

	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	P.05
		Yayın Tarihi	05.05.2025
		Revizyon No	0
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa	1/3

1. AMAÇ:

Bu prosedürün amacı, PRO AKTİF Muayene’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 PRO AKTİF Muayene faaliyetlerinden memnuniyeti, istek ve önerileri bu prosedür doğrultusunda izlenir.

4. REFERANSLAR

F.19 Şikayet, İtiraz ve Öneri Formu
L.06 Müşteri Şikayet ve İtiraz Listesi
F.20 Müşteri Memnuniyeti Anketi
F.51 Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu

3. SORUMLULUKLAR:

Bu prosedürün yürütülmesinden Teknik Yöneticisi ve Kalite Yöneticisi sorumludur.

Tüm PRO AKTİF Muayene çalışanları, müşterilerin öneri, istek, şikâyet 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.

Şikâyet ve İtirazlar Kurulu: Teknik Yöneticisi ve Yönetim Temsilcisinden (Kalite Yöneticisi) oluşan bir kuruldur. Şikayet/itiraza taraf olan personel bu kurulda görevlendirilmez.

6. UYGULAMA

5.1. Genel:

PRO AKTİF Muayene kendisine iletilen öneri, itiraz ve şikayetleri nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı ve eki olan ‘Şikayet, İtiraz ve Öneri Formu’nu 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, faks, elden veya www.proaktifenerji.com.tr web adresi aracılığı ile e-posta yoluyla veya sözlü olarak yapılabilir. Tarafımıza ulaşan öneri, itiraz ve şikayetleri alan PRO AKTİF Muayene 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 ve Teknik Yöneticisi tarafından incelenerek PRO AKTİF Muayene’nin hizmetleri ile ilgili olup olmadığı değerlendirilir. Eğer şikayet/itiraz bizim faaliyetlerimiz ile ilgili değil ise bu ilgili taraflara resmi yazı ile bilgilendirilir. PRO AKTİF Muayene’nin faaliyetleri ile ilgili ise şikayet ve itiraz kurulu tarafından çözülür.

	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	P.05
		Yayın Tarihi	05.05.2025
		Revizyon No	0
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa	2/3

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 yapmamalıdırlar.

PRO AKTİF Muayene'ye ulaşan tüm şikayet/itirazlar Kalite Yöneticisi Tarafından 'Müşteri Şikayet ve İtiraz Listesi'ne kaydedilerek takibi yapılır.

5.2. Şikayetlerin Değerlendirilmesi:

PRO AKTİF Muayene'ye 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 PRO AKTİF Muayene 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 PRO AKTİF Muayene bünyesindeki her bölüme düzeltici faaliyet başlatılabilir ve karar bu şekilde de alınabilir. Karar her ne şekilde alınsa alınsın kararın alınmasını izleyen 5 iş günü içinde şikayet sahibi yazılı olarak sonuç hakkında bilgilendirilir, kayıtları saklanır ve faaliyet sonlandırılır.

Şikayetin değerlendirilmesi, gerekli 'Düzeltilici Önleyici Faaliyet Formu'n başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi Kalite Yöneticisi tarafından yürütülür.

5.3. İtirazların Değerlendirilmesi:

PRO AKTİF Muayene'ye yapılan itirazlar Şikayet/İtiraz Kurulu tarafından değerlendirilir. İtirazlar, Kalite Yöneticisi tarafından 'Şikayet, İtiraz ve 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 PRO AKTİF Muayene 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 PRO AKTİF Muayene'ye 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.

Kanuni yasal mercilere aracılığı ile tarafımıza ulaşan itiraz ve şikayetler Teknik Yöneticisi yetkisinde takip edilir.

5.4. Müşterinin Şikayetini Sürdürmesi:

Yapılan şikayet/itiraz ile ilgili alınan kararlara, yapılan tüm çalışmalara rağmen şikayet/itirazın sürdürülmesi ve doğacak uyuşmazlıkların çözümü için yasal olarak Türkiye'nin İş Mahkemeleri yetkilidir.

5.5. Önerilerin Değerlendirilmesi

PRO AKTİF Muayene'ye yapılan öneriler Kalite Yöneticisi tarafından 'Şikayet, İtiraz ve Öneri Formu' ile kayıt altına alınır ve yönetimi gözden geçirme toplantılarında bu öneriler değerlendirilir ve gerekli görülen konularda düzenlemeler yapılır.

5.6. Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi:

PRO AKTİF	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	P.05
		Yayın Tarihi	05.05.2025
		Revizyon No	0
		Revizyon Tarihi	
		Sayfa	3/3

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 PRO AKTİF Muayene'ye geldiklerinde ya da mail ile kendilerine ulaştırıldığında doldurmaları istenir. Kalite Yöneticisi tarafından Anket sonuçları analiz edilerek iyileştirme fırsatları belirlenir.

7. REVİZYONLAR

00 İlk yayın

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN