

	FREKANS Grup Enerji Hizmetleri İthalat İhracat San. Ve Tic. Ltd. Şti.	Doküman No	PR.06
		Yayın Tarihi	03.01.2022
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa Sayısı	1/4
ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			

1. AMAÇ:

Bu prosedürün amacı, müşterilerden ve diğer ilgililerden gelen itiraz ve şikâyetleri çözümlenmek konusunda yöntem oluşturmaktır.

2. KAPSAM:

Bu prosedür müşteriden itiraz ve şikâyetin alınması ve sonuçlandırılması için gerekli tüm faaliyetleri kapsar.

3. TANIMLAR ve KISALTMALAR:

K.Y.: Kalite Yöneticisi

Şikâyet :Herhangi bir kişi/kurumdan belgelendirme kuruluşuna ya da akreditasyon kuruluşuna memnuniyetsizlik ifadesi.

İtiraz: Başvuru sahibinin, adayın veya hizmeti alan bir kişinin veya kuruluşun, ilgili süreçlerde alınmış olunan bir kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebi.

Şikâyet/ Komitesi: Kalite Yöneticisi, Genel Müdür ve Teknik Yönetici'den oluşan şikâyet/itirazları tarafsız değerlendirme komitesidir.

4. SORUMLULUK

Bu prosedür kapsamında şikâyetlerin alınmasından tüm personel, takibinin yapılmasından Kalite Yöneticisi şikâyetin ilgilisi sorumludur.


5. UYGULAMA

5.1 Geri Besleme Bilgilerinin Toplanması:

Geri besleme bilgileri, her kontrol işi sonrasında müşterilere gönderilen Müşteri Memnuniyet Anketleri ve müşterilerden şikâyet gelmesi durumunda gönderilen Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formları ile toplanmaktadır. Toplanan formlar K.Y. tarafından Şikâyet ve İtiraz Takip Listesi'ne kaydedilir.

Teknik Yönetici tarafından her iş bitiminde müşteri temsilcisine raporla birlikte Müşteri Memnuniyet Anketi gönderir. Müşteriler tarafından doldurulan Müşteri Memnuniyet Anketleri

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Başak Uçan/Kalite Yöneticisi	İbrahim Bacanak/Genel Müdür

 FrekansEnerji	FREKANS Grup Enerji Hizmetleri İthalat İhracat San. Ve Tic. Ltd. Şti.	Doküman No	PR.06
		Yayın Tarihi	03.01.2022
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa Sayısı	2/4
ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			

K.Y. tarafından faks ile veya elden toplanır. Müşteri Memnuniyet Anketi'nin toplanmasının takibi aylık olarak K.Y. tarafından yapılır.

Müşteriden laboratuvara gelen itiraz/şikâyetler sözlü veya yazılı olabilmektedir.

- Müşteriler, <https://www.frekansenerji.com.tr> adresindeki Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formunu indirip doldurarak ya da şikâyetlerini mail olarak yazarak,
- Sözlü gerçekleşen Müşteri şikâyetlerinde, personeller tarafından Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu doldurtularak müşteri itiraz/şikâyeti alınmaktadır.
- Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanıp, gözden geçirip, onaylanır. Şikâyet eğer Kalite Yönetim Temsilcisi ile ilgili ise Genel Müdür veya Teknik Yönetici tarafından değerlendirilir.
- Kurumumuza iletilen tüm itiraz/şikâyetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikâyetler değerlendirilir.


İtiraz/Şikâyetlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması KY ile Teknik Yönetici tarafından yürütülür. İtiraz/Şikâyeti alan personel tarafından Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair en geç 5 gün içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılmasını sağlanır.

Ayrıca müşteri memnuniyet anket formlarında 2 ve 2'in altında verilen puanlar şikâyet olarak değerlendirilir. Müşteri şikâyeti için Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu müşteriye elden, faks veya elektronik posta yoluyla ulaştırılarak kayıt altına alınır. Şikâyet anket formuyla geldiğinde anketin karar bölümü aynı işlem için kullanılır veya gerekirse K.Y. tarafından ayrıca Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu ile kayıt altına alınır.

