

# P.09

Revizyon No : 02

Yayın Tarihi : 20.05.2022

## Müşteri İtiraz ve Şikayetleri Yönetim Prosedürü

İNTEGRAL Sayaç Bina Otomasyon Teknolojileri Üretimi Sanayi İç ve Dış Ticaret Anonim Şirketi  
Kuzeykent Mah. Karayılan Sk. KOSGEB Apt.No:1 A/26 Merkez/KASTAMONU

|                                                      |                                                            |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <b>HAZIRLAYAN</b><br>Adem ÇETİNKAYA<br>Kalite Müdürü | <b>ONAY</b><br>Sadık KIŞLI<br>Yönetim Kurulu Başkan Vekili |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                        |                                                                          |                 |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|
|  <b>İNTEĞRAL</b><br>SAYAÇ A.Ş.<br><small>İNTEĞRAL SAYAÇ BİNA OTOMASYON TEKNOLOJİLERİ<br/>ÜRETİM SANAYİ İÇ VE DIŞ TİCARET A.Ş.</small> | <b>MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE İTİRAZ - ŞİKAYETLERİ<br/>YÖNETİM PROSEDÜRÜ</b> | Doküman No      | <b>P.09</b> |
|                                                                                                                                                                                                                        |                                                                          | Yayın Tarihi    | 16.11.2020  |
|                                                                                                                                                                                                                        |                                                                          | Revizyon No     | 02          |
|                                                                                                                                                                                                                        |                                                                          | Revizyon Tarihi | 02.08.2024  |
|                                                                                                                                                                                                                        |                                                                          | Sayfa           | 2 / 4       |

## 1. Amaç

Bu prosedürün amacı, müşterilerin taleplerine açıklık kazandırmak amacıyla, verilen hizmetle ilgili muayene kuruluşumuzun performansını izlemek için işbirliği yöntemlerini belirlemek ve müşteri şikâyetlerinin alınması ve çözümlenmesine yönelik yöntemleri ve sorumlulukları belirlemektir.

## 2. Kapsam ve Geçerlilik

Bu prosedür, müşteriye verilen hizmetleri, müşteri geri bildirimlerini, şikâyetler ve değerlendirme sonuçlarını kapsar.

## 3. Sorumluluklar ve Personel

### 3.1 Prosedürün Yürütülmesi

Bu prosedürün yürütülmesinden Müşteri İlişkileri Sorumlusu sorumludur.

## 4. Tanımlar

## 5. İlgili Dokümanlar

- F.34 Gizlilik Formu
- F.35 Şikâyet ve İtiraz Formu
- F.53 Müşteri Memnuniyet Anketi
- F.57 İstatistiksel Analiz Formu

## 6. Prosedür

### 6.1 Şikâyet ve İtirazların Müşteriden Talep Edilmesi ve Geri Alınması

Müşterilerin verilen hizmet kalitesini değerlendirmek amacıyla deneyi yapılan numunenin raporu ile birlikte müşterilere **F.35 Şikâyet ve İtiraz Formu** gönderilir. Bu form rapor dosyasının içinde olabileceği gibi, müşterilere e-posta yolu ile de gönderilebilir.

Muayene kuruluşumuzun girişinde müşteri ve/veya personellerimizin de şikâyet ve öneride bulunmaları durumunda kuruluşumuza bildirim yapabilmesi için **F.35 Şikâyet ve İtiraz Formu nun** boş hali ile Dilek ve Şikâyet kutusu bunulur. Dilek ve Şikâyet kutusu kilit ile muhafaza edilmektedir ve anahtarı Kalite Müdürü tarafından saklanmaktadır.

Müşterilerimiz kendilerine iletilen formları doldurarak posta ve/veya e-posta olarak gönderebilecekleri gibi elden e teslim edebilirler.

Bununla beraber müşterilerimiz kuruluşumuz telefon yolu ile ulaşarak da Şikâyet ve itirazlarını bildirebilirler. Bu durumda Müşteri İlişkileri Sorumlusu tarafından müşteriye form üzerindeki sorulara cevap vermesi istenir veya görüşme metin halinde yazılı olarak aynı formun en alt kısmına kaydedilir. Telefon yolu ile alınan Şikâyet ve itirazların sonrasında oluşan form e-posta yolu ile müşteriye gönderilir ve müşterinin bu görüşmede alınan kayıtları onaylaması ve imzalayarak kuruluşumuza geri göndermesi istenir.

Müşterilerimizin herhangi bir Şikâyet ve itirazı olmaması ancak bir öneride bulunması gerekirse aynı formun alt kısmında bulunan Dilek ve Öneri kısmını doldurarak dilek ve önerilerini kuruluşumuza bildirebilirler.

