

Doküman No:
MC_PK_015

Yürürlük Tarihi
01.10.2014

Revizyon No:
06

Revizyon Tarihi:
14.08.2023

Sayfa Bilgisi
1/6

MÜŞTERİ ŞİKAYET ve İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ
2. KAPSAM
3. TANIMLAR
4. SORUMLULUKLAR
5. PROSEDÜR DETAYI
6. İLGİLİ DOKÜMANLAR
EKLER

REVİZYON TABLOSU

Rev. No:	Revizyon Tarihi	Revizyonu İsteyen(ler)	Revizyon Açıklamaları
00			İlk Yazım
01	15.12.2015	Belgelendirme Birim Yöneticisi	Prosedürün İngilizcesi silindi. İçerik kısmında 7,8,9. maddeler çıkarıldı. Hazırlayan / onaylayan kısmında isimler çıkarıldı. SEÇ Çıkarıldı. Kapsam güncellendi. Şantiye çıkarıldı
02	01.05.2017	Kalite Yönetim Temsilcisi	Hazırlayan, KYT olarak değiştirildi.
03	23.08.2017	Kalite Yönetim Temsilcisi	5.4.1. ve 5.6. maddeleri değiştirildi.
04	10.12.2018	Kalite Yönetim Temsilcisi	Madde 4 ve 5.4 düzenlemeleri
05	01.12.2022	Kalite Yönetim Temsilcisi	Unvan değişikliği nedeni ile gözden geçirilerek güncellendi.
06	14.08.2023	Kalite Yönetim Temsilcisi	MC_PK_029 Müşteri İtirazları Prosedürü ile birleştirilecek şekilde revize edilmiştir.

Hazırlayan:
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Müdür

Doküman No:
MC_PK_015

Yürürlük Tarihi
01.10.2014

Revizyon No:
06

Revizyon Tarihi:
14.08.2023

Sayfa Bilgisi
2/6

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, MERITCERT'in hizmet verdiği müşterilerden ve diğer kesimlerden hizmetlerimizi gerçekleştirirken faaliyetlerimiz hakkında alınan uyarıların, önerilerin ve şikayetler ile MERITCERT'in hizmet verdiği müşterilerden muayenelerin sonuçlarına karşı gelecek olan itirazların dikkate alınması, kayıt edilmesi, işleme konulması, düzeltilmesi, çözümlenmesi ve ilgili önlemlerin alınarak düzeltilmeler yapıldıktan sonra ilgili tarafların bilgilendirilmesidir.

2. KAPSAM

MERITCERT'in akreditasyon kapsamı altında gerçekleştirdiği tüm muayene faaliyetlerine uygulanır.

3. TANIMLAR

MERITCERT: MERITCERT Uluslararası Gözetim Belgelendirme ve Muayene Hizmetleri Ltd. Şti.

KEK : Kalite El Kitabı

KYT : Kalite Yönetim Temsilcisi

ŞİKAYETLER: MERITCERT'in hizmetleri ile ilgili önerilerin, ikazların ve memnuniyetsizliklerin yazılı veya sözlü olarak bildirilmesidir.

İTİRAZLAR: MERITCERT'in hizmetleri ile ilgili uygunsuzluğa karşı çıkmanın yazılı veya sözlü olarak bildirilmesidir.

4. SORUMLULUKLAR

Yapılan itiraz ve şikayetlerin bu prosedürde açıklanan şekilde kayıt edilmesi, değerlendirilip doğruluğunun teyit edilmesi, işleme konulması, düzeltici önlemlerin alınması ve ilgili tarafların bilgilendirilmesinden Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur. Şikayetin değerlendirilip işleme konulmasında Şikayetler-İtirazlar Komitesi sorumludur. Komite, şikayete konu olan faaliyetlerde yer almamış en az iki üyeden oluşmuştur.

İtiraz ve şikayetlerin boyutlarının ve ilgililerin belirlenmesi konusunda Kalite Yönetim Temsilcisi ile koordineli çalışarak şikayetlerin teknik boyutunun bu prosedüre göre düzeltilmesinden Teknik Müdür sorumludur.

Enspektörler, Teknik Yöneticiler, KYT yapılan şikayet ve itirazın kendi bölümlerini ilgilendiren kısmının nedenleri hakkında açıklama/savunma yapmaktan ve bir daha gerçekleşmemesi için bu prosedüre göre gerekli tüm çalışmaları gerçekleştirmekten, yapılan itiraza ve şikayete konu hizmeti gerçekleştirenler ve diğer ilgili personellerle birlikte sorumludurlar.