5.2 Geri Besleme Bilgilerinin Değerlendirilmesi

Müşterilerden gelen şikâyetler/öneriler K.Y. tarafından değerlendirilir. Şikâyet ile ilgili müşteri ile görüşme yapılarak ek bilgi alınır. Şikâyet herhangi bir işlem başlatmayı gerektirmiyorsa sebebi müşteriye açıklanır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Başak Uçan/Kalite Yöneticisi	İbrahim Bacanak/Genel Müdür

 FrekansEnerji	FREKANS Grup Enerji Hizmetleri İthalat İhracat San. Ve Tic. Ltd. Şti.	Doküman No	PR.06
		Yayın Tarihi	03.01.2022
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa Sayısı	3/4
ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			


Şikayetler için K.Y. ile Teknik yönetici tarafından sorumlular çağırılarak sebepleri araştırılır. Şikâyet veya itiraz edene bildirilecek olan karar, itiraz/şikâyet konusu muayene faaliyetlerinde yer almamış olan kişi/kişiler tarafından verilmeli, gözden geçirilmeli ve oy çokluğu ile karar alınmalıdır, oy çokluğu sağlanamıyorsa itiraz/şikâyet konusu olmayan en deneyimli muayene elemanı konuya dâhil edilerek oylamaya katılır. Eğer şikâyet/itiraz unsuru Teknik Yöneticinin yaptığı (ör: muayene, imzaladığı rapor) herhangi bir faaliyet ile ilgili ise Teknik yönetici vekili ya da dışarıdan teknik yönetici vasfı olan birisinden değerlendirme istenir.

Şikâyetin büyüklüğüne göre üst yönetime bilgi verilir. Elde edilen sonuca göre gerekli görüldüğü takdirde, K.Y. tarafından Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü'ne göre düzeltici faaliyet veya önleyici faaliyet başlatılır. Alınan kararlar Müşteri Memnuniyet Anketi ve Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu K.Y. tarafından kaydedilir ve görüş veren kişiler tarafından onaylanır.

FREKANS'a yapılan şikayet ve itirazlar, Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu ile kayıt altına alınır kullanılan ekipman ve uygulanan yöntem açısından değerlendirir. İtirazın giderilmesi için gerekli faaliyeti yapar, yapılan faaliyet açılan Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu ile takip edilir. Değerlendirme sonucunda müşteri tarafının FREKANS'ın personeli, kullanılan ekipmanı ve uygulanan yöntemi vb. sebeplerden dolayı mağdur olduğu tespit edilirse, FREKANS müşterinin maddi vb. konularda tüm mağduriyetini giderecek düzeltmeleri yapmakla yükümlüdür.

Müşteri tarafından sözlü ya da yazılı olarak yapıla itirazlar uygun bulunması durumunda değerlendirmeye alınır ve müşteri en geç 5 iş günü içerisinde süreç hakkında bilgilendirilir. İtiraz için uygun görülen kararın ve/veya kararın sonucu yapılanlar ve varsa açılmış düzeltici faaliyetin sonuçları en geç 10 iş günü içinde itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir. Bildirilen karar itiraz sahibi tarafından tatmin edici bulunmuyorsa nedenlerini açıklayıcı olarak yazdığı dilekçesini, kendisine kararın bildiriminden 5 iş günü içerisinde FREKANS'a tekrar sunar, İş Genel Müdür tekrar bir toplantı gündemi oluşturarak nihai kararı alır ve 3 iş günü içerisinde itiraz sahibine bildirilir ve kayıtlar saklanır. İtiraz veya şikayet çözümlenemediğin konu teknik ise Teknik yönetici vekili ya da dışarıdan teknik yönetici vasfı olan birisinden görüş istenir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Başak Uçan/Kalite Yöneticisi	İbrahim Bacanak/Genel Müdür

	FREKANS Grup Enerji Hizmetleri İthalat İhracat San. Ve Tic. Ltd. Şti.	Doküman No	PR.06
		Yayın Tarihi	03.01.2022
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa Sayısı	4/4
ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			

Alınan kararlar ve tutulan kayıtlar Şikâyet Komitesi tarafından periyodik olarak incelenir. Alınan kararların tutarsızlığı ve/veya yanlış olduğu hakkında Şikâyet Komitesi tarafından bir düzenleme yapılması istenirse konu hakkında düzeltici faaliyet başlatılır ve istenen uygunsuzluğu giderecek faaliyet yerine getirilir. Bu faaliyet itiraz sahipleri için verilen kararların değişmesini gerektirecek seviyedeysen gerekli düzenlemeler yapılarak itirazı değerlendirilmiş itiraz sahiplerine alınan yeni kararın nedenleri ve bu kararların sonucu yazılı olarak bildirilerek gerekli düzenlemeler yapılır. Firmamıza yapılan tüm Şikâyet ve İtiraz başvuruları ile bunların içeriği gizli olup, yasal olarak veya mevzuat nedeni ile bağlayıcı durumlar dışında, tarafların (müşteri ve/veya şikayetçisi) izni alınmadan ve verilecek bilginin içeriği açıklanmadan, üçüncü şahıslara bilgi verilmez.

6. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu
- Şikayet ve İtiraz Takip Listesi
- Müşteri Memnuniyet Anketi

REVİZYON TAKİP		
Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklama	Revizyon No

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Başak Uçan/Kalite Yöneticisi	İbrahim Bacanak/Genel Müdür