



## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	P.05
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	30.09.2021
İlk Yayın Tarihi	05.06.2014
Sayfa No	1 / 6

### 1. AMAÇ

Bilge Teknik'in hizmet ürettiği alanlarda müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen muayene sonuçlarına yönelik itirazların veya hizmete yönelik şikayetlerin nasıl yapılacağı, anlaşmazlıkların çözümü, şikayet ve itirazların kayıt altına alınması, problemin irdelenerek çözümlenmesi bunun neticesinde üretilen hizmetin ve yönetim sisteminin iyileştirilmesi konusunda yöntem oluşturmaktır.

Ayrıca, müşterilerin memnuniyet, istek ve önerilerinin yönetimi en kısa sürede karşılanarak, memnuniyetlerinin sürekliliğini sağlamaktır.

### 2. KAPSAM

Bu prosedür müşteriden ve diğer ilgili taraflardan gelen itiraz veya şikayetin alınması ve sonuçlandırılması için bağımsızlık, tarafsızlık ve dürüstlük prensiplerine uygun olarak gerekli tüm faaliyetleri kapsar. Ayrıca müşterilerin Bilge Teknik faaliyetlerinden memnuniyeti, istek ve önerileri bu prosedür doğrultusunda izlenir.

### 3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün yürütülmesinden Kalite Yöneticisi ve Müşteri İlişkileri Yöneticisi sorumludur.

Tüm Bilge Teknik çalışanları, müşterilerin öneri, istek, şikâyet ve itirazlarını kayıt altına alarak Kalite Yöneticisine iletmekten sorumludur.

### 4. TANIMLAR

**Şikayet:** Bilge Teknik'e hizmet alanlarımız ile ilgili olarak kişi veya organizasyonun cevap alma beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

**İtiraz:** Bilge Teknik' ten hizmet alan veya Bilge Teknik tarafından muayenesi yapılmış bir ekipmanı kullanan tarafın muayene sonuçlarının veya kararlarının yeniden değerlendirilmesine dair talebi.

**Şikâyet ve İtirazlar Kurulu:** Genel Müdür tarafından seçilen ve üyeleri, Yönetim Temsilcisi (Kalite Yöneticisi), Teknik Müdürler ve diğer bölüm yöneticilerinden oluşan bir kuruldur.

Şikayet/itiraza taraf olan personel bu kurulda görevlendirilmez.

Hazırlayan	Onaylayan
Fatma UZUN	Bülent ALKAYA



## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	P.05
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	30.09.2021
İlk Yayın Tarihi	05.06.2014
Sayfa No	2 / 6

### 5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- F.19 Şikayet, İtiraz ve Öneri Formu
- L.06 Müşteri Şikayet ve İtiraz Listesi
- F.20 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu
- F.21 Müşteri Memnuniyeti Anket Sonuç Formu
- AŞ.02 Şikayet İtiraz İş Akış Şeması

### 6. UYGULAMA

#### 6.1 Genel

Bilge Teknik kendisine iletilen öneri, itiraz ve şikayetleri nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı ve eki olan **F.19 Şikayet, İtiraz ve Öneri Formu** 'nu müşteri ya da ilgili tarafların erişimine açık olan [www.bilgeteknikkontrol.com](http://www.bilgeteknikkontrol.com) Web sayfasında sunmaktadır.

Yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü öneri, itiraz ve şikayet müşteri tarafından, telefon, telefon uygulamaları, email, [www.bilgeteknikkontrol.com](http://www.bilgeteknikkontrol.com) web adresi, posta, fax veya elden yapılabilir.

Tarafımıza ulaşan öneri, itiraz veya şikayetleri alan Bilge Teknik personeli bu konuyu Kalite Yöneticisi'ne bildirir. Kalite yöneticisi kendisine verilen bilgilere göre şikayet veya itiraz sahibi ile görüşür ve 'F.19 Şikayet, İtiraz ve Öneri Formu' nu doldurur.

Kalite Yöneticisi öneri, şikayet ve itirazın alındığı bilgisini ilgili tarafa yazılı olarak (e-posta veya resmi yazışma formatı ile) iletir.

Şikayet/itiraz Kalite Yöneticisi tarafından (Gerekirse Teknik Yönetici/Müdür veya Genel Müdür tarafından) incelenerek Bilge Teknik'in hizmetleri ile ilgili olup olmadığı değerlendirilir.

Eğer şikayet/itiraz bizim faaliyetlerimiz ile ilgili değil ise bu ilgili taraflara mail veya resmi yazı ile bilgilendirme yapılır.

Şikayet/İtiraz Bilge Teknik faaliyetleri ile ilgili ise şikayet/itirazlar Kalite Yöneticisi Tarafından "L.06 Müşteri Şikayet ve İtiraz Listesi" ne kaydedilerek "Şikayet ve İtirazlar Kurulu" na iletilir.

