

	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ŞİKÂyet VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	Doküman No: PR-11
		Yayın Tarihi: 18.03.2024
		Rev.No/Tarih:02/18.03.2024
		Sayfa: 1 / 7

1. Amaç, Kapsam ve Sorumlular

Bu prosedür, TS EN ISO/IEC 17020, TS EN ISO/IEC 17024 VE TS EN ISO/IEC 17065 standartlarına uygun Entegre Yönetim Sistemi kapsamında QUARCO A.Ş.'nde müşterilerle yaptığımız faaliyetlerin gözden geçirilmesi, müşterilerimizden gelebilecek itiraz öneri, istek ve şikâyetlerin kayıt altına alınarak değerlendirilmesi, şikâyetlerin giderilmesi, tekrarlarının önlenmesi ve uygunluk değerlendirme kalitesinin artırılmasına yönelik yapılacak çalışmaları açıklamak ve müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi amacıyla hazırlanmıştır.

TS EN ISO/IEC 17020, TS EN ISO/IEC 17024 VE TS EN ISO/IEC 17065 standartlarına uygun kalite sistemi dâhilinde uygunluk değerlendirme hizmeti verilen iç ve dış müşterileri kapsar.

Bu prosedürün uygulamasından prosedürde kendisine sorumluluk verilen birimler sorumludur.

2. Tanımlar, Terimler, Kısaltmalar ve İlgili Dokümanlar

2.1. Tanımlar ve Terimler

2.1.1. Müşteri: Uygunluk değerlendirme talebinde bulunan kişi veya kuruluş. Müşteri kuruluş içinden veya dışından olabilir.

2.1.2. Kuruluş: QUARCO MUAYENE VE BELGELENDİRME MÜHENDİSLİK ANONİM ŞİRKETİ.

2.1.3. Birim/Kişi: QUARCO AŞ.'nda faaliyet gösteren Genel Müdür, Muayene Müdürü, İdari ve Mali İşler Müdürü, Personel Belgelendirme Müdürü, Ürün Belgelendirme Müdürü ile Kalite Müdürü, Muayene, personel ve ürün belgelendirme Elemanlarının faaliyet gösterdiği birimler birim olarak adlandırılmıştır.

2.2. Kısaltmalar

2.2.1. Kuruluş: QUARCO MUAYENE VE BELGELENDİRME MÜHENDİSLİK ANONİM ŞİRKETİ. (Kısaca QUARCO A.Ş. olarak belirtilir)

2.2.2. Diğer kısaltmalar Doküman Hazırlama ve Kodlama Talimatında verilmiştir.

2.3.İlgili Dokümanlar

2.3.1. PR-03 Talep Teklif ve Sözleşmelerinin Gözden Geçirilmesi Prosedürü

2.3.2. PR-04 Satın alma ve Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü

2.3.3. PR-06 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

2.3.4. PR-07 Önleyici Faaliyet Prosedürü

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Müdürü	Genel Müdür

	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ŞİKÂyet VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	Doküman No: PR-11
		Yayın Tarihi: 18.03.2024
		Rev.No/Tarih:02/18.03.2024
		Sayfa: 2 / 7

2.3.5. TL-13 Arşiv Talimatı

2.3.6. FR-10 Şikâyet ve Öneri Formu

2.3.7. TS EN ISO/IEC 17020:2012, TS EN ISO/IEC 17024:2012 ve TS EN ISO/IEC 17065:2012 Standartları

3. Prosedürün Ayrıntısı

3.1. Taleplerin Alınması, Değerlendirilmesi ve Teklif Verilmesi

3.1.1. Uygunluk değerlendirme talepleri, PR-03 Talep Teklif ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürüne göre yapılır.

3.2. Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi

3.2.1. Müşteri ile yapılan sözleşmelerin gözden geçirilmesi, PR-03 Talep Teklif ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü 'ne göre yapılır.

3.3. Öneri, İstek ve Şikâyetlerin Alınması

3.3.1. Müşteriler tarafından; telefon, faks ve diğer yollarla bildirilen itiraz öneri, istek ve şikâyetler FR-10 Şikâyet ve Öneri Formu doldurularak kayıt altına alınır ve incelenmek üzere Kalite Yöneticiliği'ne iletilir. e-posta ile gelen öneri, istek ve şikâyetler FR-10 Şikâyet ve Öneri Formu ile Kalite Müdürüne gelir.

3.4.Öneri, İstek ve Şikâyetlerin İncelenmesi

3.4.1. QUARCO A.Ş.nda bildirilen öneri, istek ve şikâyetler Kalite Müdürü tarafından bir ön incelemeye tabi tutulur. Şikâyeti ilgilendiren birim sorumlusu ile temas sağlanır. Birim Sorumlusu itiraz öneri ve şikâyet sahibi ile irtibat kurarak konuyu ayrıntılı olarak inceler ve düzeltici faaliyet kapsamını belirler.

3.4.2. Söz konusu şikâyetler birim sorumlusunun yetkisi dâhilinde çözülebilecek ise ilgili birim sorumlusu tarafından çözülür. Konu için düzeltici veya önleyici faaliyetler planlanır ve yapılan faaliyet hakkında müşteri bilgilendirilir.

3.4.3. Alınan öneri ve şikâyetlerin çözümü, ilgili birim sorumlusunun yetkisini aşıyorsa konu önce Kalite Müdürüne, gerekli ise Genel Müdüre sunulur.

3.5. Müşterilerin İstek ve Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi ve Düzeltici Faaliyetler

3.5.1. Müşterilerin itiraz, istek, öneri ve şikâyeti hakkında istek/şikâyeti alan QUARCO personeli tarafından bilgilendirilen ilgili birim sorumlusu, söz konusu itiraz, istek/şikâyeti inceler. İnceleme sırasında gerektiğinde müşteriler ile doğrudan temas kurularak detay bilgilerin alınması sağlanır.

3.5.2. Müşterinin itiraz istek, öneri ve şikâyetine çözüm getirildiyse faaliyeti yerine getirenler tarafından FR-10 Şikâyet ve Öneri Formunun ilgili kısımları doldurulur ve söz konusu itiraz istek öneri ve şikâyet kapatılır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Müdürü	Genel Müdür

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR

	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ŞİKÂyet VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	Doküman No: PR-11
		Yayın Tarihi: 18.03.2024
		Rev.No/Tarih:02/18.03.2024
		Sayfa: 3 / 7

3.5.3.Çözümlemeyen veya karara varılamayan istek öneri ve şikâyetler konusunda ilgili birim, sorunun giderilmesi ve son kararın verilebilmesi için araştırma başlatır ve diğer birimlerin önerileri ile birlikte önce Kalite Müdürüne, gerekli ise Genel Müdürün onayına sunar.

3.5.4.Sonuçlandırılan itiraz istek, öneri ve şikâyetler ile ilgili kayıtlar birim Sorumluları tarafından Kalite Müdürüne teslim edilir.

3.5.5.Entegre Yönetim Sistemini etkileyen ve çözüme kavuşturulan müşteri itiraz istek ve şikâyetleri için PR-06 Düzeltici Faaliyet Prosedürü ve PR-07 Önleyici Faaliyet Prosedürüne göre düzeltici veya önleyici faaliyetler başlatılır.

3.5.6. Sonuçlandırılan veya takibi devam eden müşteri itiraz istek, öneri ve şikâyetleri, Yönetimin Gözden Geçirme toplantılarında tüm yönleri ile ele alınır. Alınan kararlar doğrultusunda müşteri şikâyetlerinin bir daha meydana gelmemesi için gerekli düzeltici veya önleyici faaliyetler başlatılır.

3.6. Müşteri itiraz İstek, Öneri ve Şikâyetlerinin Takibi

3.6.1.Alınan müşteri itiraz istek, öneri ve şikâyetlerinin takibi "FR-82 Şikâyet İzleme Formu" aracılığıyla yapılır. Bu izleme form üzerinden şikâyetin konusu yapılan veya yapılacak faaliyet ile sonucun açıklanması suretiyle yapılır.

3.7. Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi

3.7.1. Müşterilere yapılan uygunluk değerlendirme sayısı veri toplamaya yetecek miktarda olduğunda, yılda en az bir defa müşteri memnuniyeti ölçülür. Aksi durumda uygunluk değerlendirme talebinde bulunanlarla yapılacak görüşmelerle elde edilecek sonuçlara göre müşteri memnuniyetini artırıcı çalışmalar yapılır.

