	<b>BİLTEK KALİTE</b> <b>MÜHENDİSLİK HİZ. SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.</b>	<b>Doküman No</b>	<b>P.06</b>
		<b>Sayfa</b>	<b>1 / 3</b>
<b>MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>		<b>Yayın Tarihi</b>	<b>01.11.2021</b>
		<b>Revizyon No</b>	<b>00</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>--</b>

### 1. AMAÇ:

Bu prosedürün amacı, BİLTEK müşterilerinden ve diğer ilgililerden gelen itiraz ve şikâyetleri çözümlmek 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 BİLTEK faaliyetlerinden memnuniyeti, istek ve önerileri bu prosedür doğrultusunda izlenir.

### 3. REFERANSLAR:

P.02 Üst Yönetimin Sorumluluğu Prosedürü  
P.05 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü  
F.22 Müşteri Memnuniyet Anketi  
F.23 Şikâyet, İtiraz, Öneri Talep Formu  
F.24 Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Formu  
L.06 Şikâyet, İtiraz, Öneri Talep Listesi  
F.13 Toplantı Tutanağı

### 4. TANIMLAR:

**Uygunluk değerlendirme:** Akreditasyon standardı olan ISO/IEC 17020'e göre verilen muayene hizmetlerinin genel tanımıdır.

**Şikâyet:** Herhangi bir kişi/kurumdan kuruluşumuza ya da akreditasyon kuruluşuna memnuniyetsizlik ifadesidir

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

**Şikâyet ve İtirazlar Kurulu:** Genel Müdür tarafından seçilen ve üyeleri Şikâyet/İtiraza taraf olmayan personelin görevlendirildiği kurul. Kuruluşumuzun uygunluk değerlendirme faaliyetleriyle ilgili şikâyetin/itirazın değerlendirilmesi için Şikâyet ve İtiraz Kurulunda Kalite Yönetim Temsilcisi ile birlikte uygunluk değerlendirme faaliyetlerinden bağımsız personel görev alır. Kuruluşumuzda yeterli personel bulunmadığı durumlarda Dış Kaynaklı Teknik Uzman olarak atanmış personel de şikâyet ve itiraz kurulunda görevlendirilebilir.

### 5. SORUMLULUKLAR VE PERSONEL:

#### 5.1. Prosedürün Yürütülmesi:

Bu prosedürün yürütülmesinden BİLTEK Genel Müdürü, Teknik Müdür, Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.


#### 5.2. Prosedürün Kullanıcıları:

Tüm BİLTEK çalışanları, müşterilerin öneri, istek, şikâyet ve itirazlarını kayıt altına alarak Kalite Yönetim Temsilcisine iletmekten sorumludur.

**Hazırlayan**  
Kalite Yönetim Temsilcisi:  
Atilla SERBES

**Kontrol Eden**  
Kalite Yönetim Temsilcisi:  
Atilla SERBES

**Onaylayan**  
Genel Müdür:  
Mutlucan GİDEN

	<b>BİLTEK KALİTE</b> <b>MÜHENDİSLİK HİZ. SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.</b>	<b>Doküman No</b>	<b>P.06</b>
		<b>Sayfa</b>	<b>2 / 3</b>
<b>MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKÂYET VE</b> <b>İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>		<b>Yayın Tarihi</b>	<b>01.11.2021</b>
		<b>Revizyon No</b>	<b>00</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>--</b>

## 6. PROSEDÜR:

### 6.1. Genel:

BİLTEK kendisine iletilen öneri, itiraz ve şikâyetleri nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı [www.biltekkalite.com.tr](http://www.biltekkalite.com.tr) internet sitesinde yayınlarak taraflara açık hale getirmiştir. Ayrıca müşteri ya da ilgili tarafların talebi olduğunda şikâyet ve itiraz ele alınış sürecini anlatan bu dokümanı ekleri ile birlikte talepte bulunan tarafa Kalite Yönetim Temsilcisinin kontrolünde iletmeyi taahhüt eder.

Yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü öneri, itiraz ve şikâyetler saha personeli, posta, faks, elden veya [www.biltekkalite.com.tr](http://www.biltekkalite.com.tr) web adresi aracılığı ile e-posta yoluyla veya sözlü olarak yapılabilir. Tarafımıza ulaşan öneri, itiraz ve şikâyetleri alan BİLTEK personeli bu konuyu Kalite Yönetim Temsilcisi'ne iletir. Kalite Yönetim Temsilcisi öneri, itiraz ve şikâyetlerin alındığına dair e-posta yoluyla müşteriye bilgilendirir.

Şikâyet/itiraz Kalite Yönetim Temsilcisi ve Genel Müdür tarafından incelenerek BİLTEK'in hizmetleri ile ilgili olup olmadığı değerlendirilir. Eğer şikâyet/itiraz bizim faaliyetlerimiz ile ilgili değil ise bu ilgili taraflara resmi yazı ile bilgilendirilir. BİLTEK'in faaliyetleri ile ilgili ise şikâyet ve itiraz kuruluna iletilir.

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

BİLTEK'e ulaşan tüm şikâyet/itirazlar Kalite Yönetim Temsilcisi Tarafından "L.06 Şikâyet, İtiraz, Öneri Talep Listesi"ne kaydedilerek takibi yapılır.