Müşterilerimiz Şikâyet, itiraz, öneri ve dileklerini kuruluşumuza sunabilmeleri sadece muayene yaptırımlarına bağlı olmamakla beraber bu düşüncelerini kuruluşumuzla istedikleri zaman paylaşabilirler.

|                                        |                                                    |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>HAZIRLAYAN</b>                      | <b>ONAY</b>                                        |
| Adem ÇETİNKAYA<br><i>Kalite Müdürü</i> | Sadık KIŞLI<br><i>Yönetim Kurulu Başkan Vekili</i> |

|                                                                                                                                                                                                                        |                                                                          |                 |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|
|  <b>İNTEĞRAL</b><br>SAYAÇ A.Ş.<br><small>İNTEĞRAL SAYAÇ BİNA OTOMASYON TEKNOLOJİLERİ<br/>ÜRETİM SANAYİ İÇ VE DIŞ TİCARET A.Ş.</small> | <b>MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE İTİRAZ - ŞİKAYETLERİ<br/>YÖNETİM PROSEDÜRÜ</b> | Doküman No      | <b>P.09</b> |
|                                                                                                                                                                                                                        |                                                                          | Yayın Tarihi    | 16.11.2020  |
|                                                                                                                                                                                                                        |                                                                          | Revizyon No     | 02          |
|                                                                                                                                                                                                                        |                                                                          | Revizyon Tarihi | 02.08.2024  |
|                                                                                                                                                                                                                        |                                                                          | Sayfa           | 3 / 4       |

## 6.2 Şikâyet ve İtirazların Geçerli Kılınması

Müşterilerden gelen Şikâyet ve itirazlar işleme alınmadan önce Kalite Müdürü tarafından ön inceleme değerlendirme yapılır ve uygunsa(şikâyet kuruluşumuz ve hizmetimizle bağlantısı mevcutsa) geçerli kabul edilerek işleme tabi tutarak ilk etapta F.35 İTİRAZ ŞİKAYET VE DEĞERLENDİRME FORMU'nun İTİRAZ / ŞİKÂYET BAŞVURUSUNA AİT BİLGİLER ve ÖN İNCELEME DEĞERLENDİRME bölümleri doldurularak kayıt altına alınmaya başlar

## 6.3 Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi

Değerlendirmeler Kalite Müdürü tarafında yapılır ve değerlendirmenin sonucuna göre hemen veya YGG toplantılarında gündem olarak görüşülür.

Değerlendirme sonunda herhangi bir faaliyet başlatılmasına gerek duyulacak seviyede olmasa da, eğer bir başlık üzerinde en az 3 müşteri itiraz ve Şikâyet te bulunuyorsa, bu konu başlığı ile alakalı Kalite Müdürü tarafından düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır.

### 6.3.1 Değerlendirmelerin Sonuçları

Kuruluşumuz Şikâyet ve itirazların ele alınmasındaki faaliyetlerin tümünden sorumludur.

Yapılan değerlendirmelerde şikâyet ve itirazların muayene faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı teyit edilir ve eğer ilgiliyse ele alınır ve sonucunda verilen hizmetin kritere uygun olduğuna kanaat getirilirse hizmete devam edilir.

Değerlendirme sonunda uygun bulunmayan ve giderilmesi gereken hizmetlerle alakalı olarak başlatılan düzeltici ve önleyici faaliyetler takip edilir ve bu faaliyetler sonlandırılana kadar hizmete devam edilmez.

İhtiyaç duyulması halinde uygunsuzluğun giderildiğinden emin olunabilmesi için dış kaynaklardan destek alınabilir.

Diğer sonuçlarda aşağıdaki şekilde yol izlenilebilir.

|       |                                                                            |                             |
|-------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Sonuç | <input type="checkbox"/> İtiraz/Şikâyet Bildirim sahibi kararı kabul etti. | İtiraz sonlandırıldı        |
|       | <input type="checkbox"/> İtiraz/Şikâyet Bildirim sahibi kararı ret etti.   | Yasal sürece başvurulabilir |

## 6.4 Şikâyet ve İtirazlara Yönelik Çalışmaların Müşteriye Bildirilmesi

Şikâyet ve itirazlar ile ilgili yapılan faaliyetlerin; geçmiş muayene sonuçlarını etkilemesi, devam eden muayene sürelerini uzatması gibi müşteriye verilen taahhütleri direk olarak etkilediği durumlarda bu konu hakkında müşteri bilgilendirilir.

Bu bilgilendirme şikâyet ve itirazın ele alındığı, giderilmesine yönelik faaliyetlerin durumunu ve sonuç raporlarını içermektedir.

