

Prosedür Adı :

# ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

## Doküman Kodu & Son Rev. No

Organizasyon Kodu	Doküman Tipi	Sıra No	Son Revizyon No
<b>GVN</b>	<b>PRS</b>	<b>14</b>	<b>00</b>

## Revizyon Tarihiçesi ve Doküman Kontrol & Onayı

Rev. No	Tarih	Tanım	Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
00	26.09.2018	İlk Yayın	MESUT TUNÇ	ADEM DEMİR	NESİM DEMİR

**1. AMAÇ:**

GÜVEN GRUP' un faaliyetleri kapsamında aldığı itiraz ve şikayetlerle ilgili işlemlerinin esaslarını belirlemek.

**2. KAPSAM:**

GÜVEN GRUP' nın tüm faaliyetleri ile ilgili ulaşan bütün itiraz ve şikayetleri kapsar.

**3. SORUMLULAR:**

Genel Müdür

Teknik Müdür

Kalite Yöneticisi

**4. TANIMLAR:**

**Şikâyet etme:** Özel veya tüzel kişilerin, itirazdan farklı olarak, bir cevap beklendiğinde, GÜVEN GRUP veya TÜRKAK'a kuruluşun faaliyetleriyle ilgili olarak yaptığı memnuniyetsizlik ifadesi

**İtiraz etme:** Özel veya tüzel kişilerin, GÜVEN GRUP' a veya TÜRKAK' a, konu ile ilgili olarak kuruluşun almış olduğu kararı yeniden mütalâa etmesine yönelik talebi.

**5. KISALTMALAR:**

--

**6. UYGULAMA:****6.1. Sorumluluk**

Firmamızda uygulanan tüm ticari faaliyet ve verilen hizmetlerde müşteri geri beslemesinden, şikâyetlerin toplanmasından, kayıt altına alınmasından ve iyileştirme gerekiyorsa sonraki faaliyetlerden (uzmanlık alanıyla ilgili...) Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.

**6.2 Müşteri Geri Besleme ve Şikâyetlerin Alınması ve Kaydedilmesi**

Müşteri geri besleme ve şikâyetlerin alınması için aşağıdaki iletişim kanalları oluşturulmuştur.

- Müşteri Memnuniyeti Anketi,
- www.guvengrup.com kurumsal web sitesi içinde İletişim Bölümü ve **İletişim** sayfasında “İletişim bilgileri”, “Bize yazın” ortamları oluşturulmuştur,

Gelen tüm geri bildirimler,

- Müşteri Geri Beslemesi veya
- Müşteri Şikâyeti
- Müşteri İtirazı

olarak sınıflandırılır.

### 6.3 Müşteri Şikâyetlerine/Müşteri İtirazı İşlem Yapılması

**6.3.1** Alınan Müşteri Şikâyetleri ve Geri Beslemeleri aşağıdaki kategorilerde sınıflandırılarak bilgisayar ortamına aktarılır. Söz konusu durum bir uygunsuzluk ise ilgili sorumlu atanır ve çözümü için termin belirlenir. Şikâyet/itirazlar araştırma safhası, değerlendirme, sonuç ve müşteri bilgilendirme süreçlerinden geçerek cevaplandırılır. Müşteri şikâyet/itirazları cevaplama süresi ortalama 15 gündür. Tüm şikâyet/itirazlar hem yazılı hem sözlü olarak cevaplanırlar. Yazılı kısım email ile ya da diğer formda olabilir. Sözlü kısım telefon ya da karşılıklı görüşme olarak olabilir.

- Hizmetin fonksiyonel özellikleri,
- Hizmetin performansı,
- Hizmetin güvenilirliği,
- Teslimat,
- Bulunabilirliği,
- Talep ve talebin karşılanması,
- Hizmet sonrası destek hizmetlerinin yeterliliği,
- Fiyat

**6.3.2** Müşteri şikâyetlerinin personel kusurundan mı? Yoksa ilgili süreçten mi? kaynaklandığı, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yapılan inceleme sonucunda belirlenir.

