	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	P.05
		Yayın Tarihi	16.12.2019
		Revizyon No	0
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa	1/4

1. AMAÇ:

Bu prosedürün amacı, Alt Enerji'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 Alt Enerji faaliyetlerinden memnuniyeti, istek ve önerileri bu prosedür doğrultusunda izlenir.

3. SORUMLULUKLAR:

Bu prosedürün yürütülmesinden Alt Enerji Genel Müdürü, Teknik Müdürler ve Kalite Yöneticisi sorumludur.

Tüm Alt Enerji çalışanları, müşterilerin öneri, istek, şikâyet ve itirazlarını kayıt altına alarak Kalite Yöneticisine iletmekten sorumludur.

Alt Enerji, itiraz ve şikâyetleri ele alma prosesinin her aşamasındaki tüm kararlardan sorumludur.

4. 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: Genel Müdür tarafından seçilen ve üyeleri, Yönetim Temsilcisi (Kalite Yöneticisi), Teknik Müdürler ve diğer bölüm yöneticilerinden oluşan bir kuruldur. Şikâyet/itiraza taraf olan personel bu kurulda görevlendirilmez.

5. UYGULAMA


5.1. Genel:

Alt Enerji kendisine iletilen öneri, itiraz ve şikayetleri nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı ve eki olan **F.19 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formunu** 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.altenerji.com.tr web adresi aracılığı ile e-posta yoluyla veya sözlü olarak yapılabilir. Tarafımıza ulaşan öneri, itiraz ve şikayetleri alan Alt Enerji personeli bu konuyu Kalite Yöneticisi' ne **F.19 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu** ile iletir.

Kalite Yöneticisi öneri, şikâyet ve itirazın alındığı bilgisini ilgili tarafa yazılı olarak (e-posta veya resmi yazışma formatı ile) iletir. Şikâyet/itiraz Kalite Yöneticisi, İlgili Teknik Müdür veya Genel Müdür tarafından incelenerek Alt Enerji' nin hizmetleri ile ilgili olup olmadığı değerlendirilir. Eğer şikâyet/itiraz bizim faaliyetlerimiz ile ilgili değil ise bu ilgili taraflara resmi yazı ile bilgilendirilir. Alt Enerji'in faaliyetleri ile ilgili ise şikâyet ve itiraz kuruluna iletir.

Üzerinde "Kontrollü Kopya" kaşesi olmayan dijital nüshalar çıktı alındığında "Bilgi İçin" olur, dağıtım takip altında değildir.

	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	P.05
		Yayın Tarihi	16.12.2019
		Revizyon No	0
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa	2/4

İtiraz ve şikayetin alınmasından sonuçlandırılmasına 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 yapmamalıdır.

Alt Enerji'ye ulaşan tüm şikayet/itirazlar Kalite Yöneticisi Tarafından "**Müşteri Şikayet ve İtiraz Listesi**" ne kaydedilerek takibi yapılır.

5.2. Şikayetlerin Değerlendirilmesi:

Alt Enerji'e yapılan şikayetler Kalite Yöneticisi tarafından "**F.19 Şikayet, İtiraz ve Öneri Formu**" ile kayıt altına alınır. Şikayetler, şikayete sebep olan durumla ilgisi olmayan ve konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte olan Alt Enerji 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. Toplantı sonucunda çıkan kararlar Şikayet İtiraz Dilekçesi Değerlendirme ve Karar Tutanağı ile kayıt altına alınır. Şikayetin sonuçlandırılması için gerekiyorsa Alt Enerji 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 şikâyet sahibi yazılı olarak sonuç hakkında F.21 Şikâyet İtiraz Yanıt Formu ile bilgilendirilir. Şikâyete konu durum hakkında şikâyet sahibi uygunluk bildirdi ise gerekli kararlar uygulanır ve konu kapatılır. Şikâyet devam ediyor ise yeniden farklı üyelerden oluşan bir komisyon oluşturularak süreç yeniden değerlendirilir. Sonucu, şikâyet sahibine bildirilir.

Şikâyetin değerlendirilmesi, gerekli DÖF' ün başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi Kalite Yöneticisi tarafından yürütülür.

5.3. İtirazların Değerlendirilmesi:

Alt Enerji'ye yapılan itirazlar Şikâyet/İtiraz Kurulu tarafından değerlendirilir. İtirazlar, Kalite Yöneticisi tarafından Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu ile kayıt altına alınır. Şikâyet/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. Toplantı sonucunda çıkan kararlar Şikâyet İtiraz Dilekçesi Değerlendirme ve Karar Tutanağı ile kayıt altına alınır. İtirazın sonuçlandırılması için gerekiyorsa Alt Enerji 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 Şikâyet İtiraz Yanıt Formu ile iletilir. İtiraza konu durum hakkında itiraz sahibi uygunluk bildirdi ise gerekli kararlar uygulanır ve konu kapatılır.

Bildirilen karar itiraz sahibi tarafından tatmin edici bulunmuyorsa nedenlerini açıklayıcı olarak yazdığı Şikâyet İtiraz Yanıt Formunu, kendisine kararın bildiriminden 5 iş günü içerisinde Alt Enerji'ye tekrar sunar. Şikâyet/İtiraz Kurulunun almış olduğu karara istinaden yapılan yeni itirazın görüşülmesi ve karara bağlanması için Şikâyet/İtiraz Kurulu tekrar bir toplantı gündemi oluşturularak nihai kararı alır ve 3 iş günü içerisinde itiraz sahibine **F.21 Şikâyet İtiraz Yanıt Formu** ile bildirilir ve kayıtlar saklanır.

Alınan kararlar ve tutulan kayıtlar Yönetimin Gözden Geçirme toplantısında periyodik olarak incelenir.

Kanuni yasal mercilere aracılığı ile tarafımıza ulaşan itiraz şikayetler Genel Müdür yetkisinde takip edilir.

Üzerinde "Kontrollü Kopya" kaşesi olmayan dijital nüshalar çıktı alındığında "Bilgi İçin" olur, dağıtım takip altında değildir.

	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	P.05
		Yayın Tarihi	16.12.2019
		Revizyon No	0
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa	3/4

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

Alt Enerji'e yapılan öneriler Kalite Yöneticisi tarafından Şikâyet/İtiraz/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:


Müşterilerin genel istek ve beklentileri öğrenilerek iyileştirme fırsatlarının tespit edilmesi amacıyla gerçekleştirilen ölçüm ve muayene hizmetleri sonrasında 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 Alt Enerji'ye geldiklerinde, mail ile kendilerine ulaştırıldığına doldurmaları istenir ya da Alt Enerji Web sayfasından doldurmaları istenir. Kalite Yöneticisi tarafından Anket sonuçları analiz edilerek iyileştirme fırsatları belirlenir.

Sorular ve alınan cevaplarla ilgili alınacak aksiyonlar aşağıdaki gibi olacaktır.

Cevaplar ve Puanları	Alınacak Aksiyonlar
Çok İyi/ Evet (5 Puan)	: Sonuç uygundur.
İyi (4 Puan)	: Sonuç kabul edilebilir olarak değerlendirilir.
Orta /Hayır (3 Puan)	: Müşteri şikayeti olarak kabul edilir. Müşteri ile görüşülerek durumun nedeni ile ilgili araştırma yapılır. Konu ile ilgili bir Düzeltici ya da Önleyici Faaliyet başlatılır.
Kötü / Hayır (2 Puan)	: Müşteri Şikayeti olarak kabul edilir. Müşteri şikayeti kaydı başlatılır Müşteri şikayeti alındığında izlenecek yöntemler izlenir. Düzeltici Faaliyet başlatılır. Bu duruma sebep olan konunun kök nedeni araştırılır. Ve çözümlenir. /ACİL ÖNLEM ALINMALIDIR
Çok Kötü/ Hayır (1 Puan)	: Müşteri Şikayeti olarak kabul edilir. Müşteri şikayeti kaydı başlatılır Müşteri şikayeti alındığında izlenecek yöntemler izlenir. Düzeltici Faaliyet başlatılır. Bu duruma sebep olan konunun kök nedeni araştırılır. Ve çözümlenir. /ACİL ÖNLEM ALINMALIDIR.

Üzerinde "Kontrollü Kopya" kaşesi olmayan dijital nüshalar çıktığı alınıldığında "Bilgi İçin" olur, dağıtım takip altında değildir.

	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	P.05
		Yayın Tarihi	16.12.2019
		Revizyon No	0
		Revizyon Tarihi	-
		Sayfa	4/4

Analizler alınan cevapların olumlu - olumsuz olarak gruplandırılması ve olumlu ve olumsuz cevapların ağırlıklarının hesaplanmasına göre yapılır. Cevapların gruplamaları aşağıdaki gibi yapılır.

Çok İyi/Evet : OLUMLU : 5 Puan
İyi : OLUMLU : 4 Puan
Orta /Hayır : OLUMSUZ : 3 Puan
Kötü/Hayır : OLUMSUZ : 2 Puan
Çok Kötü/Hayır : OLUMSUZ : 1 Puan

3 ve altında puan alınan cevapların alındığı ve anketin 5. Sorusuna (ALT ENERJİ ile çalışmada sıkıntı çektiğiniz bir konu var mı?) verilen olumsuz cevaplara göre anket başlıkları ile ilgili Düzeltici Önleyici Faaliyetler başlatılarak bu maddelerde gelişim için çalışma başlatılır.

6. REFERANSLAR

Şikayet, İtiraz ve Öneri Formu

Müşteri Şikayet ve İtiraz Listesi

Müşteri Memnuniyeti Anketi

Şikayet İtiraz Dilekçesi Değerlendirme ve Karar Tutanağı

Şikayet İtiraz Yanıt Formu