1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedür, BAQ GROUP tarafından **TS EN ISO/IEC 17065 akreditasyonu kapsamında** yürütülen faaliyetlere ilişkin olarak ortaya çıkabilecek **itiraz ve şikâyetlerin ele alınması ile müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesinde** izlenecek yöntem ve uygulama esaslarının tanımlanması amacıyla hazırlanmıştır.

2. TANIMLAR

İtiraz: Muayene öğesini sağlayanın muayene kuruluşundan, bu öğeye ilişkin ilgili vermiş olduğu kararın yeniden gözden geçirilmesine dair talebi.

Şikâyet: itirazdan farklı olarak, bir kişi veya organizasyonun muayene kuruluşuna, kuruluşun faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğin ifade etmesi.

Şikâyet ve İtirazlar Kurulu: Şirket Müdürü tarafından seçilen ve üyeleri Şikâyet/İtiraza taraf olmayan personelin görevlendirildiği kurul. Kuruluşumuzun uygunluk değerlendirme faaliyetleriyle ilgili şikâyetin/itirazın değerlendirilmesi için Şikâyet ve İtiraz Kurulunda Kalite Yönetim Temsilcisi ile birlikte uygunluk değerlendirme faaliyetlerinden bağımsız personel görev alır. Kuruluşumuzda yeterli personel bulunmadığı durumlarda Dış Kaynaklı Teknik Uzman olarak atanmış personel de şikâyet ve itiraz kurulunda görevlendirilebilir.

3. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

P09.F01 Müşteri Memnuniyet Anketi Formu

P09.F02 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu

P09.F03 İtiraz ve Şikâyet İzleme Listesi

P09.F04 Toplantı Tutanağı Formu

4. SORUMLULUK VE PERSONEL

Bu prosedürün yürütülmesinden Genel Müdür, ilgili alandaki Teknik Yönetici ve Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur. Uygulanmasından tüm personel sorumludur.

5. UYGULAMA

5.1. Genel

BAQ GROUP tarafından itirazların ve şikayetlerin kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz/şikâyet edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaması prensip olarak benimsenmiştir. BAQ GROUP İtiraz ve Şikâyet Prosedürünü talep olmaksızın web sitesi üzerinden (www.baqgroup.com) erişilebilecek şekilde kamuya açık tutmuştur. Ayrıca Müşteri ya da ilgili tarafların talebi olduğunda şikâyet ve itiraz ele alınış sürecini anlatan bu dokümanı ekleri ile birlikte talepte bulunan tarafa Kalite Yönetim Temsilcisi kontrolünde iletmeyi taahhüt eder.

BAQ GROUP, şikâyet ve itiraz prosesinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur. BAQ GROUP; itirazları ve şikayetleri ele alma prosesinde karar vermekle görevli olan personelin, itiraza/şikâyete konu kararda yer alan personelden farklı olmasını güvence altına alır.

Çıkar çatışmasının olmamasını güvence altına almak için BAQ GROUP, müşteriye danışmanlık sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personel, danışmanlığı ve istihdamın sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o müşterinin

bir şikayet veya itirazının çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında kullanılmaz.

Yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü öneri, itirazlar ve şikayetler; saha personeli, telefon, elden veya www.baqgroup.com web adresi aracılığı ile e-posta yoluyla yapılabilir. Tarafımıza ulaşan öneri, itiraz ve şikayetleri alan BAQ GROUP personeli konuyu Kalite Yönetim Temsilcisine iletir.

İtirazlar, itirazı alan personel tarafından, İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formuna kaydedilir ve Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir. Kalite Yönetim Temsilcisi itirazı alındığına dair e-posta yoluyla en geç 10 iş günü içinde resmi yazı ile müşteriyi bilgiledirir.

5.2. Şikayetlerin Alınması ve Değerlendirilmesi

Söz konusu şikayet Kalite Yönetim Temsilcisi ve Şirket Müdürü tarafından incelenir ve şikayetin BAQ GROUP hizmetleri ile ilgili olup olmadığı değerlendirilir. Eğer şikayet BAQ GROUP'nın faaliyetleri ile ilgili değil ise bu durum Kalite yönetim temsilcisi tarafından en geç 10 iş günü içerisinde şikayet sahibine resmi yazı ile iletilir.