Personel kusurundan kaynaklanan problemlere yapılacak işlemler ile ilgili kararlar Kalite Yönetim Temsilcisi, Teknik Müdür ve Genel Müdür tarafından oluşturulan kurul tarafından verilir.

Süreç hatasından kaynaklandığı tespit edilen problemler, yalnız bir fonksiyonu ilgilendirdiği durumda, uygulanacak düzeltici faaliyet ile ilgili Uygun olmayan Ürün-Hizmet prosedürüne' ne (GVN-PRS-04) göre işlem yapılır. Birden fazla fonksiyonu ilgilendiren problemler ise ilgili süreç sorumlularının vereceği ortak iyileştirme kararı ile giderilir.

**6.3.3** Müşteri şikâyetlerinin incelenmesi sonucunda, şikâyetin tedarikçi, taşeron veya dış kaynaklı kuruluşlardan olduğu tespit edilirse, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili yere Uygunsuzluk ve Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu (GVN.F.18.) düzenlenir. Uygunsuzluğu bildiren bir bilgilendirme yazısı yazılarak gereğinin yapılmasını içeren yazı düzenlenir. Yazı ilgili kuruluşlara veya tedarikçilere gönderilir ve 15 gün içerisinde cevap vermeleri beklenir. Süreç içerisindeki tutum ve davranışlarına göre tedarikçi, taşeron ve dış kaynaklı kuruluşların değerlendirmesi GVN.F.32.Tedarikçi Değerlendirme Formu ile yapılır.

**6.3.4** Müşteri şikâyeti/itirazı olarak nitelendirilen müşteri iletişimi ile ilgili müşteriye nasıl cevap verileceği ve uygulanabilir olduğunda problemi düzeltmek için neler yapılacağı (Değiştirmek, iyileştirmek, muayene ve ölçüm tekrarı ve parasını iade etmek gibi) konularda Genel Müdür sorumludur.

**6.3.5** Müşteri Memnuniyeti Anketi (GVN.F.03) müşterinin genel anlamda algılanması için yapılır ve elde edilen sonuçlar analiz edilerek firmamızın Güçlü Yanları ve İyileştirmeye Açık Alanlar (İAA) belirlenir. Belirlenen İAA' lar YGG de değerlendirilerek sorumlu ve terminler belirlenerek iyileştirmeler yapılır.

**6.3.6** Müşteri Geri Bildirimleri ve Şikâyetleri Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından sürekli bir aşağıdaki başlıklar altında sınıflandırılarak GVN.F.57.Şikâyet İtiraz İzleme Formu.kullanılarak Yönetime sunulur.

- Hizmetin fonksiyonel özellikleri,
- Hizmetin performansı,
- Hizmetin güvenilirliği,
- Teslimat,
- Bulunabilirliği,
- Talep ve talebin karşılanması,
- Hizmet sonrası destek hizmetlerinin yeterliliği,
- Fiyat
- Tekrar eden uygunsuzluklar,

#### **6.4 Kayıt**

Müşteri Geri Bildirimleri ve Şikâyetler ile ilgili yapılan tüm işlemler kaydedilir. GVN.F.76.Server Yedekleme Listesi.Rev.00 göre Kalite Temsilcisi kayıtların güvenliğinden ve yedeklenmesinden sorumludur. Aynı Zamanada GÜVEN GRUP şikayetlerin ve İtirazların tarafsız olarak ve gizlilik şartları yerine getirilerek değerlendirilir ve karara varıp kayıt altına alır..

**7. İLGİLİ DOKÜMANLAR:**

- GVN.F. 57 Şikayet/İtiraz Formu
- GVN.F. 58 Şikayet / İtiraz İzleme Formu
- GVN.F.18 Uygunsuzluk ve Düzeltici/Önleyici Faaliyet Formu