Bu bilgilendirme işlemi Kalite Müdürü tarafından antetli yazışma formatı ile yapılır.

İhtiyaç duyulması halinde şikâyet ve itirazların giderilmesi faaliyetlerinde müşteriden de yardım istenebilir ve bu faaliyetlere müşteri gözetiminde yapılabilir. Bu gibi durumlarda müşteriye F.34 Gizlilik Formu imzalatılarak kendisine ait muayene faaliyetlerini izlemesine izin verilebilir.

|                                                      |                                                            |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <b>HAZIRLAYAN</b><br>Adem ÇETİNKAYA<br>Kalite Müdürü | <b>ONAY</b><br>Sadık KIŞLI<br>Yönetim Kurulu Başkan Vekili |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                        |                                                                          |                 |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|
|  <b>İNTEĞRAL</b><br>SAYAÇ A.Ş.<br><small>İNTEĞRAL SAYAÇ BİNA OTOMASYON TEKNOLOJİLERİ<br/>ÜRETİM SANAYİ İÇ VE DIŞ TİCARET A.Ş.</small> | <b>MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE İTİRAZ - ŞİKAYETLERİ<br/>YÖNETİM PROSEDÜRÜ</b> | Doküman No      | <b>P.09</b> |
|                                                                                                                                                                                                                        |                                                                          | Yayın Tarihi    | 16.11.2020  |
|                                                                                                                                                                                                                        |                                                                          | Revizyon No     | 02          |
|                                                                                                                                                                                                                        |                                                                          | Revizyon Tarihi | 02.08.2024  |
|                                                                                                                                                                                                                        |                                                                          | Sayfa           | 4 / 4       |

### 6.5 Şikâyet ve İtiraz Faaliyetlerinde Görevlendirilecek Personeller

Müşterilerden gelen şikâyet ve itirazların değerlendirilmesine yönelik faaliyetlerde Şikâyet ve itiraza konu olan proselere dair faaliyet gösteren personeller görevlendirilmez.

İtirazların giderilmediğine konu ile alakası olmayan personeller, Kalite Müdürü ve Yönetim Kurulu Başkan Vekili tarafından oluşturulan heyet karar verir.

### 6.6 Müşteri Memnuniyeti Değerlendirilmesi

Kuruluş müşteriden olumlu ve olumsuz geri beslemeleri toplamakla yükümlüdür.

Müşteri memnuniyetinin sağlanması ve iyileştirme çalışmalarında kullanılmak üzere "F.53 MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ" Formu mevcuttur.

Müşteri, memnuniyet anketleri iç dış müşteri ayırmaksızın tüm müşterilere gönderilir.ve tüm müşteriler tarafından doldurulması talep edilir iyileştirme çalışmalarında kullanılmak üzere değerlendirilir

Müşteri memnuniyeti anketleri ise Her biri maksimum 5 puan olmak üzere 9 sorudan oluşmaktadır, müşteri memnuniyeti anket değerlendirmesi Kalite Müdürü tarafından "F.57 İSTATİSTİKSEL ANALİZ FORMU " ile yapılır Toplam puanın 9 a bölünmesi sonucu çıkan ortalama puan üzerinden yapılmaktadır. Ortalama puan 3,5 ve üzeri olan anketlerin memnuniyet dereceleri yeterli bulunmaktadır. 3,5 altında kalan müşteriler ise uygun olmayan durum memnuniyetsiz oldukları maddelere düzeltici ve önleyici faaliyet açılarak memnuniyetsizliklerinin giderilmesi sağlanmaktadır. Bunun yanı sıra ortalama puana bakılmaksızın her bir madde kendi başına 3 puanın altında kalıyor ise o konuda düzeltici faaliyet başlatılır. Toplanan tüm anketlerin veri analizi yapılarak memnuniyet yüzdesi hesaplanır ve iyileştirme çalışmalarında kullanılır. Müşterilerden toplanan geri beslemeler Şikayet kayıt ve değerlendirme formu ile değerlendirilerek iyileştirme çalışmalarında kullanılır.

### 7. Kayıtlar

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan kayıtların nerede ve ne kadar süre ile saklanması gerektiği P.08 Kayıtların Kontrolü Prosedürü' n de belirtilmiştir.

### 8. Revizyon Açıklamaları

Bu prosedürde uygulanan revizyon işlemleri aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

| Revizyon No | Tarih | Açıklama |
|-------------|-------|----------|
|             |       |          |

|                                 |                                             |
|---------------------------------|---------------------------------------------|
| <b>HAZIRLAYAN</b>               | <b>ONAY</b>                                 |
| Adem ÇETİNKAYA<br>Kalite Müdürü | Sadık KIŞLI<br>Yönetim Kurulu Başkan Vekili |