

 TUNACERT EĞİTİM ve BELGELENDİRME	İTİRAZ ŞİKAYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No <i>Document Nr</i>	PR.06
		Yayın Tarihi <i>Issue Date</i>	01.07.2016
		Rev. Tarihi - No <i>Revision Date- Nr</i>	13.09.2018/01
		Sayfa No <i>Page Nr</i>	1 / 3

1. AMAÇ

Bu prosedür; Tuna Kurumsal Hizmetler Belgelendirme ve Dış Tic. San. Ltd. Şti.'nin, sunduğu hizmetler esnasında müşteriler ve/veya diğer taraflardan alınan şikayetlerin kabulü, değerlendirilmesi, sonuçlarının ilgili taraflara iletilmesi aşamaları ile müşteri memnuniyetinin ölçülmesi işlemlerini tanımlamayı amaçlamaktadır.

2. KAPSAM

Bu prosedür kapsamı içerisindeki standartlar;
TS EN ISO/IEC 17020 7.5, 7.6 madde

3. SORUMLULUKLAR VE YETKİLER

Bu prosedürün uygulanmasından Yönetim Temsilcisi,

Tunacert'in muayene faaliyetlerine ilişkin olarak Yönetim temsilcisi tarafından çözülememiş şikayetleri değerlendirmekten Genel Müdür sorumludur.

4. TANIMLAR

Şikayet: Müşteri tarafından memnun kalınmayan hizmetler hususunda iletilen bilgiler.

İtiraz: Muayene hizmetlerinde alınan kararlara müşteri tarafından karşı çıkılması.

5. UYGULAMA


5.1 Müşteri Şikayetleri

Tunacert'e yapılan yazılı (web sitesi üzerinden veya maille) veya sözlü (telefonla) itirazlar ve şikayetler Müşteri Şikayet / İtiraz Formu (FR.06.01) ile kayıt altına alındıktan sonra mümkünse şikayeti yapan müşteriye itiraz veya şikayetin alındığına dair bildirim yapılır ve itiraz veya şikayet Yönetim Temsilcisi'ne iletilir. Şikayet alındıktan sonra Yönetim Temsilcisi şikayetin Tunacert'in gerçekleştirmiş olduğu faaliyetlerle ilgili olup olmadığını araştırır. Şikayet gerçekleştirilen faaliyetler ile ilgili değilse şikayet sahibine Müşteri Şikayet / İtiraz Formu (FR.06.01) ile bilgi verilir.

Şikayet, **gerçekleştirilen faaliyetler ile ilgili ise Yönetim Temsilcisi, gerekirse şikayet konusu hakkında iç veya dış kaynaklardan teknik görüş de alarak**, şikayetin giderilmesi için yapılması gereken faaliyetleri araştırır ve şikayet sahibine Müşteri Şikayet / İtiraz Formu (FR.06.01) ile 7 gün içerisinde bilgi verir. Yönetim Temsilcisi ilgili düzeltici faaliyeti başlatır ve açılan düzeltici faaliyet İç Tetkik ve İyileştirme Prosedürü'ne (PR.04) göre takip edilir. Şikayete yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Yönetim Temsilcisi tarafından şikayet sahibine Müşteri Şikayeti Sonuç Bildirim Formu (FR.06.02) ile bilgi verilir. Müşteri şikayeti sonuç bildirim formunda müşterinin şikayetinin giderilmesi hakkında bir onay bölümü bulunur ve müşterinin şikayetin giderildiğini onaylaması sağlanır. Müşterinin şikayeti hakkındaki değerlendirmesini yapması için Müşteri şikayeti sonuç bildirim formu ile birlikte Müşteri Memnuniyet Ölçüm Formu (FR.06.03) gönderilir.

Müşterinin gerçekleştirilen faaliyet hakkındaki görüşü Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Formu (FR.06.03) ile kayıt altına alınır. Müşteri yapılan faaliyeti tatmin edici bulmaz ise konu Yönetim Temsilcisi tarafından Müşteri Şikayet / İtiraz Formu (FR.06.01) ile Genel Müdür'e bildirilir ve müşteriye bilgi verilir.

HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR
--	--

 TUNACERT EĞİTİM ve BELGELENDİRME	İTİRAZ ŞİKAYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No <i>Document Nr</i>	PR.06
		Yayın Tarihi <i>Issue Date</i>	01.07.2016
		Rev. Tarihi - No <i>Revision Date- Nr</i>	13.09.2018/01
		Sayfa No <i>Page Nr</i>	2 / 3

5.2 İtirazlar

Tunacert'in almış olduğu muayene kararları ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen itirazlar, Müşteri Şikayet / İtiraz Formu (FR.06.01) ile kayıt altına alınır. Yönetim Temsilcisi, itirazın muayene hizmetleri sırasında verilen kararlar ile ilgili olup olmadığını araştırır. İtiraz verilen kararlar ile ilgili değil ise itiraz sahibine Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı bilgi verilir. İtiraz verilen kararlar ile ilgili ise Yönetim Temsilcisi Genel Müdür'e MÜŞTERİ ŞİKAYET/İTİRAZ FORMU (FR.06.01) ile elektronik ortamda (e-mail, telefon, faks vb.) bildirir. Yapılan inceleme sonucunda Yönetim Temsilcisinin itirazla ilgili görüşlerini alır. Genel Müdür şikayet ile ilgili nihai bir karara varır ve **Yönetim Temsilcisi** ile şikayetin kabulü halinde yapılacak çalışmaları planlar.

