

	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR-18
		Yayın Tarihi	14.09.2020
		Revizyon No/Tarihi	02/28.09.2023
		Sayfa No	1 / 4

1. Amaç

Bu prosedürün amacı, şikâyet ve itirazın alınması, geçerli kılınması, araştırılması ve buna karşın gerçekleştirilecek faaliyetlerin kararlaştırılmasına ilişkin prosesin bir tanımını, şikâyetlerin ve itirazların çözümüne yönelik gerçekleştirilecek olan faaliyetler dâhil, şikâyet ve itirazların takibi ve kayıt altına alınmasını ve uygun herhangi bir faaliyetin gerçekleştirilmesinin sağlanması yöntemlerini açıklamaktır.

2. Uygulama Alanı

Bu prosedür ilgili taraflardan gelen her türlü şikâyet ve itirazların değerlendirilmesini kapsar.

3. Tanımlar

Şikâyet: Kuruluşun veya diğer ilgili tarafların deney faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları ve kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, deney hizmeti sunduğu kişi ile ilgili akreditasyon kapsamındaki yaptığı faaliyetler hakkında yapmış olduğu olumsuz başvurulardır.

İtiraz: Kurumun müşteri veya ilgili kesimler hakkında almış olduğu kararların, yeniden değerlendirilmesine yönelik taleplerdir.

Müşteri: XENOL Enerji tarafından hizmet verilen kişi ve kuruluşlardır.

4. Yöntem

4.1 Şikâyet ve İtirazların Alınması, Değerlendirilmesi ve Sonuçlandırılması

Müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetler, birer iyileşme fırsatı olarak görülmektedir. Müşteri ile birlikte yapıcı bir şekilde zaman kaybetmeden sorunun çözülmesi temel prensiptir.

Web sitesinde iletişim kısmından veya her raporlama sertifikası ile müşteriye gönderilen “FR-76 Müşteri Şikâyet Formu” ve “FR-20 Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu” ile alınır.

FR-76 Müşteri Şikâyet Formu veya web sitemizden mail adresimize düşen şikâyetleri, İtiraz ve Şikâyet Sürecinde belirtilen akışa uygun şekilde değerlendirmeye başlar.

Müşteriden gelebilecek şikâyet türleri aşağıdaki durumları kapsar, ancak bunlarla sınırlı değildir.

- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi,
- Deney sonuçlarına yapılan itiraz ve şikâyetler,
- Raporlardaki bilgilerin (müşteri ismi, adres, vb.) yanlış olması,
- Deney sonucu, Deney ve hizmet kalitesi (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb.),
- Müşteriye verilen yetersiz bilgi,
- Yapılan iş için alınan ücret vb. gibi konularda olabilir.

Şikâyet yukarıdaki maddeleri içermiyorsa herhangi bir işleme alınmaz.

Şikâyet / itiraz alındıktan sonraki inceleme sırasında; şikâyet / itirazın yapılan deney işi kapsamında olup olmadığını belirler.

Hazırlayan	Onaylayan
MURAT KARAMAN 	FEYZULLAH GÜNADIN 

Doküman No	PR-18
Yayın Tarihi	14.09.2020
Revizyon No/Tarihi	02/28.09.2023
Sayfa No	2 / 4

Müşteriden veya ilgili taraflardan gelen sözlü, telefon, elektronik posta, faks yolu ile gelen her türlü öneri, şikâyet ve itiraz ve vb. kuruluşumuza ulaşan müşteri şikâyet ve itirazlar Kalite Yöneticisi'ne iletilir. Kalite Yöneticisi gelen geri bildirimleri "FR-76 Müşteri Şikâyet Formu"na kaydeder.

Kalite Yöneticisi, geri bildirimle ilgili birim Genel Müdür ve Laboratuvar Müdürü ile toplantı yapar ve geri bildirimin itiraz, şikâyet, öneri vb. şekilde sınıflandırılmasına yönelik olarak bir değerlendirme yapar. Laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığı doğrulanır, uygunsuzluk olup olmadığı araştırılır. Laboratuvar, şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumludur.

Her şikâyet uygunsuzluk olarak kayıt altına alınmaz. Bu durumda neden uygunsuzluk olarak değerlendirilmediği ve yapılması gerekenler FR-76 Müşteri Şikâyet Formu'nda kayıt altına alınarak faaliyet sorumlusu tarafından müşteriye bilgi verilir. Şikâyetin uygunsuzluk olup olmadığına Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Müdürü karar verir ve "PR-14 Uygunsuzlukların Yönetimi Prosedürü"ne göre düzeltici faaliyetler başlatılır.

Toplantılar gündem başlıkları ile birlikte mail yolu ile çalışanlara bildirilir.

Şikâyete taraf olan personel, şikâyetin karar aşamasında görevlendirilmez.

Şikâyete taraf Kalite Yöneticisi ise; bu şikâyet konusundaki karar verme yetkisi Genel Müdüre aittir.