3.7.2. İç müşteri kabul edilen QUARCO personeline yönelik anket çalışması yapılarak personel memnuniyeti artırılmaya çalışılır.

3.8. Anketlerin Değerlendirilmesi

3.8.1. Müşteri ve personel memnuniyetine yönelik yapılan anketler toplandıktan sonra Kalite Müdürü tarafından tasnif edilir. Her ankete bir numara verilerek ankette sorulan sorulara verilen cevaplar ayrı ayrı değerlendirilir. Cevaplar excel formuna girilerek anket sonucunun genel değerlendirmesi yapılır. Değerlendirme sonunda memnuniyet oranının düşük olduğu veya itiraz şikâyet öneri olan hususlarda Kalite Müdürü tarafından düzeltici faaliyet başlatılır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Müdürü	Genel Müdür

	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ŞİKÂyet VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	Doküman No: PR-11
		Yayın Tarihi: 18.03.2024
		Rev.No/Tarih:02/18.03.2024
		Sayfa: 4 / 7

3.9 Şikâyetleri ele alma prosesinin çalıştırılma sırası aşağıdaki gibidir:

- İletişim:** Prosedür ve Şikâyet formuna iletişim web sitesi üzerinden, mail veya sosyal medya üzerinden olabilmektedir.
- Şikâyetin alınması:** Şikâyet QUARCO AŞ'ye ulaştığında sıra numarası verilerek Şikâyet takip formuna kaydedilir."
- Şikâyetin takip edilmesi:** Şikâyet takip formuna kaydedilir ve Kalite Müdürü ve İdari Mali İşler Müdürü tarafından takip edilir.
- Şikâyetin alındığının bildirilmesi:** Şikâyetin alındığı ve işleme konulduğuna dair bir bilgi şikâyet sahibine iletilir.
- Şikâyetin ilk değerlendirmesi:** İlk değerlendirme Kalite Müdürü tarafından yapılır. Şikâyet konusu hangi birimi ilgilendiriyorsa şikâyet formu o birime iletilir. Belli değil veya birçok birimi ilgilendiriyorsa toplantı organize edilerek şikâyet görüşülür.
- Şikâyetlerin araştırılması:** Toplantılarda Balık Kılçığı diyagramı ve Beyin fırtınası yöntemleri kullanarak araştırma yapılır ve geçmiş veriler araştırılır.
- Şikâyetlere cevap verme:** Sebep ve gerekçesi ne olursa olsun veya hangi şekilde sonuçlanırsa sonuçlansın her şikâyete cevap yazısı hazırlanır ve şikâyet sahibine gönderilir.
- Kararın bildirilmesi:** Cevap yazısında karar da bildirilir.
- Şikâyetin kapatılması:** Şikâyet Takip formunda sıra numarası ile izlenen şikâyet çözüme kavuşturulduktan sonra kapatılır. Aynı konu ve sebepten başka şikâyetler olup olmadığı kapatma öncesinde dikkate alınır. Bu durumda Düzeltici faaliyet açılır.

3.10 Sürdürme veya iyileştirme aşağıdaki sıra ile ele alınır:

- Bilginin toplanması**
- Şikâyetlerin analizi ve değerlendirilmesi**

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Müdürü	Genel Müdür

- 3 Şikâyetleri ele alma prosesi ile ilgili memnuniyet
- 4 Şikâyetleri ele alma prosesinin izlenmesi
- 5 Şikâyetleri ele alma prosesinin tetkiki
- 6 Şikâyetleri ele alma prosesini yönetimin gözden geçirmesi
- 7 Sürekli iyileştirme