İtiraz ve şikayetlerin prosedüre uygun işlem görmesinin takibinden ve düzeltici faaliyetlerin uygulanmasından ve düzeltici faaliyetlerin MERITCERT genelinde duyurulmasından, yapılan düzeltici faaliyetlerin müşteriye de bildirilmesinden Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.

Hazırlayan:
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Müdür

Doküman No:
MC_PK_015

Yürürlük Tarihi
01.10.2014

Revizyon No:
06

Revizyon Tarihi:
14.08.2023

Sayfa Bilgisi
3/6

5. PROSEDÜR DETAYLARI

5.1 ŞİKÂyet VE İTİRAZ KISTASLARI

Müşteri şikayetleri veya itirazlarının MERITCERT'in verdiği faaliyet ve hizmetlerle ilgili olup olmadığı teyit edilir. İlgili olması durumunda değerlendirilmek üzere dikkate alınır.

5.2 ŞİKAYET VE İTİRAZ TALEPLERİ

- MERITCERT'in hizmet verdiği müşterilerden gelen şikayetler veya itirazlar,
- MERITCERT'in hizmet verdiği işlerin üçüncü taraf kontrol kuruluşundan gelen şikayetler veya itirazlar,
- Müşterilerin bağlı olduğu klas kuruluşlarından gelen şikayetler veya itirazlar,
- Şahısların yaptığı özel şikayetler,
- Hizmetin gerçekleştiği alanda faaliyetlerden etkilenen çevredeki diğer kesimlerden gelen şikayetler veya itirazlar

5.3 ŞİKAYETLERİN ve İTİRAZLARIN GRUPLARI

- Teknik şartname, standartlar, tasarım kodları ve projelere uyulmamasından kaynaklanan şikayetler veya itirazlar,
- Tahribatsız test neticelerinin raporlanmasından ve değerlendirilmesinden kaynaklanan şikayetler veya itirazlar,
- MERITCERT tarafından iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerinin gerektiği gibi alınmamasından kaynaklanan şikayetler veya itirazlar,
- Çalışılan mahaldeki iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerine MERITCERT personelinin uymamasından kaynaklanan şikayetler veya itirazlar,
- Merkezde veya şantiye çalışmalarında çevreye verilen rahatsızlık ve çevre bilincine ters düşen davranışlar ile ilgili şikayetler veya itirazlar,
- MERITCERT personelinin hizmet mahallindeki tavır ve davranışlarından ve iş programına uyulmamasından kaynaklanan şikayetler veya itirazlar,
- Hizmet/taşeronluk/ortaklık sözleşmelerinden kaynaklanan şikayetler veya itirazlar,
- MERITCERT Kalite Sistemine uygunsuz davranışların Müşteriler tarafından tespiti sonucu ortaya çıkan şikayetler veya itirazlar,

Hazırlayan:
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Müdür

Doküman No:
MC_PK_015

Yürürlük Tarihi
01.10.2014

Revizyon No:
06

Revizyon Tarihi:
14.08.2023

Sayfa Bilgisi
4/6

5.4 ŞİKAYETLERİN ve İTİRAZLARIN İŞLEME KONULMASI

MERITCERT'in verdiği hizmetlerle ilgili her türlü şikâyet anında Kalite Yönetim Temsilcisi' ne bildirilir. Şikayetlerin konu ve içerik bakımından işleme alınmasına Şikayetler-İtirazlar Komitesi karar verir.

MERITCERT'in verdiği hizmetlerle ilgili her türlü itiraz ve şikayete kamuya açık olan web sitesi üzerinden erişim sağlanabilir veya resmi yazışma adresinden yazılı olarak Teknik Müdür veya Kalite Yönetim Temsilcisi'ne bildirilir. İtiraz ve şikayetler ile ilgili soruşturma tamamlandığında itirazların konu ve içerik bakımından işleme alınmasına Genel Müdür ve Şikayetler-İtirazlar Komitesi karar verir.

5.4.1 YAZILI ŞİKAYETLER ve İTİRAZLAR:

5.4.1. Kalite Yönetim Temsilcisi, Şikayetler-İtirazlar Komitesi ilgili nedeni araştırır ve düzeltici önleyici faaliyetin belirlenmesini sağlar. Müşterinin şikayetin giderilmesi için alınacak kararda, şikayete konu olan personel yer almaz.