Söz konusu şikayet BAQ GROUP' nın faaliyetleri dahilinde ise Kalite Yönetim Temsicisi tarafından şikayet sahibine şikayetin 30 iş günü içerisinde değerlendirileceğini ve sonucunun bildirileceğinin bilgisi verilir.

Şikayet, BAQ GROUP'nın faaliyetleri ile ilgiliyse Genel Müdür tarafından itiraz şikayet komitesi oluşturulur. Oluşturulan kurulda seçilen kişiler şikayete konu olan kişi/kişiler'den oluşmaz. Itiraz şikayet kurulu BAQ GROUP içerisindeki personellerden en az 3 kişiden oluşur.

Şikayet itiraz komitesinin üyeleri; Şikayetin konusuyla ilgili kapsamın yöneticisi ve/veya yetkin personel, kalite yönetim temsilcisi ve Genel Müdür'dür. Ihtiyaç durumunda Genel Müdürün kararı ile sayı arttırılabilir.

Şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler bağımsızlık, tarafsızlık ve gizlilik ilkesine göre hareket etmek zorundadır ve şikayetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapılmamaktadır.

Şikayet ve itiraz komitesi, şikayet sahibi ile temas kurarak şikayet hakkında gerekli olan tüm bilgileri toplar ve topanan bilgiler neticesinde doğrulamalarını yapar. Şikayetin giderilmesi için gerekli faaliyetleri planlar. Şikayet ve itiraz kurulu şikayete ilişkin yapılacak çalışmaları ve alınan kararları **P09.F02 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu** ile kayıt altına alır. Şikayetin sonuçlandırılması için gerekiyorsa BAQ GROUP bünyesindeki her birime düzeltici faaliyet başlatabilir. Kararların alınmasından itibaren 30 iş günü içerisinde şikayet sahibi yazılı olarak sonuç hakkında bilgilendirilir, kayıtlar saklanır ve faaliyet sonlandırılır.

Şikâyetin değerlendirilmesi, gerekli düzeltici faaliyetlerin başlatılması, kapatılması ve uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi Kalite Yönetim Temsilcisi yürütür.

Yapılan Şikâyet ile ilgili alınan kararlara, yapılan tüm çalışmalara rağmen şikâyet sürdürülmesi ve doğacak uyuşmazlıkların çözümü için yasal olarak Türkiye'nin İş mahkemeleri yetkilidir.

5.3. İtirazların Alınması ve Değerlendirilmesi

İlgili İtiraz Kalite Yönetim Temsilcisi ve Şirket Müdürü tarafından incelenerek BAQ GROUP hizmetleri ile ilgili olup olmadığı değerlendirilir. Eğer söz konusu itiraz BAQ GROUP' nın faaliyetleri ile ilgili değil ise bu durum ilgili taraflara en geç 10 iş günü içerisinde resmi yazı ile iletilir.

İtiraz BAQ GROUP' nın faaliyetleri dahilinde ise Kalite yönetim temsilcisi tarafından itiraz sahibine, itirazın 30 iş günü içerisinde değerlendirileceğini ve sonucunun bildirileceğinin bilgisi verilir.

İtiraz, BAQ GROUP' nın faaliyetleri ile ilgiliyse Genel Müdür tarafından itiraz şikâyet komitesi oluşturulur. Oluşturulan kurulda seçilen kişiler itiraza konu olan kişi/kişiler' den oluşmaz. İtiraz ve şikâyet kurulu BAQ GROUP içerisindeki personellerden en az 3 kişiden oluşur.

Şikâyet itiraz komitesinin üyeleri; itirazın konusuyla ilgili kapsamın yöneticisi ve/veya yetkin personel, kalite yönetim temsilcisi ve Genel Müdür'dür. İhtiyaç durumunda Genel Müdürün kararı ile sayı arttırılabilir.

