak sonuçları **Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Talimatına göre değerlendirilir**. Memnuniyet anketi İSEÇ hizmet kalitesi ve İSEÇ çalışanlarının performanslarını ölçmeye yönelik sorgulamayı içerir. Anket sonuçları analiz edilerek ortalama memnuniyet sonucunun altında puan alan kriterler incelenerek bu kriterlerin puanlarının artırılmasına yönelik faaliyetler planlanır.

7 Dağıtım-Dosyalama ve Revizyon Takibi

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

Rev. No	Tarih	Açıklama
00	03.04.2017	Yeni yayınlandı
01	31.05.2018	6.1, 6.2, 6.3, 6.4 maddelerinde şikayet ve itirazın değerlendirmesine yönelik müşteri bilgilendirilmesi detaylandırıldı.
02	21.06.2021	İSEÇ_PR_2.02-T01 Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Talimatı