İtiraz ve şikayetin alınmasından sonuçlandırmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler bağımsızlık, tarafsızlık ve gizlilik ilkesine göre

Hazırlayan	Onaylayan
Fatma UZUN	Bülent ALKAYA

	<b>MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	P.05
		Revizyon No	03
		Revizyon Tarihi	30.09.2021
		İlk Yayın Tarihi	05.06.2014
		Sayfa No	3 / 6

hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikayetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdır.

## 6.2 Şikayetlerin Değerlendirilmesi

Şikayetler genel olarak;

- Ofis hizmetleri ile ilgili şikayetler
- İlgili ve yetkili kişilere ulaşamaması
- Raporlardaki bilgilerin (müşteri adı, adresi, cihaz bilgileri vb.) yanlış olması
- Teklif sürecinin geç olması veya aksaması
- Periyodik teknik kontrol tarihinde aksama olması
- Müşteri raporlarının müşteriye geç gitmesi veya gitmemesi. Kargo hizmetlerindeki aksamalar
- Cihaz ve cihaz kalibrasyonları
- Personelin tutum ve davranışı
- Müşteriye verilen yetersiz bilgi
- Raporların anlaşılabilir ve okunabilir olması gibi konularda olabilir.

Şikayetler, şikayete sebep olan durumla ilgisi olmayan ve konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte olan Bilge Teknik personellerinden oluşturulan "Şikayet/İtiraz" Kurulu tarafından değerlendirilir.

İlgili kurul şikayet sahibi ile temas kurarak şikayet hakkında detaylı bilgiyi alır ve şikayetin giderilmesi için gerekli faaliyeti yapar. Şikayet/İtiraz Kurulu şikayete ilişkin yapılacak çalışmaları ve alınan kararları "F.15 Toplantı Tutanağı" ile kayıt altına alır.

Şikayetin sonuçlandırılması için gerekiyorsa Bilge Teknik bünyesindeki ilgili bölümlere düzeltici faaliyet başlatılabilir ve karar bu şekilde de alınabilir. Karar her ne şekilde alınırsa alınsın kararın alınmasını izleyen 5 iş günü içinde şikayet sahibi yazılı olarak sonuç hakkında bilgilendirilir, kayıtları saklanır ve faaliyet sonlandırılır.

Şikayetlerin 15 gün içerisinde sonuçlandırılması esastır. Bu süreyi aşan durumlarda yapılan faaliyet konusunda şikayet sahibi bilgilendirilir.

Şikayetin değerlendirilmesi, gerekli DÖF'ün başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi Kalite Yöneticisi tarafından yürütülür.

Hazırlayan	Onaylayan
Fatma UZUN	Bülent ALKAYA



## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	P.05
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	30.09.2021
İlk Yayın Tarihi	05.06.2014
Sayfa No	4 / 6

### 6.3 İtirazların Değerlendirilmesi

Bilge Teknik'e yapılan itirazlar Şikayet ve İtirazlar Kurulu tarafından değerlendirilir. Kurul gerektiğinde itiraz sahibi ile temas kurarak itiraz hakkında detaylı bilgiyi alır ve itirazın giderilmesi için gerekli faaliyeti yapar, alınan kararlar F.15 Toplantı Tutanağı ile kayıt altına alınır.

İtirazın sonuçlandırılması için gerekiyorsa Bilge Teknik bünyesindeki ilgili bölümlere düzeltici faaliyet başlatılabilir ve karar bu şekilde de alınabilir.

İtiraz için uygun görülen 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 (yazısını), kendisine kararın bildiriminden 5 iş günü içerisinde Bilge Teknik'e tekrar sunar.

Şikayet/İtiraz Kurulunun almış olduğu karara istinaden yapılan yeni itirazın görüşülmesi ve karara bağlanması için Şikayet/İtiraz Kurulu tekrar bir toplantı gündemi oluşturarak toplanır ve toplantı sonucunda nihai kararı alır ve 5 iş günü içerisinde itiraz sahibine kararlar bildirilir. İlgili kayıtlar saklanır.

İtirazların 15 gün içerisinde sonuçlandırılması esastır. Bu süreyi aşan durumlarda yapılan faaliyet konusunda müşteri bilgilendirilir.

Şikayet ve itirazlar kurulu tarafından muayene tekrarı yapılmasına karar verilirse Pİİ sorumlusu uygun bir muayene tarihi konusunda müşteri ile mutabık kalır ve farklı bir kontrol uzmanı görevlendirilerek planlamayı yapar.

İtiraz sonucunda yeniden yapılacak muayene faaliyeti 30 gün içerisinde yapılmalıdır.

Muayene tekrarının sonuçlarının ilk muayene ile aynıysa Kalite Yöneticisi konu ile ilgili müşteriye bilgi verir.

Muayene tekrarının sonuçları ilk muayeneden farklı ise muayenenin sonuçları Teknik Yönetici/Müdür tarafından değerlendirilir ve muayene sonuçları müşteriye iletilir.

Firma içinde muayene sonucu farklılığından dolayı bölüm yöneticisine Düzeltici Önleyici Faaliyet başlatılır.