İtirazın kabulü halinde Yönetim Temsilcisi, itirazla ilgili düzeltici/önleyici faaliyet başlatır ve açılan düzeltici faaliyet İç Tetkik ve İyileştirme Prosedürü'ne (PR.04) göre takip edilir. İtiraza yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra **Yönetim Temsilcisi** tarafından itiraz sahibine Müşteri Şikayeti Sonuç Bildirim Formu (FR.06.02) ile bilgi verilir.

Alınan karar ve yapılan faaliyet ile ilgili itiraz sahibi tatmin olmazsa itiraz sahibi yasal yollara başvurabilir.

5.3 Müşterilere Yapılan Şikayetler

Muayene hizmeti verilen ve bununla ilgili şartları karşılamaktan sorumlu olan müşteriden, ilgili standardı karşılayıp karşılamadığı ile bağlantılı olarak yapılan tüm şikayetleri kayıt altına alması, gerektiğinde ve istendiğinde Tunacert'e sunması istenir.

Bu tür şikayetler Yönetim Temsilcisine iletilir. Yönetim Temsilcisi tarafından muayene uygunluğunu etkileyen hataları ve alınacak önlemleri de içeren sonuç raporu hazırlanır ve Yönetim Temsilcisi aracılığı ile müşteriye gönderilir.

5.4 Müşterilerle ilgili Tunacert'e Yapılan Şikayet

Tunacert'in müşterileri hakkında Tunacert'e yapılan şikayetler, Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan, şikayete ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler hakkında yazılı bilgi verilmesi istenir.

Gelen bilgiler ile Yönetim Temsilcisi tarafından muayene uygunluğunu etkileyen hataları ve alınacak önlemleri de içeren sonuç raporu hazırlanır ve Yönetim Temsilcisi aracılığı ile müşteriye gönderilir.

5.5 Şikayet Sonucu Yapılacak Düzeltici Faaliyetler

Müşteri şikayeti ve itiraz durumları sonrası Tunacert tarafından gerekiyorsa İç Tetkik ve İyileştirme Prosedürü'ne (PR.04) uygun olarak düzeltici ve önleyici faaliyetler düzenlenir.


Kayıtlar, Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne (PR.01) uygun olarak kayıt altına alınarak saklanır. Bu prosedüre göre şikayet ve itirazlar sonucu alınan tedbirlerin etkinliği Yönetimin Sorumluluğu Prosedürü'nde (PR.02) belirtildiği şekilde Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirilir.

5.6 Müşteri Memnuniyeti

Tunacert, muayene hizmetlerini gerçekleştirdiği müşterilerin memnuniyet ölçümlerini Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Formu (FR.06.03) ile yılda bir kez gerçekleştirir. Anketlerin düzenlenmesi, müşterilere iletilmesi ve **takibi** Yönetim Temsilcisi tarafından gerçekleştirilir.

Muayene personeli ve Tunacert için ayrı değerlendirme kriterleri ve bu kriterler için puanlamaları içeren memnuniyet anketleri, müşteri tarafından değerlendirildikten sonra

HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR
--	--

	İTİRAZ ŞİKAYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No Document Nr	PR.06
		Yayın Tarihi Issue Date	01.07.2016
		Rev. Tarihi - No Revision Date- Nr	13.09.2018/01
		Sayfa No Page Nr	3 / 3

Yönetim temsilcisi tarafından değerlendirme kriterlerinin ortalamasını gösterecek biçimde analizi hazırlanarak yönetimin gözden geçirme toplantısında görüşülür. Ortalaması 2 ve altında olan her kriter için düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır. Faaliyetlerin ne olacağına ve kim tarafından gerçekleştirileceğine Yönetimin Gözden Geçirme toplantısında karar verilir. Yönetim temsilcisi PR.04 İç Tetkik ve İyileştirme Prosedürünü işleterek açılan Düzeltici Önleyici Faaliyetlerin takibini yapar.

Tunacert'in muayene işleyişinde iç tetkik, vb. kontrollerle sonradan farkedilen bir uygun olmayan hizmetin oluşması durumunda tekrar tetkikin yapılması vb. işlemler uygulanacak ise Tunacert, müşterisinin haklarını gözetir, bu işlemler dolayısıyla herhangi bir fiyat tahakkuku söz konusu olmaz.

Tunacert tarafından, bu prosedür kapsamında oluşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, TURKAK ve T.C. Mahkemeleri haricinde hiçbir üçüncü tarafa bilgi verilmez. Bilgi vermenin yasal olarak zorunlu olduğu hallerde verilen bilgiler hakkında müşteri bilgilendirilir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

1. Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü	PR.01
2. Yönetimin Sorumluluğu Prosedürü	PR.02
3. İç Tetkik ve İyileştirme Prosedürü	PR.04
4. Yazışma Formatı	FR.01.02
5. Müşteri Şikayet/İtiraz Formu	FR.06.01
6. Müşteri Şikayeti Sonuç Bildirim Formu	FR.06.02
7. Müşteri Memnuniyet Ölçüm Formu	FR.06.03

Rev No	Revizyon Tarihi	Açıklama
01	13.09.2018	TÜRKAK denetim uygunsuzluklarına istinaden düzeltmeler

HAZIRLAYAN YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR
----------------------------------	--------------------------