5.4.2. Şikayetler-İtirazlar Komitesine kararlarının ardından Kalite Yönetim Temsilcisi şikâyetin işleme konulmasını ilgili Teknik Müdür'e (Genel Müdür dahil) bildirir. Şikâyetin içeriğine göre ilgili departmanlar/kişiler tespit edilir ve kök neden analizi yapılır.

5.4.3. Bölüm Müdürleri, KYT ve Şikayetler-İtirazlar Komitesi ile birlikte gerçekleştirilen çalışmalar sonucunda düzeltici faaliyet gerçekleştirilir. Şikâyetin bir daha oluşmaması için MERITCERT genelinde önleyici faaliyetin alınması ve uygulanmasını Kalite Yönetim Temsilcisi üstlenir.

5.4.4. Kalite Yönetim Temsilcisi ilgili bölümlerin yaptığı çalışmaların tümüne katkıda bulunur ve izler. Şikayetlerle ilgili düzeltici faaliyetler yapıldıktan ve önleyici tedbirler alındıktan sonra iç iletişim yoluyla MERITCERT geneline ulaştırır.

Genel Müdür ve Şikayetler-İtirazlar Komitesi onayı ile Teknik Müdüre itiraz nedenini araştırmak için durum bildirilir. Teknik Müdür araştırmanın teknik boyutunu tamamladığında Kalite Yönetim Temsilcisi 'ne bildirir. İtirazın içeriğinde Kalite Yönetim Temsilcisi ile ilgili konu varsa araştırmasını tamamlar. Teknik Müdür ve Kalite Yönetim Temsilcisi itiraz ile ilgili bulgularını Genel Müdüre ve Şikayetler-İtirazlar Komitesine sunarlar. Genel Müdür ve Şikayetler-İtirazlar Komitesi tarafından müşterinin itirazının haklılığının onaylanması durumunda Müşteri mağduriyeti ortadan kaldırılır. İtiraz ile ilgili konunun bir daha oluşmaması için gerekli tüm tedbirlerin alınmasını Kalite Yönetim Temsilcisi ve ilgili Teknik Müdür üstlenir. Müşterinin şikayet ve itirazının giderilmesi için alınacak karar da, itiraza konu olan personel yer almaz.

5.4.2 SÖZLÜ ŞİKAYETLER ve İTİRAZLAR

KYT, Sözlü olarak yapılan itiraz veya şikayetlerin "Müşteri Şikayet ve İtiraz Formu" ile kayda ve takibe hazırlanmasını sağlar, ilgili birimlere bildirilir ve takibini yapar. Sözlü olarak kalan şikayet veya itirazlar dikkate alınmaz.

Hazırlayan:
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Müdür

Doküman No:
MC_PK_015

Yürürlük Tarihi
01.10.2014

Revizyon No:
06

Revizyon Tarihi:
14.08.2023

Sayfa Bilgisi
5/6

5.5 ŞİKAYETLERLE İLGİLİ DÜZELTİCİ/ÖNLEYİCİ FAALİYETLER

5.5.1. Madde 5.3'de belirtilen şikayet veya itirazlara uygun düzeltici ve önleyici faaliyetler alınır.

5.5.2. Şikâyet veya itirazın konusu içerik bakımından personelin eğitim eksikliğinden kaynaklanıyor ise KYT tarafından alınması gerekli olan eğitim planlanarak, personelin eğitim alması sağlanır.

5.5.3. MERITCERT Kalite Sisteminin uygulanmamasından kaynaklanan şikayet veya itirazlar kapsamındaki ilgili personeller KYT tarafından yeniden oryante edilerek izlenirler.

5.5.4. Personel hatasından kaynaklanan şikayet veya itirazların olması durumunda KYT, Şikayetler-İtirazlar Komitesi veya ilgili Teknik Müdürler hatanın kök nedeni araştırılarak bulunur. (Sağlık sorunları, ailevi sorunlar, dikkat kayıpları, motivasyon kaybı, kendini güvende hissetmeme vb.) Personel şikayet ve itiraz hakkında bilgilendirilir ve gerekli uyarılar üstleri tarafından yapılır. Sorun çözülebilecek nitelikte ise çözümlenir. Kısa vadede çözümlenemeyecek durumda ise minimize edilir ve bu sorununu işe yansıtması için kontrol mekanizmasını geliştirecek eğitim desteği verilir.