3.11. QUARCO' ya, şikayetler sözlü veya yazılı olarak yapılabilir, ancak sözlü olarak yapılan şikayetler (telefon görüşmesi vb.) Şikâyet ve Öneri Formu kullanılarak şikayeti alan QUARCO personeli tarafından kaydedilir ve şikayet sahibine şikayetini yazılı olarak da (mail, faks v.b.) yapması konusunda bilgi verir. Şikâyet sahibi, Şikâyet ve Öneri Formu, QUARCO internet sayfasından www.quarco.com.tr ulaşılabileceği veya istendiği takdirde bir kopyasının kendisine ulaştırılabileceği, şikayeti alan QUARCO personeli tarafından belirtilir. Yazılı hale getirilen şikayetler eğer varsa delilleri de içeren evrak (lar)la birlikte kaydedilir. Alınan şikâyet (eğer şikâyet kalite birimi ile alakalı değil ise) Kalite Müdürüne iletilir. Gelen şikâyet "FR-82 ŞİKAYET İZLEME FORMU"na Kalite Müdürü tarafından işlenir. Şikayetleri izlemek için kullanılan forma ve şikâyet formuna şikâyet no şikâyet yılı- Sıra no şeklinde verilir. Örn: 2023-001

QUARCO' ya ulaşan şikayetler ayırım yapılmadan değerlendirilmek üzere, Kalite Müdürü tarafından ele alınır. Şikâyetin Kalite Müdürü ile ilgili birebir alakası olması ve/veya Kalite sistemi ile ilgili olması durumunda, deneyimli başka bir personel Genel Müdür tarafından atanarak gerekli değerlendirme ekibi kurulur. Değerlendirme ekibi min. 3(üç) kişiden oluşur. Bu üç kişinin kimler olacağı ihtiyaç halinde belirlenir. İlgili personel(ler) ile görüşülerek 15 iş günü içerisinde düzeltici/önleyici faaliyet kapsamında değerlendirilir ve Kalite Müdürünün koordinasyonunda, şikâyet sahibi tarafa, yazılı veya sözlü olarak ön bilgi verilir.

Şikâyet konu olan kişi veya kişiler, şikayetlerin değerlendirilmesinde yer alamazlar.

Şikâyet tarihinden en geç 1 ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, şikâyet sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

Şikâyete verilen cevap ve sonuç bilgisi FR-82 ŞİKAYET İZLEME FORMU na kaydedilir.

Şikâyet esnasında paylaşılan herhangi bir bilgi ya da şikayetle ilgili herhangi bir detay üçüncü taraflarla paylaşılmaz. Bu bilgilerin gizliliğinden QUARCO sorumludur.

Gelen şikayetler, 4 aylık periyotlarda Şikâyet & Önerilerin Gözden Geçirilmesi Toplantılarında görüşülür. Yılda en az bir kez gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında ise son 1 yıl içerisinde gelen şikayetlerin Kalite Müdürü tarafından analizi yapılarak yönetime sunulur.

Şikâyetleri ele alma prosesi asgari olarak aşağıdaki unsurları ve yöntemleri içerir:

- a) şikâyetlerin alınması, geçerli kılınması ve incelenmesine ilişkin prosesin açıklanması ve şikâyete yönelik hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilmesini,
- b) çözümler için gerçekleştirilen faaliyetleri de içerecek şekilde şikâyetlerin izlenmesi ve kaydedilmesini,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Müdürü	Genel Müdür

c) her türlü uygun adımın atılmasının güvence altına alınmasını.

3.12. İtirazların ele alma prosesinin çalıştırılma sırası aşağıdaki gibidir:

QUARCO bünyesinde yapılan personel belgelendirmeleri, proses-ürün belgelendirmeleri ve tüm muayene hizmetleri konusunda ilgili tüm tarafların itiraz hakları vardır. Muayene, Sınav sonuçları, Proses-ürün Belgelendirmeleri konusunda sonuçlar ile ilgili itirazların süresi muayene/denetim/sınav tarihini takip eden 30 gün içerisindeydir. Personel belgelendirme sonuçlarına itiraz hakkı 7 gün ile sınırlı tutulmaktadır. Bu süreyi geçen itiraz başvuruları değerlendirmeye alınmaz.

İtirazlar sözlü veya yazılı olarak yapılabilir, ancak sözlü olarak yapılan itirazlar mutlaka yazılı hale getirilmelidir. Sözlü olarak yapılan itirazlar (telefon görüşmesi gibi) Şikayet/Öneri Formu kullanılarak itirazı alan QUARCO personeli tarafından kaydedilir ve itiraz sahibine itirazını yazılı olarak da mail, vb şekilde yapması konusunda bilgi verir. Gerekli görülürse Şikayet/öneri Formu bir kopyası şikayet sahibine doldurması için ulaştırılır. Gelen itiraz, Şikayet İzleme Formu'na işlenir.

İtiraz sahibi, Şikâyet/Öneri Formuna, QUARCO internet sayfasından www.quarco.com.tr ulaşabileceği veya istendiği takdirde bir kopyasının kendisine ulaştırılabileceği, itirazı alan QUARCO personeli tarafından belirtilir.

İtiraz sonucunun düzeltici önleyici faaliyet (DÖF) gerektirmesi durumunda bu faaliyetlerin gerçekleştirilmesine ilişkin yöntem ve kişiler hakkında DÖF başlatılabilir. Bunun kararı itirazı değerlendiren Kalite Müdürü tarafından verilir.

QUARCO'ya muayene, tüm belgelendirme faaliyetleri ile ilgili ulaşan itirazlar ayırım yapılmadan değerlendirilmek üzere Kalite Müdürü tarafından ele alınır ve değerlendirilir. Personel belgelendirme ve Proses Ürün Belgelendirme ile ilgili itirazlar ve şikayetlerde gerekli olması durumunda Belgelendirme Program Kurulu toplanır. Kalite Müdürü ve Genel Müdür' ün de bulunduğu toplantıda, Belgelendirme Kurulu itiraz konusu ile ilgili görüşlerini sunarlar. İlgili personel(ler) ile görüşülerek 15 iş günü içerisinde düzeltici/önleyici faaliyet kapsamında değerlendirilir ve Kalite Müdürünün koordinasyonunda, itiraz sahibi tarafa, yazılı veya sözlü olarak ön bilgi verilir.

İtiraz, Kalite Müdürü ve Genel Müdürün veya Belgelendirme Program Kurulu tarafından ele alınarak, ilgili personel(ler) ile de görüşülerek ve ilgili raporlar incelenerek değerlendirilir.

İtirazlar, -uygulamada olanaklı ise- itirazın yazılı olarak yapılmasından itibaren en geç 1 ay içerisinde karara bağlanır. Alınan karar, itiraz sahibine gizlilik şartları yerine getirilerek Kalite Müdürü tarafından yazılı olarak bildirilir.

Tarafsızlığı tehlikeye düşürmemek adına; bir müşteriye danışmanlık sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personel, söz konusu durumların sona ermesinden itibaren 2 yıl süre ile o müşteriye ait herhangi bir itirazın çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında görevlendirilmez.

İtiraza verilen cevap yeterli görülmez ise ilgili taraf yasal süreci başlatabilir. İtiraza verilen cevap ve sonuç bilgisi Şikâyet İzleme Formu' na kaydedilir. İtirazlar süresince, firma/aday

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Müdürü	Genel Müdür

	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ŞİKÂyet VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	Doküman No: PR-11
		Yayın Tarihi: 18.03.2024
		Rev.No/Tarih:02/18.03.2024
		Sayfa: 7 / 7

tarafından paylaşılan bilgiler; QUARCO tarafından 3. Taraflara iletilemez, gizliliğinin korunmasından QUARCO sorumludur.

Gelen itirazlar, 4 aylık periyotlarda Şikayet & İtirazların Gözden Geçirilmesi Toplantılarında görüşülür. Yılda en az bir kez gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında ise son 1 yıl içerisinde gelen itirazların Kalite Müdürü tarafından analizi yapılarak yönetime sunulur.

REVİZYONLAR			
Sıra No	Tarih	Revizyon No	Revizyon Açıklaması
01.	08.10.2022	00	İlk Yayın
02.	27.10.2023	01	Turkak uygunsuzluğu sonucunda bulunan uygunsuzluklarla ilgili 3.9, 3.10, 3.11 ve 3.12 maddeleri ilave edildi.
03.	18.03.2024	02	FR-11 Şikayet ve Öneri İzleme Formu sistemden kaldırıldı yerine FR-82 Şikayet İzleme Formu tanımlandı.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Müdürü	Genel Müdür

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR