



P.05

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

Yayın Tarihi

04.01.2016

Revizyon No

04

Revizyon Tarihi

21.04.2021

Hazırlayan  
Başak PEKER


Kontrol Eden  
Muharrem TURAN

Onaylayan  
Çağatay AYDÖNER

EKA NDT GÖZETİM MÜM. SAN. TİC. LTD. ŞTİ.


Üzerinde "Kontrollü Kopya" kaşesi olmayan dijital nüshalar çıktı alındığında "Bilgi İçin" olur, dağıtım takip altında değildir.

PROSEDÜR

	<b>EKA NDT GÖZETİM MÜM. SAN. TİC. LTD. ŞTİ.</b>	<b>Doküman No</b>	<b>P.05</b>
		<b>Sayfa</b>	<b>1 / 6</b>
		<b>Yayın Tarihi</b>	<b>04.01.2016</b>
	<b>MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	<b>Revizyon No</b>	<b>04</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>21.04.2021</b>

## İçindekiler

1. AMAÇ .....	2
2. KAPSAM .....	2
3. REFERANSLAR .....	2
4. TANIMLAR .....	2
5. SORUMLULUKLAR VE PERSONEL .....	2
6. PROSEDÜR DETAYI .....	3
6.1. Genel: .....	3
6.2. Şikâyetlerin Değerlendirilmesi: .....	4
6.3. İtirazların Değerlendirilmesi:.....	4
6.4. Müşterinin Şikâyetini Sürdürmesi: .....	5
6.5. Önerilerin Değerlendirilmesi:.....	5
6.6. Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi ve Memnuniyetin artırılması:.....	5
7. EKLER.....	6
8. REVİZYONLAR.....	6

 EKA NDT   INSPECTION   QUALITY	EKA NDT GÖZETİM MÜM. SAN. TİC. LTD. ŞTİ.	Doküman No	P.05
		Sayfa	2 / 6
	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi	04.01.2016
		Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	21.04.2021

## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı EKA NDT Gözetim Mümessillik San. Tic. Ltd. Şti. (EKA)' da uygulanan entegre yönetim sistemi kapsamında (TS EN ISO IEC 17020:2012, TS EN ISO 9001:2015, TS EN ISO 14001:2015, OHSAS TS ISO 45001:2018) müşterilerden ve diğer ilgili taraflardan gelen itiraz ve şikâyetleri çözümlenmek 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 şikâyetin alınması ve sonuçlandırılması için bağımsızlık, tarafsızlık ve dürüstlük prensiplerine uygun olarak gerekli tüm faaliyetleri kapsar. Ayrıca müşterilerin EKA faaliyetlerinden memnuniyeti, istek, şikâyet ve önerileri bu prosedür doğrultusunda izlenir.

## 3. REFERANSLAR

L.05 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Listesi

F.16 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu

F.17 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu

F.91 Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Formu

## 4. TANIMLAR


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

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

**Şikâyet ve İtirazlar Kurulu:** Şirket Müdürü tarafından seçilen ve üyeleri Genel Koordinatör, Kalite Güvence Müdürü, İdari İşler Müdürü, Yönetim Temsilcisi, Teknik Müdür(ler) ve diğer bölüm yöneticilerinden oluşan bir kuruldur. Şikâyet/itiraza taraf olan personel bu kurulda görevlendirilmez.

## 5. SORUMLULUKLAR VE PERSONEL

Bu prosedürün yürütülmesinden Şirket Müdürü, uygulanmasından Kalite Güvence Müdürü sorumludur. Ayrıca tüm EKA çalışanları müşterilerin öneri, istek, şikâyet ve itirazlarını F.17 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu ile kayıt altına alarak Kalite Güvence Müdürüne iletmekle sorumludur.

 EKA NDT   INSPECTION   QUALITY	EKA NDT GÖZETİM MÜM. SAN. TİC. LTD. ŞTİ.	Doküman No	P.05
		Sayfa	3 / 6
		Yayın Tarihi	04.01.2016
	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	21.04.2021

## 6. PROSEDÜR DETAYI

### 6.1. Genel:


EKA kendisine iletilen öneri, istek, itiraz ve şikâyetleri nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı müşteri ya da ilgili tarafların talebi olduğunda ekleri ile birlikte talepte bulunan tarafa **Kalite Güvence Müdürünün** kontrolünde iletmeyi taahhüt eder.

Yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü öneri, itiraz ve şikâyetler saha personeli, posta, faks, elden veya www.ekandt.com.tr web adresi aracılığı ile e-posta yoluyla veya sözlü olarak yapılabilir. **Sözlü olarak ifade edilen öneriler, itiraz ve şikâyetler, EKA personeli tarafından F.17 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu ile yazılı hale getirilir.** Tarafımıza ulaşan öneri, itiraz ve şikâyetleri alan EKA personeli bu konuyu **form aracılığıyla Kalite Güvence Müdürüne** iletir. Öneri, itiraz veya şikâyet **Kalite Güvence Müdürü** tarafından incelenerek EKA' nın hizmetleri ile ilgili olup olmadığı değerlendirilir. Eğer öneri, itiraz veya şikâyet EKA' nın faaliyetleri ile ilgili değil ise bu ilgili taraflara **3 iş günü içinde** resmi yazı ile bildirilir. EKA' nın faaliyetleri ile ilgili ise öneriler **Kalite Güvence Müdürü** tarafından değerlendirilir ve yönetimin gözden geçirme toplantısında gündeme getirilir. İtiraz veya şikâyetlerin  **kabul edilmesi durumunda, yürütülen sürece dair ilgili taraflara yapılacak bilgi aktarımı, prosedürde açıklanan bildirim süreleri dahilinde yapılarak Şikâyet ve İtiraz Kuruluna** iletilir ve **çözülür.**

**İlgili taraflara yapılacak bildirimler ve süreç işleyişi için belirlenmiş maksimum süreler şu şekildedir:**

ŞİKÂYET PROSESİ BİLDİRİMLERİ	
Şikâyetin Alınması	
3 İş Günü İçinde	Şikâyetin Ön Değerlendirilmesinin Tamamlanması İlgili Tarafa Şikâyet / Alındı Ve Kabul Edildi Ya Da Edilmedi Bilgisinin Verilmesi Prosedürün İşleyişi Hakkında İlgili Tarafların Bilgilendirmesi
5 İş Günü İçinde	Şikâyet Kabul Edildikten Sonra Şikâyet Ve İtiraz Kurulunun Toplanması, Değerlendirmelerin Yapılması, Sorunun Çözülmesi İçin Kararların Alınması
5 İş Günü İçinde	Toplantı Sonrasında Alınan Kararların Şikâyet Sahibine Bildirimi
Kararların Uygulanması	

İTİRAZ PROSESİ BİLDİRİMLERİ	
İtirazın Alınması	
3 İş Günü İçinde	İtirazın Ön Değerlendirilmesinin Tamamlanması İlgili Tarafa İtiraz / Alındı ve Kabul Edildi ya da Edilmedi Bilgisinin Verilmesi Prosedürün İşleyişi Hakkında İlgili Tarafların Bilgilendirmesi
5 İş Günü İçinde	İtiraz Kabul Edildikten Sonra Şikâyet Ve İtiraz Kurulunun Toplanması, Değerlendirmelerin Yapılması, Sorunun Çözülmesi İçin Kararların Alınması
10 İş Günü İçinde	Toplantı Sonrasında Alınan Kararların İtiraz Sahibine Bildirimi
3 İş Günü İçinde	İkinci Bir İtiraz Olması Durumunda; İtiraz Sonrası Kurulun Tekrar Toplanması ve Değerlendirmelerin Yapılması
5 İş Günü İçinde	Alınan Kararların İtiraz Sahibine Bildirimi
Kararların Uygulanması	

	<b>EKA NDT GÖZETİM MÜM. SAN. TİC. LTD. ŞTİ.</b>	Doküman No	P.05
		Sayfa	4 / 6
		Yayın Tarihi	04.01.2016
	<b>MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	21.04.2021

İtiraz veya şikâyetin alınmasından sonuçlandırmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler bağımsızlık, tarafsızlık ve gizlilik ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz veya şikâyetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdır.

EKA' ya ulaşan tüm itiraz veya şikâyetler **Kalite Güvence Müdürü** tarafından *L.05 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Listesine* kaydedilerek takibi yapılır.