Gerekli olması halinde, şikayet sahibinden şikayet veya itirazın konusu ile ilgili kanıtlarını sunması beklenir. Şikayet veya itirazın tarihinden itibaren 10 (on) gün içerisinde personel tarafından yazılı olarak şikayet veya itiraz hakkındaki savunması (varsa kanıtlarıyla birlikte) istenir. Savunma MERITCERT tarafından değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda, personelin haksız olduğu tespit edilirse, gerekli ikaz, ihtar veya yasal yaptırımlar uygulanır ve şikayet sahibi konu hakkında bilgilendirilir. Değerlendirme sonucu, personelin haklı olduğu yönünde ise, herhangi bir yaptırım meydana gelmez ve şikayet veya itiraz sahibi konu hakkında bilgilendirilir.

5.5.5. MERITCERT'in genel imajını, müşteriler karşısında güvenini etkileyen içerikli personel hatalarında üst yönetimin kararı ile personelin yazılı savunması alınır. Savunmanın geçerlilik durumuna göre uygulama gerçekleştirilir. Düzeltici faaliyetler uygulanır.

5.5.6. Müşteri şikayetleri veya itirazları ilgili birim yöneticileri ile düzeltilir. Düzeltici faaliyet MERITCERT' nin gelecekteki hizmetlerinde hataları önleyici görülürse tüm MERITCERT personeline KYT tarafından duyurulur ve gerekli uygulamaların yapılması izlenir.

5.6 MÜŞTERİNİN BİLGİLENDİRİLMESİ

Şikayet veya itirazlarla ilgili işlemlerin sonuçlandırılmasından sonra müşteri, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanan MC_FK_030Müşteri Şikayetleri ve İtirazları İzleme Formu ile ve/veya müşteri ile yüz yüze veya telefon ile görüşerek bilgilendirilir ve müşteri memnuniyeti alınır.

Şikayet sahibi belirlenen çözüm yollarını kabul etmezse şikayet itiraza dönüşür ve itiraz değerlendirme sürecine göre ele alınır.

MERITCERT şikayeti veya itirazı geçerli kılmak için gereken tüm bilgilerin toplanmasından, doğrulanmasından ve bu bilgilerin gizliliğinden sorumludur.

Hazırlayan:
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Müdür

Doküman No:
MC_PK_015

Yürürlük Tarihi
01.10.2014

Revizyon No:
06

Revizyon Tarihi:
14.08.2023

Sayfa Bilgisi
6/6

Tüm şikayetler veya itirazlar gizli olup, kamuya açılması gereken koşullar haricinde üçüncü taraflara bilgi verilmez.

Gerek görülmesi durumunda yalnızca TÜRKAK tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili taraflar mutlaka haberdar edilir.

Bütün kayıtlar, dokümanlar, cevaplar ve bütün ilgili toplantı kayıtları, Kalite Yöneticisi' nin dosyasında saklanır. Şikayet veya İtiraz sürecinin her bir aşamasında alınan kararların gerekçeleri hakkında şikâyet veya itiraz sahibi yazılı veya sözlü bilgilendirilir ve bu bilgilendirme kayıt altına alınır.

Bu prosedürde belirtilen tüm doküman ve kayıtlar kalite kaydı olarak muhafaza edilir.

5.7 DOKÜMANTE EDİLMESİ

Müşteri itiraz ve şikayetlerini içeren müşteri geri bildirim dosyasında kayıt altında tutulur. İşlem gören her itiraz bu dosyada itiraz yazısından başlayıp, Teknik Müdür'ün ve Kalite Yönetim Temsilcisi'nin yapmış olduğu araştırmalar, üst yönetim ile yapılan toplantıda alınan kararlar ve Genel Müdür'ün itiraz ile ilgili uygulama kararı, müşteriye bildirilmesi ve onlardan gelen son yazı da ilgili personelin eğitimi, ikazı, yazılı savunması ve müşteriye yapılan bilgilendirmeleri de içerecek şekilde dosyalanır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

MC_PK_011 İç Denetim Prosedürü

MC_PK_012 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

MC_PK_019 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

MC_PK_020 Önleyici Faaliyetler Prosedürü

Hazırlayan:
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Müdür