Şikâyet müşteriye sunulmuş ölçüm/analiz raporu ile ilgili ise, söz konusu rapor ve hesaplamaları, ilgili Raportör ve Raporlama Birim Yöneticisi tarafından incelenir, sekreteryâ hatası olup olmadığı kontrol edilir. Sekreteryâ hatası var ise, eski rapor müşteriden geri istenir ve "PR-06 Raporlama Prosedürü"ne göre revize rapor gerekli açıklama yapılarak müşteriye sunulur. Sekreteryâ hatası yok ise tüm süreç baştan sona kontrol edilir.

4.2 Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi

Kalite Yöneticisi ; Raporlama sertifikası ile müşteriye gönderilen FR-20 Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu'nu cevap verecek kişilere mail yöntemi ile ulaştırılır ve cevaplaması rica edilir.

FR 20 - Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu 20 adet sorudan oluşur ve her sorunun cevabının karşılığında müşteriden 5 puan üzerinden bir puan vermesi istenir.

Değerlendirme yapılırken;

- Çok İyi 5 puan
- İyi 4 puan
- Orta 3 puan
- Zayıf 2 puan
- Çok Zayıf 1 puan

Soru Değerlendirme Dışı 0 puan olarak puanlandırılır.

Müşteri memnuniyeti algılama anketinin cevaplarının analizi cevaplanan müşteri memnuniyeti algılama anketi, belirlenecek olan kategorilere göre teker teker değerlendirilecektir.

Kalite yöneticisi puanlandırılan her anketin sayısal ortalamasını alır ve FR-81 - Müşteri Memnuniyeti Takip ve Değerlendirme Formu işlenir sonuç %80'in altında ise anket formunda verilen puanlamalar değerlendirilerek memnuniyetsiz olan konular için Düzeltici faaliyet başlatılır.

Hazırlayan	Onaylayan
MURAT KARAMAN 	FEYZULLAH GÜNADIN 

FR-81 - Müşteri Memnuniyeti Takip ve Değerlendirme Formu ile müşteri memnuniyetini ve şikayetlerini değerlendirerek, Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) Toplantısında üst yönetime bilgi verir. Bu veriler sürekli iyileştirme araçları olarak kullanılır. Üst Yönetim, kalite politikasını belirlerken bu verileri de dikkate alır ve gerekirse kalite hedeflerini revize eder.

4.3 İç Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi

Xenol enerji bünyesinde verilen hizmetlere ilişkin değerlendirmeler FR-74 İç Müşteri Memnuniyeti Anketi formu ile memnuniyet ölçülür. Anketi Üretim sorumlusu tarafından doldurtulur.

Anketler en az yılda bir yönetimin gözden geçirmesi sonrası tekrarlanırlar.

Puanlandırılan her anketin sayısal ortalaması alınır ve Kalite Yöneticisi tarafından FR-81 - Müşteri Memnuniyeti Takip ve Değerlendirme Formu işlenir sonuç %80'in altında ise anket formunda verilen puanlamalar değerlendirilerek memnuniyetsiz olan konular için Düzeltici faaliyet başlatılır.

Değerlendirme yapılırken;

Önem derecesi	Değerlendirme
5: Çok Önemli	5: Çok İyi
4: Önemli	4: İyi
3: Kısmen önemli	3: Orta
2: Önemli değil	2: Kötü
1: Hiç önemli değil	1: Çok Kötü

Müşteri Memnuniyeti anketi

- Deney Planlamanın Yeterliliği
- Deney hizmetlerimizin Yeterliliği
- Raporlama Hizmetlerimizin Yeterliliği

Müşteri Memnuniyeti ile ilgili geri bildirimler

- Müşteriden gelen itiraz ve şikayetlerin değerlendirilmesi ile ilgili çıkan sonuçlar müşterilere kalite yöneticisi imzasını taşıyan yazılı metin (pdf formatında) mail yolu ile iletilerek geri dönüş yapılır.
- Mail kullanmayan müşterilere telefon ile geri dönüş yapılarak alınan karar ve değerlendirilmelerin geri bildirimi yapılır.
- Geri bildirimleri kalite yöneticisi yapar.
- Gerekli olduğuna karar verilen durumlarda müşterin toplantılara katılım sağlanır veya çıkan kararlar ile ilgili değerlendirmeler müşterilere yüz yüze değerlendirilebilir bu konu yapılan toplantılarda alınır ve müşterinin iştirak etmesi sağlanır.

5. Sorumluluk

Bu talimatın yürütülmesinden kalite yöneticisi sorumludur.

Hazırlayan	Onaylayan
MURAT KARAMAN 	FEYZULLAH GÜNADIN 

6.Dokümanlar**FR-20** Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu**FR-76** Müşteri Şikâyet Formu**PR-14** Uygunsuzlukların Yönetimi Prosedürü**FR-74** İç Müşteri Memnuniyeti Anketi**FR-81** Müşteri Memnuniyeti Takip ve Değerlendirme Formu**7. Revizyon Geçmişi**

Revizyon	Tarih	Revizyon Nedeni
00	14.09.2020	İlk Yayın
01	05.11.2020	İtiraz şikayet süreci ve müşteri memnuniyeti kısmı revize edildi
<u>02</u>	<u>28.09.2023</u>	<u>İçerik revizyonu</u>

Hazırlayan	Onaylayan
MURAT KARAMAN 	FEYZULLAH GÜNADIN 