### 6.2. Şikâyetlerin Değerlendirilmesi:

EKA' ya yapılan öneri, şikâyetler **EKA çalışanları tarafından F.17 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu** ile kayıt altına alınarak **Kalite Güvence Müdürüne** iletilir. Kalite Güvence Müdürü ulaşan şikâyet ile ilgili ön değerlendirmeyi tamamlayarak şikâyetin kabul edildiği, prosedürün nasıl işlediği ve gerekli çalışmaların başlatıldığına dair bildirim 3 iş günü içerisinde şikâyet sahibine resmi yazı ile bildirir.

Şikâyetler, şikâyete sebep olan durumla ilgisi olmayan ve konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte olan EKA personellerinden oluşturulan **Şikâyet ve İtiraz Kurulu** tarafından **5 iş günü içinde toplanarak** değerlendirilir.

İlgili kurul şikâyet sahibi ile temas kurarak konu hakkında detaylı bilgiyi alır ve şikâyetin giderilmesi için gerekli faaliyeti yapar. **Şikâyet ve İtiraz Kurulu** şikâyete ilişkin yapılacak çalışmaları ve alınan kararları **F.10 Toplantı Tutanağı** ile kayıt altına alır. Şikâyetin sonuçlandırılması için gerekiyorsa EKA bünyesindeki her bölüme düzeltici faaliyet başlatılabilir ve karar bu şekilde de alınabilir. Karar her iki şekilde de alınsa kararın alınmasını izleyen 5 iş günü içinde şikâyet sahibi yazılı olarak sonuç hakkında bilgilendirilir. **Şikâyetler kabul edilmesini takiben toplamda 13 iş günü içinde karara bağlanarak** kayıtları saklanır ve faaliyet sonlandırılır. Şikâyetin değerlendirilmesi, gerekli DÖF' ün başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi **Kalite Güvence Müdürü** tarafından yürütülür.


### 6.3. İtirazların Değerlendirilmesi:

EKA' ya yapılan itirazlar **Şikâyet ve İtiraz Kurulu** tarafından değerlendirilir. İtirazlar, **EKA çalışanları tarafından F.17 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu** ile kayıt altına alınarak **Kalite Güvence Müdürüne** iletilir. Kalite Güvence Müdürü ulaşan itiraz ile ilgili ön değerlendirmeyi tamamlayarak itirazın kabul edildiği, prosedürün nasıl işlediği ve gerekli çalışmaların başlatıldığına dair bildirim 3 iş günü içerisinde itiraz sahibine resmi yazı ile bildirir.

**Şikâyet ve İtiraz Kurulu 5 iş günü içinde toplanarak** itiraz sahibi ile temas kurar. İtiraz hakkında detaylı bilgiyi alır ve itirazın giderilmesi için gerekli faaliyeti yapar (gerekli durumlarda teknik inceleme veya yeniden muayene gibi), alınan kararlar toplantı tutanağı ile kayıt altına alınır. İtirazın sonuçlandırılması için gerekiyorsa EKA bünyesindeki her bölüme düzeltici faaliyet başlatılabilir ve karar bu şekilde de alınabilir.

İtiraz için uygun görülen karar 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 EKA' ya tekrar sunar. **Şikâyet ve İtiraz Kurulunun** almış olduğu karara istinaden yapılan yeni itirazın görüşülmesi ve karara bağlanması için **Şikâyet ve İtiraz Kurulu** tekrar bir toplantı gündemi oluşturarak **3 iş günü içinde** toplanır, nihai kararı alır ve 5 iş günü içerisinde itiraz sahibine bildirilir ve kayıtlar saklanır.

Alınan kararlar ve tutulan kayıtlar Yönetimin Gözden Geçirme toplantısında periyodik olarak incelenir.

 EKA NDT   INSPECTION   QUALITY	EKA NDT GÖZETİM MÜM. SAN. TİC. LTD. ŞTİ.	Doküman No	P.05
		Sayfa	5 / 6
		Yayın Tarihi	04.01.2016
	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	21.04.2021

#### 6.4. Müşterinin Şikâyetini Sürdürmesi:

Yapılan şikâyet/itiraz ile ilgili alınan kararlara, yapılan tüm çalışmalara rağmen şikâyet/itirazın sürdürülmesi ve doğacak uyuşmazlıkların çözümü için yasal olarak Türkiye'nin İş Mahkemeleri yetkilidir.

#### 6.5. Önerilerin Değerlendirilmesi:

EKA' ya yapılan öneriler EKA çalışanları tarafından *F.17 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu* ile kayıt altına alınarak **Kalite Güvence Müdürüne** iletilir. Yönetimin gözden geçirme toplantılarında bu öneriler değerlendirilir ve gerekli görülen konularda düzenlemeler yapılır.


#### 6.6. Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi ve Memnuniyetin artırılması:

Müşterilerin genel istek ve beklentileri öğrenilerek iyileştirme fırsatlarının tespit edilmesi amacıyla *F.16 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu*<sup>1</sup> ile memnuniyet anketleri düzenlenir. **Kalite Güvence Müdürü** yılda en az bir kez yönetimin gözden geçirme toplantısı öncesinde *F.16 Müşteri Memnuniyeti Anket Formunu* müşterilere gönderir veya müşteriler EKA' ya geldiklerinde bizzat doldurmaları istenir. Müşteri tarafından doldurulan bu anketler **Kalite Güvence Müdürü** tarafından *F.91 Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Formuna* işlenir. Anketlerdeki değerlendirmeler aşağıda belirtilen kistaslara göre analiz edilir ve iyileştirme fırsatları belirlenir. Memnuniyetin artırılması için gerekirse müşteri ziyaretleri gerçekleştirilir. Hizmet sırasındaki aksayan konular hakkında bilgiler alınır.

*F.16 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu* 10 sorudan ve “çok iyi, iyi, orta, kötü, çok kötü” olmak üzere 5 değerlendirme kriterinden oluşmaktadır. Sorular “Çok iyi” den, “çok kötü” ye 5’ den 1’ e doğru puanlanır ve 50 puan üzerinden değerlendirilir. Anket sonucunda elde edilen puanlar ise aşağıdaki şekilde kategorize edilir.

Puan	Açıklaması	Yapılacaklar
≤20	Memnun Değil Müşteri şirketimizin hizmetlerinden memnun değil.	Ankete verilen cevaplar detaylı olarak analiz edilmeli, müşteri ile iletişime geçilmeli, gerekli durumlarda düzeltici faaliyet başlatılmalı ve sonuçları müşteri ile paylaşarak memnuniyetsizliklerin giderilmesi sağlanmalı.
21-34	Vasat Müşteri şirketimizin hizmetlerini yeterli bulmamaktadır.	Müşterinin yetersiz bulduğu konular analiz edilmeli ve gerekli durumlarda müşteri ile iletişime geçilerek memnuniyetsizliklerin giderilmesi sağlanmalı.
35-50	Memnun Müşteri şirketimizin hizmetlerinden memnun.	Müşteri genel olarak şirketimizden memnun demektir. Ancak yetersiz bulduğu konular varsa analiz edilmeli ve gerekli durumlarda müşteri ile iletişime geçilmeli.

<sup>1</sup> Anket formu uygun durumlarda geri bildirimleri kolaylaştırmak için online ankete çevrilerek de gönderilebilir.

 EKA NDT   INSPECTION   QUALITY	EKA NDT GÖZETİM MÜM. SAN. TİC. LTD. ŞTİ.	Doküman No	P.05
		Sayfa	6 / 6
		Yayın Tarihi	04.01.2016
	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKÂyet VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	21.04.2021

## 7. EKLER

EKLER (Bu doküman ile birlikte oluşturulan form, liste ve talimat vs.)	
Doküman No	Doküman Adı
L.05	Müşteri Şikâyet ve İtiraz Listesi
F.16	Müşteri Memnuniyeti Anket Formu
F.17	Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu
F.91	Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Formu

## 8. REVİZYONLAR

Revizyon No	Değişiklik İçeriği	Yürürlük Tarihi
0	İlk Yayın	04.01.2016
1	ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e geçiş ve ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 ve OHSAS 18001:2007 standartlarının TS EN ISO 17020 ile entegrasyonu	03.05.2017
2	Madde 6.6 düzenlendi	05.09.2018
3	Şirket logosu değişti	04.05.2020
4	Şikâyet ve itiraz prosesi ile ilgili taraflara yapılacak bildirim süreleri düzenlendi. OHSAS 18001:2007, ISO 45001:2018 olarak değiştirildi	21.04.2021