	<b>MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	P.05
		Yayın Tarihi	16.02.2018
		Revizyon No	0
		Revizyon Tarihi	---
		Sayfa	1/3

## 1. AMAÇ:

Bu prosedürün amacı, Besa Periyodik Kontrol Test Lab. Hiz. Ltd. Şti.' de müşterilerden ve diğer ilgililerden gelen itiraz ve şikayetleri çözümlmek konusunda yöntem oluşturmaktır. Ayrıca, müşterilerin memnuniyet, istek ve önerilerinin yönetimi en kısa sürede karşılanarak, memnuniyetlerinin sürekliliğini sağlamaktır.

## 2. KAPSAM:

Bu prosedür müşteriden ve diğer ilgili taraflardan gelen itiraz veya şikayetin alınması ve sonuçlandırılması için bağımsızlık, tarafsızlık ve dürüstlük prensiplerine uygun olarak gerekli tüm faaliyetleri kapsar. Ayrıca müşterilerin Besa Periyodik Kontrol Test Lab. Hiz. Ltd. Şti. faaliyetlerinden memnuniyeti, istek ve önerileri bu prosedür doğrultusunda izlenir.

## 3. REFERANSLAR

Şikayet, İtiraz ve Öneri Formu  
Müşteri Şikayet ve İtiraz Listesi  
Müşteri Memnuniyeti Anketi

## 4. SORUMLULUKLAR:

Bu prosedürün yürütülmesinden Besa Periyodik Kontrol Test Lab. Hiz. Ltd. Şti. Satış ve Pazarlama Sorumlusu, Teknik Müdür ve Kalite Yöneticisi sorumludur.

Tüm Besa Periyodik Kontrol Test Lab. Hiz. Ltd. Şti. çalışanları, müşterilerin öneri, istek, şikayet ve itirazlarını kayıt altına alarak Kalite Yöneticisine iletmekten sorumludur.

## 5. TANIMLAR:

**Şikayet:** Herhangi bir kişi/kurumdan muayene kuruluşuna ya da akreditasyon kuruluşuna memnuniyetsizlik ifadesi.

**İtiraz:** Başvuru sahibinin veya hizmeti alan bir kişinin veya kuruluşun, ilgili süreçlerde alınmış olunan bir kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebi.

**Şikayet ve İtirazlar Kurulu:** Genel Müdür tarafından seçilen ve üyeleri, Yönetim Temsilcisi (Kalite Yöneticisi), Teknik Müdür ve diğer bölüm yöneticilerinden oluşan bir kuruldur. Şikayet/itiraza taraf olan personel bu kurulda görevlendirilmez.


**DÖF:** Düzeltici Önceliyi Faaliyetler

## 6. UYGULAMA

### 6.1. Genel:

Besa Periyodik Kontrol Test Lab. Hiz. Ltd. Şti. kendisine iletilen öneri, itiraz ve şikayetleri nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı ve eki olan **Şikayet, İtiraz ve Öneri Formunu** müşteri ya da ilgili tarafların erişime Web sayfasında sunmaktadır.

Yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü öneri, itiraz ve şikayetler saha personeli ve müşteri, posta, elden veya [www.besatest.com.tr](http://www.besatest.com.tr) web adresi aracılığı ile e-posta yoluyla veya sözlü olarak yapılabilir.

	<b>MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	P.05
		Yayın Tarihi	16.02.2018
		Revizyon No	0
		Revizyon Tarihi	---
		Sayfa	2/3

Tarafımıza ulaşan öneri, itiraz ve şikayetleri alan Besa Periyodik Kontrol Test Lab. Hiz. Ltd. Şti. personeli bu konuyu Kalite Yöneticisi' ne **Şikayet, İtiraz ve Öneri Formu** ile iletir.

Kalite Yöneticisi öneri, şikayet ve itirazın alındığı bilgisini ilgili tarafa yazılı olarak (e-posta veya resmi yazışma formatı ile) iletir. Şikayet/itiraz Kalite Yöneticisi, Teknik Müdürü veya Satış ve Pazarlama Sorumlusu tarafından incelenerek Besa Periyodik Kontrol Test Lab. Hiz. Ltd. Şti.' nin hizmetleri ile ilgili olup olmadığı değerlendirilir. Eğer şikayet/itiraz bizim faaliyetlerimiz ile ilgili değil ise bu ilgili taraflara resmi yazı ile bilgilendirilir. Besa Periyodik Kontrol Test Lab. Hiz. Ltd. Şti. ' in faaliyetleri ile ilgili ise şikayet ve itiraz kuruluna iletir.

İtiraz ve şikayetin alınmasından sonuçlandırmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler bağımsızlık, tarafsızlık ve gizlilik ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikayetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdır.

Besa Periyodik Kontrol Test Lab. Hiz. Ltd. Şti.' a ulaşan tüm şikayet/itirazlar Kalite Yöneticisi Tarafından **"Müşteri Şikayet ve İtiraz Listesi"** ne kaydedilerek takibi yapılır.

