



## 1. AMAÇ, KAPSAM ve SORUMLULUK

Prosedürün amacı, uygunluk değerlendirme faaliyetlerine ilişkin olarak müşterilerin ve çalışan personelin herhangi bir konudaki şikayetlerinin ve itirazlarının ele alınması ve çözüme ulaştırılması için uygulanacak yöntemlerin ve sorumlulukların belirlenmesidir. Bu prosedürün uygulanmasından Kalite Yönetim Sorumlusu başta olmak üzere tüm personel sorumludur.

## 2. UYGULAMA

### 2.1. Müşteri Şikayetlerinin Değerlendirilmesi ve Bilgilendirilmesi

- ✓ Müşteri tarafından şikayet/itirazlar sözlü, mail veya faks ile yapılabilir. Gelen Şikayetler Müşteri şikayetleri Değerlendirme Formuna (DPP\_ KFR-G16) kaydedilerek değerlendirmeye alınır.
- ✓ Kalite Yönetim sorumlusu dışında, herhangi biri tarafından müşteri şikayetleri alınmışsa, Müşteri Şikayetleri Değerlendirme Formuna (DPP\_ KFR-G16) Şikayet işlenir ve Kalite Yönetim Sorumlusuna yazılı veya mail yolu ile iletilir.
- ✓ Kalite Yönetim Sorumlusu, şikayete bir numara vererek, şikayet konusunu ilgili birim Sorumlusu ile görüşür ve gerekli değerlendirmeleri yapar.
- ✓ Bu değerlendirmeden sonra Müşteri şikayeti ile ilgili gerekirse, Müşteri Ziyareti, Şikayetin yerinde incelenmesine veya Şikayeti, ilgili birimle görüşülerek değerlendirilmesine karar verilir.
- ✓ Kalite Yönetim Sorumlusu veya Müşteri Temsilcisi yapılan inceleme ve değerlendirmelerden sonra söz konusu şikayetin kabulü veya reddi gerekçeleri ile birlikte müşteriye bildirilir.
- ✓ Müşteri şikayetinde haklı bulunmuşsa Kalite Yönetim sorumlusu, şikayetle ilgili birimle görüşerek şikayetin giderilmesi için gerekli yöntem ve çalışmalarını belirler ve Müşteri Şikayetleri Takip Formuna (DPP\_ KFR-G18) kaydederek, uygulanmasını talep eder.
- ✓ Müşteri Şikayetleri Değerlendirme Formu şikayetin giderilmesi için yapılan işlem ve bundan sonra benzer şikayetlerin olmaması için uygulanacak yöntem de belirtilerek kayıt altına alınır.
- ✓ Kalite Yönetim Sorumlusu şikayete neden olan durumla ilgili herhangi bir yöntem eksikliği tespit etmişse bu konuda talimat ve - veya prosedür hazırlanmasına veya hazırda var ise revizyonuna karar verebilir.
- ✓ Yönetim Kalite Sistemini Gözden Geçirme toplantılarından o güne kadar alınan müşteri şikayetleri ve yapılan çalışmalar değerlendirilmesi için Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından gündeme getirilir.
- ✓ Yapılan iş ve analiz konusunda herhangi bir değişiklik ve/veya farklılık olması durumunda, müşteriler Talep, Teklif ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedüründe (DPP\_PO-G11) anlatıldığı gibi bilgilendirilir.
- ✓ Gelen şikayetin değerlendirilmesine göre Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından Düzeltici Faaliyet, Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre başlatılır.
- ✓ Müşterilerin görüşleri, Geri Bildirim Formu (DPP\_KFR-G17) ile toplanarak yapılan faaliyetin etkinliği ölçülür.

### 2.2 Personel Şikayetlerinin Değerlendirilmesi

- ✓ Personel tarafından şikayet/itirazlar sözlü veya mail ile İnsan Kaynakları Müdürüne yapılabilir. Gelen Şikayetler Personel Şikayetleri Değerlendirme Formuna (DPP\_ KFR-G63) kaydedilerek değerlendirmeye alınır.

Doküman No	DPP_PO-G24	Hazırlayan	Kontrol Eden ve Onaylayan
Yayın Tarihi	14.06.2019	Melek VARLIKLI	Nazlı ÜZÜM
Revizyon No/Tarih	00/--		
Sayfa No	Sayfa 2 /3		

- ✓ İnsan Kaynakları Müdürü şikayeti değerlendirdikten sonra, ilgili kişiyle görüşerek şikayetin giderilmesi hakkında bilgilendirme yapmaktadır.

### 3.İLGİLİ DOKÜMANLAR

Müşteri Şikayetleri Değerlendirme Formu (DPP\_KFR-G16)

Geri Bildirim Formu (DPP\_KFR-G17)

Müşteri Şikayetleri Takip Formu (DPP\_KFR-G18)

Personel şikayetleri Değerlendirme Formu (DPP\_KFR-G63)

Doküman No	DPP_PO-G24	Hazırlayan	Kontrol Eden ve Onaylayan
Yayın Tarihi	14.06.2019	Melek VARLIKLI	Nazlı ÜZÜM
Revizyon No/Tarih	00/--		
Sayfa No	Sayfa 3 /3		