Alınan kararlar ve tutulan kayıtlar F.19 Şikayet İtiraz ve Öneri Formu ekinde saklanır ayrıca konu Yönetimi Gözden Geçirme (YGG) toplantısında incelenir.

Şikayetler ve İtirazlar konusunda firma içi personel toplantılarında personele gerekli bilgiler verilir.

Hazırlayan	Onaylayan
Fatma UZUN	Bülent ALKAYA

	<b>MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	P.05
		Revizyon No	03
		Revizyon Tarihi	30.09.2021
		İlk Yayın Tarihi	05.06.2014
		Sayfa No	5 / 6

Kanuni yasal merciler aracılığı ile tarafımıza ulaşan itiraz veya şikayetler Kalite Yöneticisi sorumluluğunda Genel Müdür yetkisinde takip edilir.

#### 6.4 Müşterinin Şikayetini Sürdürmesi

Yapılan şikayet/itiraz ile ilgili alınan kararlara, yapılan tüm çalışmalara rağmen şikayet/itirazın sürdürülmesi ve doğacak uyuşmazlıkların çözümü için Genel Müdür ihtiyaç duyarsa Teknik Yönetici/Müdür ile beraber firmayı ziyaret ederek problemi yerinde inceler, bilgiler alır ve firmada gerçekleştirilecek toplantıda problemin çözümlenmesini sağlamaya çalışırlar.

Şikayet/İtirazın hala sürmesi durumunda yasal olarak Türkiye'nin İş Mahkemeleri yetkilidir.

#### 6.5 Önerilerin Değerlendirilmesi

Bilge Teknik'e yapılan öneriler Kalite Yöneticisi tarafından Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu ile kayıt altına alınır ve firma içi görüşme veya toplantılarda öneriler değerlendirilir.

Daha büyük ve kapsamlı öneriler Yönetimi Gözden Geçirme (YGG) toplantılarında değerlendirilir ve gerekli görülen konularda düzenlemeler yapılır.

#### 6.6 Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi

Müşterilerin genel istek ve beklentileri öğrenilerek iyileştirme fırsatlarının tespit edilmesi amacıyla memnuniyet anketleri düzenlenir.

Yazılı programı tarafından müşterilere raporlar ile beraber "Müşteri Memnuniyeti Anket Formu" olarak iş emri anketleri gönderilir.

Müşteri tarafından doldurulan anket formu sistem tarafından otomatik olarak değerlendirilir.

Müşteri, anketin herhangi bir sorusuna 3 puan veya altında bir değerlendirme yaparsa yazılım programı otomatik olarak bunu ana sayfada belirtmektedir aynı zamanda düşük puanlı anketler programın anketler sayfasından filtrelenebilmekte, anket incelenmediği takdirde sistem her Cuma günü düşük puanlı bir anketin var olduğunu hatırlatmaktadır.

Anket cevaplarını kontrol eden Kalite yöneticisi verilen bu düşük puanı olumsuz geri dönüş olarak kabul eder ve anketi cevaplayan müşteriye ulaşarak düşük puanın sebebini sorar ve bu konuda bilgi alır. Telefonda halledilemeyecek bir durum olduğu ve gerçekten bir memnuniyetsizlik ve şikayet söz konusu olduğu anlaşıldığında "F.19

Hazırlayan	Onaylayan
Fatma UZUN	Bülent ALKAYA



## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	P.05
Revizyon No	03
Revizyon Tarihi	30.09.2021
İlk Yayın Tarihi	05.06.2014
Sayfa No	6 / 6

Şikayet, İtiraz ve Öneri Formu" düzenlenip "L.06 Müşteri Şikayet ve İtiraz Listesine" işlenerek şikayet kayıt altına alınır ve bu konuda çalışma başlatılır.

Kalite yöneticisi tarafından özel olarak memnuniyet anketi değerlendirmesi yapılmasını istedikleri müşteriler için anketi elden, mail yolu veya telefon ile yaparak değerlendirmesini yapabilir.

Telefon ile ulaşılan müşterilere anket soruları sorularak Bilge Teknik' personeli tarafından doldurulur ve anketin altına bilgilerin telefon ile alındığı belirtilir

Müşteri memnuniyeti anket sonuçları YGG toplantılarında değerlendirilir, anket sonuçları analiz edilerek iyileştirme fırsatları belirlenir.

### 7. REVİZYON TARİHÇESİ

REVİZYON TARİHÇE TABLOSU		
Rev No	Rev. Tarihi	Revizyon Açıklaması
02	10.05.2021	<ul style="list-style-type: none"><li>Yazılım programına göre müşteri memnuniyet anketinin gönderilmesi ve değerlendirilmesi aşamaları düzenlendi</li></ul>
03	10.09.2021	<ul style="list-style-type: none"><li>6.6 maddesi Müşteri memnuniyeti değerlendirilmesi bölümü; müşteri memnuniyeti anketine verilen düşük puanlar için izlenecek yollar tanımlanmıştır</li></ul>

<b>Hazırlayan</b> Fatma UZUN	<b>Onaylayan</b> Bülent ALKAYA
---------------------------------	-----------------------------------