İtirazın alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler bağımsızlık, tarafsızlık ve gizlilik ilkesine göre hareket etmek zorundadır ve itirazın sahibine ayrımcı bir uygulama yapılmamaktadır.

İlgili Kurul itiraz sahibi ile temas kurarak itiraz hakkında gerekli olan tüm bilgileri toplar ve toplanan bilgiler neticesinde doğrulamalarını yapar. İtirazın giderilmesi için gerekli faaliyetleri planlar. Şikâyet ve itiraz kurulu itiraza ilişkin yapılacak çalışmaları ve alınan kararları **P09.F02 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu** ile kayıt altına alır. İtirazın sonuçlandırılması için gerekiyorsa BAQ GROUP bünyesindeki her birime düzeltici faaliyet başlatabilir. Kararların alınmasından itibaren 30 iş günü içerisinde itiraz sahibi yazılı olarak sonuç hakkında bilgilendirilir, kayıtlar saklanır ve faaliyet sonlandırılır.

İtirazın değerlendirilmesi, gerekli düzeltici faaliyetlerin başlatılması, kapatılması ve uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi Kalite Yönetim Temsilcisi yürütür.

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

5.4. Önerilerin Değerlendirilmesi

BAQ GROUP' ya yapılan öneriler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından **P09.F02 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu** ile kayıt altına alınır ve yönetimi gözden geçirme toplantısında bu öneriler değerlendirilir ve gerekli görülen konularda düzenlemeler yapılır.

5.5. Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi

Müşterilerin genel istek ve beklentilerini öğrenilerek iyileştirme fırsatlarının tespit edilmesi amacıyla memnuniyet anketleri düzenlenir. Müşteri ile yapılan işler sonunda Müşteri Memnuniyet Anketi Formu doldurulması ile olumlu veya olumsuz geri bildirimlerin değerlendirilmesi Kalite Yönetim Temsilcisi Tarafından sağlanır.

Devamlı olarak çalışılan müşteriler ile ise yıllık olarak Müşteri Memnuniyet Anketi Formu ile geri bildirimin alınması Kalite Sistem Yöneticisi tarafından sağlanır.

Kalite Yönetim temsilcisi yönetimi gözden geçirme toplantısı öncesinde müşterilerden gelen anket formlarını değerlendirilerek sonuçları yıllık değerlendirme formuna ekler.

Elektronik Nüsha Basılmış Hali; KONTROLSÜZ KOPYA' dır.

5.5.1. Müşteri Memnuniyet Formlarının Değerlendirme kriterleri

Müşteriler tarafından doldurulan müşteri memnuniyet anketleri, her yıl Aralık Ayında, Yönetim Temsilcisi tarafından, istatistiksel metotlara, aşağıda verilen şekilde soru bazında ve bütün olarak değerlendirilmektedir.

1. Soru Bazında Değerlendirme;

Müşteri memnuniyetinin her bir soru özelinde ölçülmesi amacıyla, anketlerde verilen yanıtlar 5'li puanlama sistemi kullanılarak değerlendirilir. Yanıtlar, en olumlu değerlendirmeden en olumsuz değerlendirmeye doğru sırasıyla 5, 4, 3, 2 ve 1 puan olarak derecelendirilir.

Her bir soruya ilişkin memnuniyet düzeyi, o soruya verilen puanların toplamının soruyu yanıtlayan müşteri sayısına bölünmesiyle hesaplanır. Elde edilen ortalama değer, en yüksek puan olan 5'e oranlanarak yüzdesel memnuniyet skoru belirlenir.

Örnek:

Soru: *Aldığınız hizmetin kalitesinden memnun musunuz?*

Müşteri değerlendirme Puanları (1. Soru için)

Müşteri No	Puan (1–5)
1	5
2	4
3	3
4	5
5	2
6	4
7	3
8	1
9	4
10	5

Toplam puan: 5 + 4 + 3 + 5 + 2 + 4 + 3 + 1 + 4 + 5 = 36

Katılımcı Sayısı: 10 kişi

Ortalama Memnuniyet Oranı (Soru bazında): Toplam puan ÷ Katılımcı sayısı =36 ÷ 10 = 3.6 / 5

Elektronik Nüsha Basılmış Hali; KONTROLSÜZ KOPYA' dır.

