

	ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	P.09
		Yayın Tarihi	01.06.2024
		Rev. No:	00
		Rev. Tarihi:	

1. AMAÇ

Bu prosedür, AKMERMER tarafından verilen hizmetlere ilişkin alınan şikayetlerin değerlendirilmesine ilişkin esasların açıklanmasıdır.

2. KAPSAM

Bu prosedür AKMERMER Laboratuvarı tarafından verilen tüm hizmetleri kapsar.

3. SORUMLULUK VE YETKİLER

Bu prosedürün uygulanmasında;

- Şikayetlerin alınmasından ve kaydedilmesinden, şikâyet sahibi ile iletişimden ve müşteri memnuniyet anketlerinin takibinden Teklif ve Sözleşme Sorumlusu,
- Şikayetlerin değerlendirilmesinin takibi ve koordinasyonundan Yönetim Temsilcisi

Sorumludur.

4. UYGULAMA

4.1. ŞİKAYETLERİN ALINMASI

Şikayet sahibi, dilekçe, e-posta yolu ile veya AKMERMER web adresinden temin edilebilecek **F.09.01 Şikayet Formu** aracılığı ile AKMERMER'e başvurabilir. Talebin değerlendirmeye alınabilmesi için şikayetin hangi hizmet kapsamında gerçekleştirildiğinin belirtilmiş olması gerekmektedir.

Tüm şikayetler, Teklif ve Sözleşme Sorumlusu tarafından alınarak, **L.09.01 Şikâyet Listesine** kaydedilir. Daha sonra, Pazarlama ve Sözleşmeler Yöneticisi, şikayet konusunun AKMERMER tarafından gerçekleştirilen bir faaliyet ile ilişkili olup olmadığını değerlendirir ve şayet AKMERMER tarafından sağlanan bir hizmet ile ilgili ise, şikayet sahibi bilgilendirilerek şikayet değerlendirmeye alınır. İlgili değilse, şikayet sahibi bilgilendirilerek şikayet işleminden kaldırılır.

4.2. ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

İşleme alınan şikayetlerin değerlendirilmesi için, Teklif ve Sözleşme Sorumlusu, şikayeti Yönetim Temsilcisine yönlendirir. Yönetim Temsilcisi, şikayete dair bilgi ve belgeleri temin eder, gerekiyorsa, şikayet edilen konu ile ilgili uzmanlığına başvurabileceği, şikayete konu hizmete dair bir faaliyette görev almamış bir veya daha fazla personeli şikayetin değerlendirilmesi için görevlendirebilir. Yönetim Temsilcisinin şikayete konu hizmete dair bir faaliyette görev almış olması durumunda, şikayet, Teklif ve Sözleşme Sorumlusu tarafından ele alınır.

HAZIRLAYAN	ONAY
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

	ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	P.09
		Yayın Tarihi	01.06.2024
		Rev. No:	00
		Rev. Tarihi:	

Şikayetin değerlendirilmesinde ve sonuçlandırılmasında görev alan personel, en az 2 yıl süre ile, şikayet sahibine danışmanlık hizmeti sağlamamış olmalı veya şikayet sahibi ile herhangi bir iş sözleşmesi olmamış olmalıdır. Olması halinde, Yönetim Temsilcisini veya Genel Müdürü bilgilendirmek durumundadır.

Görevlendirme ve değerlendirmeye ilişkin gerçekleştirilen faaliyetler, **F.09.02 Şikâyet Takip Formu** ile kayıt altına alınır.

Şayet şikayet, bir ay içerisinde karara bağlanamadıysa, şikayet sahibine aylık olarak şikayetin durumu ile ilgili bilgilendirme yapılır.

Şikayet karara bağlandığında, sonuç ve gerçekleştirilen faaliyet konusunda şikayet sahibine resmi yazı veya e-posta ile bildirimde bulunulur.

4.3. MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİMLERİNİN ALINMASI

Gerçekleştirilen her bir uygunluk değerlendirme faaliyeti sonrasında, Teklif ve Sözleşme Sorumlusu tarafından müşteriye **F.09.03 Müşteri Memnuniyet Anketi** gönderilmesi sağlanır. Anket sonuçlarının alınması, Pazarlama ve Sözleşmeler Yöneticisi tarafından takip edilir ve kalite hedeflerinde belirtilen periyodlarla anket sonuçları değerlendirilir ve değerlendirme sonuçları yönetimin gözden geçirmesi toplantısında ele alınır.

Değerlendirmede;

- Müşteri tarafından, orta/kötü ve çok kötü olarak belirtilmiş olan alanlarda verilen hizmetin dosyası Pazarlama ve Sözleşmeler Yöneticisi ile Kalite Koordinatörü tarafından incelenir. Faaliyette bir aksaklık gözlemlendiğinde, bu prosedüre göre anket müşteri şikayeti olarak ele alınır.
- Anketteki her bir soru için ortalama puan hesaplanır ve ortalama puanın 4.5 altında olması durumunda Sürekli İyileşme Prosedürüne göre işlem başlatılır. Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında, soru bazında ortalama değer ve varsa gerçekleştirilen faaliyet sunulur.
- Müşterilerin ankette düştüğü notlar (iyileştirilmesi gereken alanlar vb.) Sürekli İyileştirme Prosedürüne göre ele alınır.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

F.09.01 Şikayet Formu

F.09.02 Şikayet Takip Formu

F.09.03 Müşteri Memnuniyet Anketi

L.09.01 Şikayet Listesi

HAZIRLAYAN	ONAY
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

 Akmermer boru	ŞİKAYETLERİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	P.09
		Yayın Tarihi	01.06.2024
		Rev. No:	00
		Rev. Tarihi:	

REVİZYON TARİHİ	REV. NO	MADDE NO	YAPILAN REVİZYONUN AÇIKLANMASI

HAZIRLAYAN	ONAY
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR