ECONINS
ENGINEERING & QUALITY SERVICES

KALİTE

MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİM PROSEDÜRÜ

KALİTE	**PROSEDÜR**	**ECO.QM.P.013**

Revizyon:	00
Yayın Tarihi:	18.06.2018
Revizyon Tarihi:	---
Gözden Geçirme Tarihi:	18.06.2021
Hazırlayan:	B.SAĞLAM
Kontrol Eden:	E.AKÇAY
Onaylayan:	E.AKÇAY

DEĞİŞİKLİK KAYDI

Revizyon:	**Tarih:**	**Değişiklik:**

CONTROLLED COPY

DOKÜMAN DAĞITIM LİSTESİ

BÖLÜM	DAĞITIM ŞEKLİ
TÜM BÖLÜMLER	ECONINS PORTAL

Dikkat: Bu doküman kapak sayfası ile birlikte geçerlidir. ECONINS Kalite Yönetiminden izin alınmadan firma dışındaki kişilere kopyası verilemez.

ELEKTRONİK NÜSHA, BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR

İÇİNDEKİLER

1. Amaç 3
2. Kapsam 3
3. Referans Dokümanlar 3
4. Tanımlar Ve Kısaltmalar 3
5. Sorumluluklar 4
5.1. Yönetim 4
5.2. Kalite Yönetimi 4
5.3. Personel 4
6. Prosedür Detayları 4
6.1. Geri Bildirimler 4
6.1.1. Memnuniyet Durumları 5
6.1.2. Şikayet Durumları 5
6.1.3. Tazminat Talebi (Claim) 6
6.1.4. İtiraz Durumları 6
6.1.5. Öneri ve Görüşler 7
6.2. Müşteri Memnuniyet Anketleri 7
7. Dokümantasyon 7

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; ECONINS bünyesindeki bölümlere/birimlere ulaşan harici ve/ veya dahili müşteri memnuniyet, şikayet veya itirazlarının değerlendirilmesi, incelenmesi ve sonuçlandırılması için bir yöntem oluşturmaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür birimlere dahili/ harici müşterilerden gelen her türlü geri bildirimlerin değerlendirilmesini kapsar.

3. REFERANS DOKÜMANLAR

ECO-KEK-001	Kalite El Kitabı
TS EN ISO/IEC 17020	Muayene Kuruluşları İçin Genel Kriterler
ECO.QM.P.017	Düzeltici / Önleyici Faaliyetler Prosedürü
ECO.QM.P.018	Uygun Olmayan Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü Prosedürü
ECO.QM.P.011	Kalite Kayıtları Prosedürü
ECO.QM.P.001	Risk ve Fırsatların Değerlendirilmesi Prosedürü
ECO.QM.P.014	Öneri Sistemi Prosedürü

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

- **ECONINS:** Econins Mühendislik Danışmanlık Gözetim ve Belgelendirme Hizmetleri AŞ.
- **KEK:** Kalite El Kitabı
- **KYT:** Kalite Yönetim Temsilcisi
- **İlgili Taraflar:** Aşağıdaki şekilde gruplandırılmıştır:
  - **Harici Müşteri:** Şirket dışından talepte bulunan, hizmet verilen kişi veya kuruluş
  - **Dahili Müşteri:** Şirket içi iş akışına dahil olan kişi ve bölümler
  - **Potansiyel Müşteri:** ECONINS den hizmet alma potansiyeline sahip, ECONINS den hizmet almak isteyebilecek, hizmet alma portföyü olan fakat iş yapılmamış veya ulaşılamamış kişi veya kuruluşlar
  - **Kurumlar:** ECONINS faaliyetleri ile ilgili tüm bakanlık, valilik, belediye vb. resmi kurumlar
- **Geri Bildirim:** İlgili taraflardan gelen memnuniyet, şikayet, itiraz ve görüş / öneri şeklinde olan bildirimler
  - **Memnuniyet:** Verilen hizmetten memnun olma
  - **Şikayet:** Herhangi bir kişi veya organizasyon tarafından sözlü yada yazılı olarak, bir muayene kuruluşunun faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşa, itiraz dışında iletilen, cevaben karşılık beklenilen memnuniyetsizlik ifadesi.
  - **Tazminat Talebi**: Herhangi bir kişi veya organizasyon tarafından resmi yollarla iletilen (Claim) itirazlar neticesinde gerçekleştirilen işin bir kısmı ya da tamamı için muayene kuruluşuna tazminat ödetme talebi
  - **İtiraz:** Uygunluk değerlendirme hizmetini alan tarafın ya da bu tarafın adına yasal merciilerin, uygunluk değerlendirme sonuçları ile ilgili olarak tatmin olmaması ve kimi zaman da sonuçların tekrar değerlendirilmesi talebi.
  - **Görüş / Öneri:** Tüm ilgili taraflarımızdan gelen KYS ve operasyonel süreçler ile ilgili her türlü yorum, görüş, öneri.
- Diğer tanım ve kısaltmalar için bknz. ECO.KEK.001 numaralı Kalite El Kitabı.

5. SORUMLULUKLAR

5.1. YÖNETİM

- Prosedürün uygulanabilmesi için gerekli alt yapıyı oluşturmalıdır.
- Geri bildirimler ile ilgili KY'ne bilgi vermelidir.
- Kendi sorumlulukları altında bulunan tüm personele uygulatmakla ve uygulamakla sorumludur.

5.2. KALİTE YÖNETİMİ

- Bu prosedürün hazırlanmasından, kontrol edilip onaylatılmasından, gerektiğinde güncellenmesinden ve uygulanmasından sorumludur.
- KY'ne iletilen geri bildirimler ile ilgili gerekli takibin yapılmasını ve kayıtların oluşturulmasını sağlamaktan sorumludur.

5.3. PERSONEL

- ECONINS bünyesindeki tüm personel bu prosedürü uygulamakla, kendisine iletilen geri bildirimleri kayıt altına alınmak üzere bölüm KT'sine bildirmekle ve yasal mercilerden gelen geri bildirimleri BM veya GM'ne raporlamakla yükümlüdür.

6. PROSEDÜR DETAYLARI

ECONINS 'e geri bildirimler direkt olarak ilgili taraflardan çalışanlarımıza gelebileceği gibi yılda en az bir defa yapılan müşteri memnuniyeti anketleri ile de gelebilmektedir. Bu prosedürde ve eklerinde tanımlanan süreçler yürütülürken aşağıdaki konular göz önünde bulundurulmalıdır.

- Bölümlere ulaşan tüm şikayet, itiraz ve başvurular son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.
- Gerek görülmesi durumunda yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili taraf mutlaka haberdar edilir.
- Şikayet ve itirazlar sonucunda alınan kararlar ECONINS sorumluluğundadır.
- Şikayet veya itirazlar ile ilgili izlenecek yol, yöntem ve alınan kararlar hiç bir şekilde şikayet ve itirazı ileten taraflara göre değişiklik göstermez, süreç standart olarak işletilir.
- Bütün kayıtlar, dokümanlar, cevaplar ve bütün ilgili toplantı kayıtları ilgili müşteri dosyasında saklanır. İtiraz / temsil sürecinin her bir aşamasında alınan kararların gerekçeleri hakkında şikayet sahibi bilgilendirilir ve bu bilgilendirme de kayda alınır.

İlgili tarafların geri bildirimleri ile ilgili tüm bilgiler, dokümanlar ve sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında BM ve KY ile birlikte üst yönetime aktarılır. ECO.QM.P.001 Risk ve Fırsatların Değerlendirilmesi Prosedürü uyarınca risk ve fırsatların değerlendirmesi sürecinde ele alınır.

Bu prosedürde belirtilen tüm doküman ve kayıtlar kalite kaydı olarak ECO.QM.P.011 Kalite Kayıtları Prosedürü 'ne göre muhafaza edilir.

6.1. GERİ BİLDİRİMLER

ECONINS bünyesindeki bölümlere / birimlere dahili ve harici müşterilerden ulaşan geribildirimler Bölüm Kalite Temsilcisi tarafından ECO.QM.F.042 Müşteri Geribildirim Formu' na kaydedilirerek değerlendirmeye alınır. ECO.QM.F.042 Müşteri Geribildirim Formu doldurulurken KY'den numara alınır. Formun bir kopyasını KY'ne veya iş güvenliği ile ilgili şikayetler ise bölüm sorumlusuna iletilir. Alınan geri bildirimler KY tarafından ECO.QM.F.043 Müşteri Geri Bildirim Takip Formu'na kaydedilerek takip edilir. Süreç bu prosedürün belirlenmiş olan Geri Bildirim Akışı izlenerek tamamlanır.