### 6.2. Şikâyetlerin Değerlendirilmesi:

BİLTEK'e yapılan şikâyetler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından "F.23 Şikâyet, İtiraz, Öneri Talep Formu" ile kayıt altına alınır. Şikâyetler, şikâyete sebep olan durumla ilgisi olmayan ve konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte olan BİLTEK bölüm yöneticilerinden oluşturulan Şikâyet ve İtiraz Kurulu tarafından değerlendirilir. İlgili kurul şikâyet sahibi ile temas kurarak şikâyet hakkında detaylı bilgiyi alır ve şikâyetin giderilmesi için gerekli faaliyeti yapar. Şikâyet ve İtiraz Kurulu şikâyete ilişkin yapılacak çalışmaları ve alınan kararları "F.13 Toplantı Tutanağı" ile kayıt altına alır. Şikâyetin sonuçlandırılması için gerekiyorsa BİLTEK bünyesindeki her bölüme düzeltici faaliyet başlatılabilir ve karar bu şekilde de alınabilir. Karar her iki şekilde de alırsa kararın alınmasını izleyen 5 iş günü içinde şikâyet sahibi yazılı olarak sonuç hakkında bilgilendirilir, kayıtları saklanır ve faaliyet sonlandırılır.

Şikâyetin değerlendirilmesi, gerekli Düzeltici ve Önleyici Faaliyetin başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yürütülür.


### 6.3. İtirazların Değerlendirilmesi:

BİLTEK'e yapılan itirazlar Şikâyet ve İtiraz Kurulu tarafından değerlendirilir. İtirazlar, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından "F.23 Şikâyet,İtiraz,Öneri Talep Formu" ile kayıt altına alınır. Şikâyet ve İtiraz Kurulu itiraz sahibi ile temas kurarak itiraz hakkında detaylı bilgiyi alır ve itirazın giderilmesi için gerekli faaliyeti yapar (gerekli durumlarda teknik inceleme veya yeniden muayene gibi), alınan kararlar "F.13 Toplantı Tutanağı" ile kayıt altına alınır. İtirazın sonuçlandırılması için gerekiyorsa BİLTEK bünyesindeki her bölüme düzeltici faaliyet başlatılabilir ve karar bu şekilde de alınabilir.

**Hazırlayan**  
Kalite Yönetim Temsilcisi:  
Atilla SERBES

**Kontrol Eden**  
Kalite Yönetim Temsilcisi:  
Atilla SERBES

**Onaylayan**  
Genel Müdür:  
Mutlucan GİDEN

	<b>BİLTEK KALİTE</b> <b>MÜHENDİSLİK HİZ. SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.</b>	<b>Doküman No</b>	<b>P.06</b>
		<b>Sayfa</b>	<b>3 / 3</b>
		<b>Yayın Tarihi</b>	<b>01.11.2021</b>
	<b>MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKÂyet VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	<b>Revizyon No</b>	<b>00</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>--</b>

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 BİLTEK'e 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 nihai kararı alır ve 5 iş günü içerisinde itiraz sahibine bildirilir ve kayıtlar saklanır.

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

#### 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:

BİLTEK'e yapılan öneriler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından "F.23 Şikâyet,İtiraz, Öneri Talep Formu" ile kayıt altına alınır ve yönetimi gözden geçirme toplantılarında bu öneriler değerlendirilir ve gerekli görülen konularda düzenlemeler yapılır.

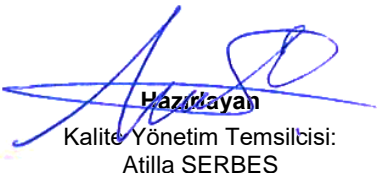
#### 6.6. Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi:


Müşterilerin genel istek ve beklentileri öğrenilerek iyileştirme fırsatlarının tespit edilmesi amacıyla memnuniyet anketleri düzenlenir. "F.22 Müşteri Memnuniyet Anketi" ile geri bildirim alınması Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından sağlanır.

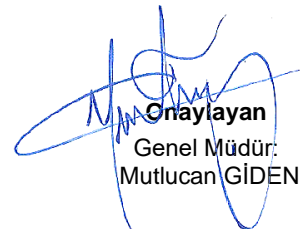
Kalite Yönetim Temsilcisi yılda en az bir kez yönetimi gözden geçirme toplantısı öncesinde "F.23 Müşteri Memnuniyet Anketi" oluşturur. Bu anket tüm müşterilere gönderilir, müşterilerin BİLTEK'e geldiklerinde bizzat doldurmaları istenir ya da BİLTEK web sayfasından doldurmaları istenir. Müşterinin "F.23 Müşteri Memnuniyet Anketi" nu doldurmasının uygulanabilir olmadığı durumlarda müşteriden anket sorularına mail yoluyla cevap vermesi istenir. Sorulara verilen cevaplar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından "F.23 Müşteri Memnuniyet Anketi" na kaydedilir ve ilgili mailin çıktısı formun "F.24 Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Formu"na göre analiz edilerek iyileştirme fırsatları belirlenir.

#### 7. Revizyonlar:

Bölüm No	Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon İçeriği
Tüm Bölümler	00	01.11.2021	İlk Yayın

  
**Hazırlayan**  
Kalite Yönetim Temsilcisi:  
Atilla SERBES

  
**Kontrol Eden**  
Kalite Yönetim Temsilcisi:  
Atilla SERBES

  
**Onaylayan**  
Genel Müdür:  
Mutlucan GİDEN