Yüzdesel Memnuniyet Skoru: (3.6 / 5) × 100 = %72

Bu yöntemle diğer 4 soru için de benzer puanlama yaparak genel memnuniyet analizi tamamlanır. Soru bazında yapılan analizde memnuniyet skorunun düşük olması durumunda, düzeltici önleyici faaliyet açılır.

2. Toplam Memnuniyetin tespiti;

Toplam memnuniyetin tespit edildiği durumdur. Bunun için her soru, olumludan olumsuza doğru 5,4,3,2,1 puan olarak değerlendirilir. Anketlerden elde edilen puanlar, olası maksimum puana oranlanarak genel memnuniyet düzeyi tespit edilir

Örneğin;

- **Soru Sayısı:** 5
- **Katılımcı Sayısı:** 10 kişi
- **Puanlama Aralığı:** 5 (çok memnun) – 1 (hiç memnun değil)

1. Adım – Katılımcıların Puanları (Her bir soruya verdikleri puanlar):

Katılımcı	S1	S2	S3	S4	S5	Toplam Puan
1	5	4	5	4	5	23
2	4	4	3	3	4	18
3	3	2	4	3	2	14
4	5	5	5	5	5	25
5	2	3	3	2	3	13
6	4	4	4	4	4	20
7	5	5	4	5	4	23
8	3	3	3	3	3	15
9	4	4	4	3	4	19
10	5	4	5	4	5	23
Toplam						**193**

Elektronik Nüsha Basılmış Hali; KONTROLSÜZ KOPYA' dır.

Kalite Yönetim Temsilcisi Şikâyet veya itirazı alındığına dair e-posta yoluyla müşteriyi en geç 10 iş günü içerisinde bilgilendirilir.

Şikayetler/itirazlar, itiraz ve şikâyet Değerlendire Formu ile alınır

2. Adım – Olası Maksimum Puan Hesabı:

- **Her soru için maksimum puan:** 5
- **Toplam soru sayısı:** 5
- **Toplam katılımcı sayısı:** 10
- **Olası maksimum toplam puan:**
  5 (puan) × 5 (soru) × 10 (kişi) = **250 puan**

3. Adım – Genel Memnuniyet Düzeyi Hesabı:

- **Toplam elde edilen puan:** 193
- **Genel memnuniyet oranı:**
  193 ÷ 250 = **0,772**
- **Yüzdesel olarak:**
  0,772 × 100 = **%77,2**

Bu ankette **genel müşteri memnuniyet düzeyi %77,2** olarak belirlenmiştir.

Memnuniyet düzeyinde, soru bazında veya toplam değerlendirmede, bir önceki değerlendirme dönemine göre bir düşüş tespit edilirse veya değerlendirmeler sonucunda ortalama memnuniyet düzeyi 2,5'in veya %50'nin altında ise Düzeltici/Önleyici Faaliyet Prosedürü doğrultusunda faaliyetler başlatılır.

5.6. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

BAQ GROUP, itirazın ve mümkün olduğu durumlarda şikâyetin alındığını, ilerleme raporlarını ve sonucu itiraz veya şikâyet sahibine bildirmelidir. (BAQ GROUP antetli format ile)

BAQ GROUP' ya ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

Gerek görülmesi durumunda BAQ GROUP, şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

Elektronik Nüsha Basılmış Hali; KONTROLSÜZ KOPYA' dır.

HAZIRLAYAN *Kalite Yönetim Temsilcisi*	*KONTROL EDEN/ YAYINLAYAN* *Kalite Yönetim Temsilcisi*	*ONAYLAYAN* *Genel Müdür*
MEHTAP KAYA	**MEHTAP KAYA**	***MUTLUCAN GİDEN***

Elektronik Nüsha Basılmış Hali; KONTROLSÜZ KOPYA' dır.