

KP.13

Rev 01

Sayfa 1 / 3

**MÜŞTERİ
İTİRAZ VE ŞİKÂyetLERİNİN
YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ**

LAGOS ENERJİ



1. Amaç	2
2. Kapsam	2
3. Tanımlar	2
4. Sorumluluklar	2
5. Uygulama	2
5.1 Şikâyet, İtirazlar ve Değerlendirme	2
5.2 Muayene Sonuçlarına Yapılan İtirazların Değerlendirilmesi	2
6. İlgili Dokümanlar	3
7. İlgili Kayıtlar	3

Hazırlayan (Kalite Müdürü)

Onaylayan (Şirket Müdürü)

Tarih: 01.04.2014

Tarih: 01.04.2014

1. Amaç

- Müşteri ilişkilerini düzenlemek, geliştirmek ve sonrasında devam ettirmek,
- Gerçekleştirilen muayene hizmeti de dahil müşterilerden, personel ve diğer ilgililerden gelebilecek her türlü şikâyet, öneri ve itirazları değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi belirlemektir.

2. Kapsam

Kuruluşumuz tarafından verilen her türlü hizmete müşteri, personel ve diğer ilgililerden gelen geri beslemeler, şikâyet ve itirazların tümü.

3. Tanımlar

4. Sorumluluklar

Bu prosedürün uygulanmasından Teknik Müdür ve Kalite Müdürü sorumludur.

5. Uygulama

5.1 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

Müşterilerin veya diğer ilgililerin kuruluşumuz ve muayenelerimiz ile ilgili tüm soru ve sorunlarını dinlemek ve en kısa sürede çözüme kavuşturmak, Kalite Müdürü'nün sorumluluğu altındadır. Şikâyeti alan personel de durumu vakit geçirmeden Kalite Müdürü'ne iletmek zorundadır. Telefon, faks, internet veya şahsen başvuru yoluyla gelen istek ve müracaatlar anında cevaplandırılıyorsa, konu hakkında gerekli bilgilendirme yapılır ve **Müşteri İstek, İtiraz ve Şikâyetleri Formu**'na kaydedilir. Gelen müşteri yazısı varsa, bu forma eklenir. Kalite Müdürü, şikâyetin en geç iki işgünü içerisinde ele alınmaya başlamasından sorumludur. Kalite Müdürü; şikâyet alındıktan sonraki inceleme sırasında; şikâyetin yapılan muayene işi kapsamında olup olmadığını belirler.

Şikâyetler;

- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi
- Raporlardaki bilgilerin (müşteri ismi, adres, v.b.) yanlış olması
- Muayene ve hizmet kalitesi (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb...)
- Müşteriye verilen yetersiz bilgi
- Ünitelerin muayeneye uygunluğu
- Yapılan iş için alınan ücret v.b...

gibi konularda olabilir. Kuruluşumuzda verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri şikâyetleri Kalite Müdürü tarafından değerlendirilir. Bu değerlendirme sonucunda gerekli görülürse, **Uygunsuzluk ve Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü**'ne göre düzeltici faaliyetler başlatılır.

Düzeltilici faaliyetin niteliğine göre müşteri yazılı olarak Kalite Müdürü tarafından bilgilendirilir, yazılı bilgilendirmelerin bir nüshası ilgili **Müşteri İstek, İtiraz ve Şikâyetleri Formu**'nun ilişğinde muhafaza edilir.

Şikâyete taraf olan personel, şikâyetin karar aşamasında görevlendirilmez. Şikâyete taraf Kalite Müdürü ise; bu şikâyet konusundaki karar verme yetkisi Şirket Müdürü'ndedir.

5.2 İtirazların Değerlendirilmesi

Muayene sonuçlarına yönelik itirazlarda müşterinin itirazı yazılı olarak talep edilir. Müşterinin itiraz yazısı Kalite Müdürü tarafından kabul edilir ve açılan **Müşteri İstek, İtiraz ve Şikâyetleri Formu**'nun ekine iliştilir. Yazının alınmasından sonra Kalite Müdürü; Teknik Müdür ve muayeneyi yapan personel ile temasa geçer, kapsamdaki muayene işiyle ilgili olup olmadığını da araştırır. İtiraza taraf olan personel, itirazın karar aşamasında görevlendirilmez.

Muayene sonuçlarına yapılan itirazlarda, tekrar muayenesinin yapılabilmesi için gereken tüm şartlar, Teknik Müdür ile görüşerek Kalite Müdürü tarafından müşteriye yazılı olarak iletir.

Müşteri, tekrar muayenesi sırasında hazır bulunma isteğini de yazılı olarak bildirir. Tekrar muayenesine, müşteriyle birlikte Teknik Müdür ya da görevlendirdiği personel katılır. Uygulanan muayene metodu, kullanılan cihazlar konusunda müşteri bilgilendirilir.

İtiraz edilen muayene; mümkün olduğunca aynı şartlar altında gerçekleştirilir.

Tekrar muayenesinin kayıtları; muayeneyi gerçekleştiren kişi tarafından tutulur, tekrar muayenesi olduğu belirtilecek şekilde **Muayene Raporu** yazılır ve daha önce oluşturulan muayene raporu ile ilişkilendirilir.

Muayene neticesinde sonuçların değişmemesi durumunda müşteriden tekrar muayene bedeli alınır. Aksi durumda ücret talep edilmez.

Tekrarlanan muayene sonucunda, rapor sonucunun değişmediği durumlarda bir önceki muayene sonucu geçerlidir. Ayrıca, sonucun değişmemesi durumunda, yapılan tüm masraflar müşteri tarafından karşılanır.

Müşterinin tekrar muayenesi sonuçlarına da itiraz etmesi durumunda ise TÜRKAK'a başvuruda bulunabilir.

Müşterinin haklı olması ve talepte bulunması durumunda, müşterinin bu olaydan kaynaklanan tüm mağduriyeti kuruluşumuz tarafından karşılanır.

Kalite Müdürü tarafından; muayene sonucunun farklı çıkması durumunda; bu durumun ortaya çıkmasına neden olan uygunsuzlukları belirlemek ve ortadan kaldırmak ve ortaya çıkan olumsuzluğun, diğer muayene işlemlerine olan etkisi için **Uygunsuzluk ve Düzeltici Önleyici Faaliyetler Prosedürü** uygulanır.

5.3 Müşteri itiraz ve şikayetleri prosesi, bu prosesin eki olan **Şikayet ve İtirazlar Prosesi**nde gösterilmiştir.

5.4 Bu prosedürün uygulanmasıyla ortaya çıkan kayıtlar, Kalite Müdürü tarafından **Kayıtların Kontrolü Prosedürü**'ne göre muhafaza edilir.

6. İlgili Dokümanlar

- Uygunsuzluk ve Düzeltici Önleyici Faaliyetler Prosedürü (KP.04)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (KP.12)
- Şikayet ve İtirazlar Prosesi (KP.13 EK 1)

7. İlgili Kayıtlar

- Müşteri İstek, İtiraz ve Şikâyetleri Formu (FR.36)
- Muayene Raporu (FR.14)