ECO.QM.F.042 Müşteri Geribildirim Formu 'na Kalite Yöneticisisi tarafından geri bildirimi ileten firmanın/kurumun iletişim

bilgileri, geri bildirim türü, alınma şekli, konusu, değerlendirilmesi, düzeltici faaliyet gerekiyorsa planlanan ve gerçekleştirilen faaliyetler işlenir. KY tarafından ise bölümlerden gelen ECO.QM.F.042 Müşteri Geribildirim Formları ECO.QM.F.043 Müşteri Geri Bildirim Takip Formu 'na işlenir.

İletilen şikayet ve itirazlar periyodik olarak Bölüm Müdürü ve/veya Teknik Müdür, Kalite Temsilcisi, Kalite Yönetimi ve ilgiliyse GM tarafından gözden geçirilerek, gerekli olması durumunda aksiyonların alınması sağlanmalıdır.

Gerçekleştirilecek faaliyetler ile ilgili süreç ise ECO.QM.P.017 Düzeltici / Önleyici Faaliyetler Prosedürü 'ne göre yönetilir.

İlgili taraflardan geri bildirimler direkt ECONINS bölümlerine/birimlerine gelebileceği gibi ECONINS 'in internet sitesinden (www.econins.com) de gelebilir. Memnuniyet, şikayet, itiraz ve öneri gibi geri bildirimler bölüm Kalite Uzmanı/Temsilcisine fiyat, bilgi talebi ilgili uzmana iletilir.

ECONINS ile iletişim halinde olan harici/dahili müşteriler, potansiyel müşteriler, resmi kurum ve kuruluşlar ile tüm ilgili tarafların erişimine açık olacak şekilde www.econins.com internet sitesinden duyurulmuştur.

6.1.1. MEMNUNİYET DURUMLARI

Bölüm personeline harici veya dahili müşterilerden direk ulaşan memnuniyet bildirisi olduğunda Bölüm Yönericisi, Genel Müdür ve Kalite Yöneticisi bilgilendirilir. Memnuniyeti kayıt altına almak adına konu ile ilgili olarak ECO.QM.F.042 Müşteri Geribildirim Formu Kalite Yönericisi tarafından doldurulur.

6.1.2. ŞİKAYET DURUMLARI

Bölüm personeline ilgili taraflardan direkt ulaşan şikayet olduğunda Bölüm Yöneticisi ve Kalite Yöneticisi bilgilendirilir ve Kalite Yöneticisi tarafından ECO.QM.F.042 Müşteri Geribildirim Formu ile kayıt altına alınır. Sözlü bir şikayet söz konusu ise mutlaka yazılı hale dönüştürülerek karşı taraftan da teyit alınmalıdır.

İlgili Bölüm Müdürü ve Kalite Yönetim Müdürü'nün gerekli görmesi durumunda Genel Müdür bilgilendirilmelidir.

İletilen şikayetlerin alındığı ve en kısa zamanda inceleneceğine dair mesai saatleri baz alınarak müşteriye 24 saat içinde dönüş yapılmalıdır.

Şikayet durumlarında öncelikle mutabakat sağlanamayan nokta üzerinde ilgili tarafın haklılık gerekçesi BM arafından objektif bir şekilde araştırılır. Bu sırada ilgili iş dosyasının herhangi bir şekilde değişikliğe uğratılmaması güvence altına alınmalıdır. İlgili tarafın gerekçesinde haklı olduğu tespit edilirse gerekli düzeltici faaliyetler gerçekleştirilerek anlaşmazlık çözülür ve ilgili tarafa yazılı olarak bildirilir. Şikayetin şirket faaliyetleri ile ilgili olup olmadığının değerlendirilmesi max 1 hafta içinde yapılmalı ve ilgili tarafa bilgi verilmeli, şikayet reddediliyorsa max 1 ay içinde şikayetçiye bilgi verilmelidir.

Yasal süreçler söz konusu olmadığında şikayetin giderilmesi için gerçekleştirilecek faaliyetler max 2 ay içinde tamamlanmalıdır. İlgili taraflar, konu ile ilgili yapılan faaliyetler konusunda tatmin olmadığı durumlarda, itiraz hakkını kullanmak isterse bir toplantı talep edebilir. Düzeltici faaliyet gerçekleştirilebilecek şikayetler ile ilgili ECO.QM.F.044 Düzeltici / Önleyici Faaliyet Formu doldurulur ve takip edilir. Sonuçlanan istek, itiraz veya şikayetler ECO.QM.F.042 Müşteri Geribildirim Formu ve ECO.QM.F.043 Müşteri Geri Bildirim Takip Formu 'na işlenir.

