KONU: Şikayetler ve İtirazlar Süreci

1. Seviyesi :

■	□	□
Müşteri Odaklı Süreç	Destek Süreç	Yönetsel Süreç

2. Sürecin Amacı:

Müşteri tarafından istenmiş olan hizmetlerin ve raporların; minimum zaman ve terminde gerçekleştirmek, sadece bu mantalite ile yetinmeyip teslimat ve raporlaması sonrası olası müşteri isteklerinin dikkate alınıp en iyi şekilde müşteri memnuniyetinin sağlanması.

3. Sürecin Sınırları (Süreçsel olarak) :

3.1. Sürecin Başlangıcı :

* *Müşteri Tatmini*

3.2. Sürecin Bitişi:

* *Veri Analizi ve Sürekli İyileştirme Süreci (YS02)*
* *Muayene Operasyonları Planlama Süreci (MOS02)*
* *Raporlama ve Müşteriye Teslim Süreci (MOS04)*

4. İlgili Dokümanları :

4.1. İç Kaynaklı Formlar :

* *Müşteri Şikayet ve Talep Formu (MOS05.F01)*

4.2. Dış Kaynaklı Formlar :

4.3. Matrisler ve Database' ler :

HAZIRLAYAN	*YAYINLAYAN / KONTROL EDEN*	*ONAYLAYAN*
Yönetim Temsilcisi	*Yönetim Temsilcisi*	*Genel Müdür*
KADİR UZUNKAYA	*KADİR UZUNKAYA*	*KADİR UZUNKAYA*

Elektronik Nüsha Basılmış Hali; KONTROLSÜZ KOPYA' dır.

KONU: Şikayetler ve İtirazlar Süreci

5. Süreç Akışı Genel Şeması:

Şikayet/İtiraz

↓

Şikayet/İtiraz BAQ GROUP'a www.baqgroup.com web sitesinde bulunan Müşteri Şikayet ve Talep Formu (MOS05.F01) üzerinden mail, telefon, yüzyüze, yazılı olarak ve kargo yoluyla ulaştırılabilir.

Müşteri Şikayet ve Talep Formu (MOS05.F01)

↓

Şikayet/İtiraz BAQ GROUP'a ulaştığında Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir. Kalite Yönetim Temsilcisi Şikayet/İtirazın muayene faaliyeti ile ilgili olup olmadığının kararını vererek Şikayet/İtiraz ın ulaştığı bilgisini 3 iş günü içinde Şikayet/İtiraz sahibinde bildirilir.

↓

Şikayet/İtiraz ın geçerli kılınması için Kalite Yönetim Temsilcisi Muayene Operasyonları Yöneticisine iletir.

↓

Şikayet/İtiraz geçerli kılınırsa şikayet/itiraza konu olan faaliyette yer almamış ve şikayet/itiraz sahibi ile herhangi bir bağlantısı bulunmayan yetkin personeller ile konu ile ilgili toplantı yapılır. Burada alınan kararlar nihai kararlardır. Alınan karar hakkında şikayet/itiraz sahibine söz konusu şikayet/itiraz konusu ile ilgili muayene faaliyetinde yer almayan personeller tarafından, örneğin Kalite Yönetim Temsilcisi gibi, bilgi verilir.

↓

BAQ GROUP, şikayeti geçerli kılmak için gereken tüm bilgilerin toplanmasından, doğrulanmasından ve bu bilgilerin gizliliğinden sorumludur. Bu amaçla; müşteri ve/veya şikayetin muhatabı olan tüm taraflar ile iletişime geçer, yerinde ziyaretler yapar, tespitlerde bulunur.

↓

Kararlar alındıktan sonra en geç 1 ay içerisinde Kalite Yönetim Temsilcisi takibinde Muayene Operasyonları Yöneticisi tarafından uygulanır.Karar sonucu düzeltici veya önleyici faaliyet ihtiyacı doğmuşsa, Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü' ne göre düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır.

Düzeltici Faaliyet Prosedürü (P05)

Sonuç olarak alınan kararlar, incelemeler ve çalışmalar doğrultusunda hazırlanmış düzeltici ve önleyici faaliyet raporu ve/veya Müşteri Şikayet ve Talep Formu (MOS05.F01) şikayet/itiraz sahibine iletilir.

Yapılan İyileştirmelerin Yeterliliği YGG Toplantılarında Değerlendir

↓

Şikayet sahibi belirlenen çözüm yollarını kabul etmezse şikayet itiraza dönüşür. Şikayet sahibi raporların eline ulaşmasından itibaren 5 iş günü içerisinde itirazını yapabilir ve aynı proses itiraz üzerinden tekrar eder.

Destek doküman olarak Şikayetlerin Kabul, İtiraz Durumları ve Sonrasında Yönetimi Talimatı (T29)' na göre hareket edilir.

Not:

Şikayet sahibinin muayene faaliyetine yönelik olarak yaptığı şikayet / itirazla ilgili olarak değerlendirmenin itiraza konu muayene faaliyetlerinde YER ALMAYAN bir personel tarafından yani Muayene Personeli tarafından gerçekleştirilecek ve itiraz sahibine yöne tarafsız bir personel tarafından bildirilecektir.

HAZIRLAYAN	*YAYINLAYAN / KONTROL EDEN*	*ONAYLAYAN*
Kalite Yönetim Temsilcisi	*Kalite Yönetim Temsilcisi*	*Genel Müdür*
KADİR UZUNKAYA	*KADİR UZUNKAYA*	*KADİR UZUNKAYA*

Elektronik Nüsha Basılmış Hali; KONTROLSÜZ KOPYA' dır.