## 6.2. Şikayetlerin Değerlendirilmesi:

Besa Periyodik Kontrol Test Lab. Hiz. Ltd. Şti.' e yapılan şikayetler Kalite Yöneticisi tarafından **"Şikayet, İtiraz ve Öneri Formu"** ile kayıt altına alınır. Şikayetler, şikayete sebep olan durumla ilgisi olmayan ve konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte olan Besa Test personellerinden oluşturulan **"Şikayet/İtiraz"** Kurulu tarafından değerlendirilir.

İlgili kurul şikayet sahibi ile temas kurarak şikayet hakkında detaylı bilgiyi alır ve şikayetin giderilmesi için gerekli faaliyeti yapar. Şikayet/İtiraz Kurulu şikayete ilişkin yapılacak çalışmaları ve alınan kararları "Toplantı Tutanağı" ile kayıt altına alır. Şikayetin sonuçlandırılması için gerekiyorsa Besa Periyodik Kontrol Test Lab. Hiz. Ltd. Şti. bünyesindeki her bölüme düzeltici faaliyet başlatılabilir ve karar bu şekilde de alınabilir. Karar her ne şekilde alınırsa alınsın kararın alınmasını izleyen 5 iş günü içinde şikayet sahibi yazılı olarak sonuç hakkında bilgilendirilir, kayıtları saklanır ve faaliyet sonlandırılır.


Şikayetin değerlendirilmesi, gerekli DÖF' ün başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi Kalite Yöneticisi tarafından yürütülür.

## 6.3. İtirazların Değerlendirilmesi:

Besa Periyodik Kontrol Test Lab. Hiz. Ltd. Şti.' a yapılan itirazlar Şikayet/İtiraz Kurulu tarafından değerlendirilir. İtirazlar, Kalite Yöneticisi tarafından Şikayet/İtiraz/Öneri Formu ile kayıt altına alınır. Şikayet/itiraz kurulu itiraz sahibi ile temas kurarak itiraz hakkında detaylı bilgiyi alır ve itirazın giderilmesi için gerekli faaliyeti yapar, alınan kararlar toplantı tutanağı ile kayıt altına alınır. İtirazın sonuçlandırılması için gerekiyorsa Besa Periyodik Kontrol Test Lab. Hiz. Ltd. Şti. bünyesindeki her bölüme düzeltici faaliyet başlatılabilir ve karar bu şekilde de alınabilir.

İtiraz için uygun görülen kararın ve/veya kararın sonucu yapılanlar ve varsa açılmış düzeltici faaliyetin sonuçları en geç 10 iş günü içinde itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir. Bildirilen karar itiraz sahibi tarafından tatmin edici bulunmuyorsa nedenlerini açıklayıcı olarak yazdığı dilekçesini, kendisine kararın bildiriminden 5 iş günü içerisinde Besa Periyodik Kontrol Test Lab. Hiz. Ltd. Şti.' e tekrar sunar. Şikayet/İtiraz Kurulunun almış olduğu karara istinaden yapılan yeni itirazın görüşülmesi ve karara bağlanması için Şikayet/İtiraz Kurulu tekrar bir toplantı gündemi oluşturarak nihai kararı alır ve 3 iş günü içerisinde itiraz sahibine bildirilir ve kayıtlar saklanır.

Alınan kararlar ve tutulan kayıtlar Yönetimi Gözden Geçirme toplantısında periyodik olarak incelenir.

	<b>MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	P.05
		Yayın Tarihi	16.02.2018
		Revizyon No	0
		Revizyon Tarihi	---
		Sayfa	3/3

Kanuni yasal mercilere aracılığı ile tarafımıza ulaşan itiraz şikayetler Genel Müdür yetkisinde takip edilir.

#### **6.4. Müşterinin Şikayetini Sürdürmesi:**

Yapılan şikayet/itiraz ile ilgili alınan kararlara, yapılan tüm çalışmalara rağmen şikayet/itirazın sürdürülmesi ve doğacak uyumsuzlukların çözümü için yasal olarak İstanbul Mahkemeleri yetkilidir.

#### **6.5. Önerilerin Değerlendirilmesi**

Besa Periyodik Kontrol Test Lab. Hiz. Ltd. Şti.' e yapılan öneriler Kalite Yöneticisi tarafından Şikayet/İtiraz/Öneri Formu ile kayıt altına alınır ve yönetimi gözden geçirme toplantılarında bu öneriler değerlendirilir ve gerekli görülen konularda düzenlemeler yapılır.

#### **6.6. Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi:**

Müşterilerin genel istek ve beklentileri öğrenilerek iyileştirme fırsatlarının tespit edilmesi amacıyla memnuniyet anketleri düzenlenir.

Kalite Yöneticisi yılda en az bir kez yönetimi gözden geçirme toplantısı öncesinde Müşteri memnuniyeti anket formu oluşturur. Bu anket tüm sektör bazında müşterilere gönderilir, müşterilerin Besa Periyodik Kontrol Test Lab. Hiz. Ltd. Şti.' ye geldiklerinde, mail ile kendilerine ulaştırıldığında doldurmaları istenir ya da Besa Test Web sayfasından doldurmaları istenir. Kalite Yöneticisi tarafından Anket sonuçları analiz edilerek iyileştirme fırsatları belirlenir.

### **7.REVİZYONLAR**

00 İlk yayın