İnceleme ile ilgili olarak dokümante edilmesi gerekenler aşağıdaki gibidir;

- Şikayetçi taraftan edilinilen bilgiler, belirtilen konular,
- İnceleme için toplanan bilgiler,
- Destekleyici diğer dokümanların aslı veya kopyası (sözleşmeler, genel hizmet şartları, iş talimatları, personel yetkinlik bilgileri, eğitim kayıtları, ekipman ile ilgili kayıtlar, rapor, sertifika, vb.),

- Değerlendirme sonucunda alınan kararlar (şikayetin kabulu yada reddi),
- Gerçekleştirilen düzeltici faaliyetler (mevcut ise)

Gelen tüm şikayetler için taraf ayırmaksızın aynı tarafsızlık ve objektiflikle hareket edilmelidir. Şikayet, kabul edilmeyecek bir konuda olsa bile yukarıdaki süreler göz önüne alınarak hızlı bir şekilde değerlendirme yapılır ve şikayetçi uygun bir dille bilgilendirilir. Şikayeti, şikayet konusu olan işi gerçekleştirenin dışındaki kişiler değerlendirmeli ve iş tekrarlanacaksa aynı teknik yeterliliklere sahip farklı kişiler tarafından gerçekleştirilmelidir. Yapılan tüm değerlendirmeler sonucunda alınan aksiyonlar şikayetçi taraf ile paylaşılmalıdır.

Gerekli düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesinin ardından, aynı şikayet konusundan etkilenmiş olan memnuniyetsiz başka müşterilerin/tarafların varlığı araştırılır. Eğer benzer ilgili taraflar var ise, düzeltici/önleyici faaliyetler bu taraflar için de uygulanır.

6.1.3. TAZMİNAT TALEBİ (CLAIM)

Bölüm personeline yazılı olarak iletilen tazminat talepleri yukarıda şikayetler için belirtilen adımlar uygulanarak ilgili kişiler bilgilendirilir ve kayıt altına alınır. Ancak ek olarak Hukuk Bölümü ‘ne (Förde Law Office) ve Genel Müdür’e bilgi verilmelidir. İlgili bölüm tazminat talebi konularına birincil öncelik vermeli ve Claim söz konusu olan iş dosyasının herhangi bir değişikliğe uğratılmaması güvence altına alınmalıdır.

Claim talebinde bulunan taraf konunun adil bir şekilde ve bütünüyle araştırılacağına dair ve araştırma sonuçlarına ilişkin olarak BM mutlaka bilgilendirilmelidir. GM’nin onayı olmadan herhangi bir karar alınmamalı ve talepte bulunulan tarafla anlaşma yapılmamalıdır.

Tazminat taleplerine karşı gerçekleştirilecek çalışmalarda Hukuk Bölümü ile işbirliği yapılarak ECONINS aleyhine bir durum oluşmaması sağlanmalıdır. Mümkün olduğunca claim yaratan operasyonun tekrarı önerilmemelidir.

Claim durumlarında izlenecek adımlar ve alınacak kayıtlar yukarıda şikayetler için tanımlananlar ile aynıdır. Her detayın kayıt altında olmasına özellikle dikkat edilmeli, gayri resmi hiç bir işlem gerçekleştirilmemelidir.

İlgili tarafın claim konusuna değinen bir yazıyı noter aracılığı veya mahkeme kararı ile iletmesi durumunda işlem yapılır. Yapılan tüm inceleme ve araştırmalar sonucunda tazminat ödenmesi söz konusu olursa onay kriterleri ve mesleki sorumluluk sigortası detayları referans alınmalıdır.

6.1.4. İTİRAZ DURUMLARI

Bölüm personeline ilgili taraflardan ulaşan itirazlarda da şikayetler için tanımlanan adımlar ve işlemler uygulanmalıdır.) Eğer itirazın konusu ile ilgili olarak yasalar veya akreditasyon kurumlarının belirlediği şartlar/düzenlemeler varsa bu prosedürün gerekleri ile birlikte onlar da gerçekleştirilmelidir.

İlgili tarafın kendisi için yapılmış hizmet (gözetim, test, denetim, vb.) sonuçlarına itiraz ettiği durumlarda Bölüm Müdürü ilgili taraf ile irtibata geçerek itiraz konusu hakkında detaylı olarak bilgi alır. İtiraz konusunun bilgilerinin mutlak suretle yazılı şekilde alınması gerekmektedir. İtiraz konusu gözetim ve muayeneler ile ilgili ise ilgili taraftan gelen bilgiler ve iş dosyası Bölüm Müdürü ile değerlendirilir. Gerekli görülmesi halinde gözetim/muayene işlemleri aynı koşullar içerisinde tekrarlanır. Tekrar edilecek muayene veya gözetimler, bu işlemleri ilk seferinde gerçekleştiren personel haricinde başka personel tarafından gerçekleştirilmelidir.

İtiraz konusunda ilgili tarafın haklı çıkması durumunda ilgili tarafa BM arafından hatalı oluşan durumların nedenlerini içeren bir bilgilendirme yapılır ve ilgili tarafın mağduriyeti en kısa zamanda giderilmeye çalışılır. Bu esnada yapılan tüm işlemler ECO.QM.F.044 Düzeltici / Önleyici Faaliyet Formu ile kayıt altına alınmalıdır.

Rapor/sertifika yayınlanmış ise BM’nin onayı ile geri çekilir ve iptal edilerek KY ’ne teslim edilir. Yeni rapor/sertifika

hazırlanarak müşteriye iletilir ve ECO.QM.P.019 Uygun Olmayan Ürün ve Hizmetlerin Kontrolü Prosedürü ’ne uygun olarak işlem yapılır.

İtiraz konusunda ilgili tarafın talebinin haklı olmadığı durumların tespitinde, ilgili tarafa max 1 ay içerisinde BM tarafından itirazın geçersiz olması ile ilgili nedenlerin yer aldığı bir bilgilendirme yapılır.

İlgili taraf itirazı yasal bir düzeyde gerçekleştirmiş ise Hukuk Bölümü ile birlikte Bölüm Müdürü ve Genel Müdür seviyesinde takip edilir.

6.1.5. ÖNERİ VE GÖRÜŞLER

ECONINS iletilen öneri ve görüşleri Kalite Yönetim Sisteminin ve hizmetlerinin geliştirilebilmesi için fırsat olarak algılar. Bölüm personeline yazılı veya sözlü olarak ECONINS ’in ilgili taraflarından ulaşan tüm öneri ve görüşler ECO.QM.F.042 Müşteri Geri Bildirim Formu’na kaydedilir. Öneri Kalite Temsilcisi tarafından konu ile ilgili süreç sahiplerine ve bölüm yöneticilerine iletilir. Uygun görülürse hayata geçirilmesi için gerekli faaliyetler başlatılır. ECONINS çalışanlarının çeşitli konulardaki öneri ve görüşleri ECO.QM.P.014 Öneri Sistemi Prosedürü kapsamında değerlendirilmektedir.

6.2. MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETLERİ

Harici/dahili müşterilerden olumlu ya da olumsuz geri bildirim elde etmek ve yönetim sisteminin kuvvetli ve iyileştirmeye açık alanlarını belirlemek ve iyileştirme programları yapmak için müşterilere yılda bir kez memnuniyet anketi yapılır. Anket 2 farklı yöntemle; müşteri ziyareti veya telefon yöntemi ile, ECO.QM.F.045 numaralı Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu ile gerçekleştirilir. KY tarafından temin edilen anket sonuçları değerlendirilerek ilgili birimlere iletilir. Ankete dönüşlerde herhangi bir soru için memnun değilim/hiç memnun değilim olarak cevaplanan sorular memnuniyetsizlik olarak algılanıp firma ile iletişime geçilip memnuniyetsizlikle ilgili bilgi alınır, Gerekirse ECO.QM.P.017 Düzeltici / Önleyici Faaliyetler Prosedürü ’ne göre faaliyetler ve gerekli iyileştirmeler yapılır. Birimlerin elde ettikleri anket sonuçları da birimler tarafından değerlendirilmeli ve gerekli aksiyonlar ECO.QM.P.017 Düzeltici / Önleyici Faaliyetler Prosedürü ’ne göre ele alınmalıdır.

7. DOKÜMANTASYON

ECO.QM.F.042	Müşteri Geri Bildirim Formu
ECO.QM.F.043	Müşteri Geri Bildirim Takip Formu
ECO.QM.F.044	Düzeltici / Önleyici Faaliyet Formu
ECO.QM.F.045	Müşteri Memnuniyet Anketi

Dikkat: Bu doküman kapak sayfası ile birlikte geçerlidir. ECONINS Kalite Yönetiminden izin alınmadan firma dışındaki kişilere kopyası verilemez.
ELEKTRONİK NÜSHA, BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR