

SOLARIAN

SOLARIAN ENERJİ ANONİM ŞİRKETİ

ŞİKAYET VE İTİRAZ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No : PR-02
Yayın Tarihi : 05.06.2019
Revizyon No : 06
Revizyon Tarihi : 31.12.2024

Hazırlayan : Onur Güneş
Kontrol Eden : Orçun Başlak

İçindekiler

1. Amaç	3
2. Kapsam	4
3. Referans Dokümanlar	4
4. Sorumluluk	4
5. Tanımlar	4
6. Uygulama	4
6.1 Şikayeti/İtirazı Kayıt Altına Alma	4
6.2 Şikayetlerin/İtirazların Değerlendirilmesi	5
6.3 Şikayetlerin/İtirazların Analiz Edilmesi	5
6.4 Müşteri ile Anlaşma	5
6.5 Şikayetlerin/İtirazların Genel Değerlendirilmesi	5
6.6 Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi	5
6.7 Dosyalama Takibi	5

Müşteri ve Şikayetlerin Yönetimi Prosedürü

REVİZYON KAYITLARI			
Rev	Değişikliğin Tanımı	İlgili Kişi	Tarih
0	İlk versiyon	-	05.06.2019
1	Şirket Unvan Değişikliği	Onur Güneş	17.08.2020
2	TÜRKAK Uygunsuzluk Giderme	Onur Güneş	24.03.2021
3	Sayfa Numaraları Eklendi	Betül Halil	24.01.2023
4	Dokümantasyon Kontrolü	Onur Güneş	13.03.2023
5	Şikayet Uygulamasının Güncellenmesi	Onur Güneş	15.01.2024
6	TÜRKAK Uygunsuzluk Giderme	Melisa Ekşi	31.12.2024

1. Amaç

Bu prosedürün amacı, müşteri memnuniyeti ve müşterilerden gelen tüm şikayetlerin ve itirazların yönetim sistemleri standartları ve şirket kapsamında etkin ve hızlı bir biçimde değerlendirilmesi için gerekli kuralları tanımlayarak müşteri memnuniyetinin sağlanmasıdır.

2. Kapsam

Şirketimizin tüm birimleri için, müşterilerin iletişim araçlarını kullanarak bildirmiş olduğu geri bildirimlerin kayıt altına alınması, değerlendirilmesi, çözülmesi, analiz ve raporlanmasını kapsamaktadır.

3. Referans Dokümanlar

ISO/IEC 17020

4. Sorumluluk

Bu prosedürün uygulanmasından Kalite Yöneticisi ve Genel Müdür sorumludur. Şikayet ve itiraz sürecinin yönetimi ise Kalite Yöneticisi tarafından gerçekleştirilir.

5. Tanımlar

Müşteri: Ürün veya Hizmet alan kuruluş veya kişi.

Şikayet: Müşterilerimize ürün ve hizmetlerimiz ile ilgili olarak vermiş olduğumuz söz ve taahhütlerdeki eksiklik, algılanan hizmet kalitesi ve performansımızın düşüklüğü nedeniyle, doğruluğu Şirketimiz tarafınca doğrulanması önemli olmaksızın, tarafımıza sözel veya yazılı iletilen her türlü memnuniyetsizlik ifadesidir.

Müşteri Tavsiyesi: Ürün veya hizmet kalitesinin geliştirilmesine yönelik olarak, müşterilerden gelen geliştirme önerileridir.

Geri Bildirim: Ürünler veya şikayetleri ele alma prosesleriyle ilgili olarak görüşler, yorumlar ve ilgili beyanlardır. Bu beyanlar olumlu ya da olumsuz olabilir.

İtiraz: SOLARIAN'ın müşteri / firma veya ilgili kesimler hakkında almış olduğu kararların, yeniden değerlendirilmesine yönelik taleplerdir.

Talep: Müşterilerin tarafımızdan gerçekleşmesini beklediği diğer isteklerdir.

Memnuniyet: SOLARIAN müşterilerinin sunulan hizmete yönelik yapmış oldukları olumlu geri bildirimlerdir.

6. Uygulama

6.1 Şikayeti/İtirazı Kayıt Altına Alma

Şikayetler/İtirazlar ve bildirimler yüz yüze görüşme, telefon, e-mail, web sitesi, yazılı olarak alınmaktadır. Kalite Yöneticisi alınan şikayetleri FR-02 Şikayet ve İtiraz Formu'nda bulunan başlıklara uygun olarak kaydeder. Şikayetin kaydı esnasında aşağıdaki bilgiler doldurulur:

- Şikayeti/İtirazı bildiren kişi/kurum veya kuruluş adı ve iletişim bilgileri,
- Şikayet/İtiraz tarihi,

- Şikayetin/itirazı konusu
- Şikayete/itiraza konu olan hizmet, personel ya da diğer faaliyetler,
- Şikayetin/itirazın açık tarifi ve çözümüne yardımcı olacak ek bilgiler,
- Müşteri tarafından istenen düzeltmenin açık tarifi,
- Sonuç ve kararın açık şekilde kaydı.

6.2 Şikayetlerin/İtirazların Değerlendirilmesi

Kalite Yöneticisi müşteri ile görüşerek şikayetin/itirazın nedeninin SOLARIAN'dan ve muayene faaliyetlerinden kaynaklanıp kaynaklanmadığına kesinlik kazandırılmasını sağlar. Müşteri ile yapılan görüşme neticesinde şikayetin/itirazın niteliğinin ne olduğu kesin olarak tarif edilmiş olur. Kalite Yöneticisi şikayet ve itiraza taraf olmayan kişi(ler)yi şikayet ve itirazın değerlendirilmesi, çözülmesi ve sonuçlandırılması için görevlendirebilir. Şikâyet ve itirazların araştırılması tüm bilgilerin toplanması ve değerlendirilmesi, müşterinin konu hakkında bilgilendirilmesi sorumluluğu SOLARIAN'a aittir. Şikayet ve itiraz muayene faaliyetinden kaynaklı olması ya da olmaması halinde her iki durum için de değerlendirme uygulaması aynıdır. Şikayet ve itiraz değerlendirme sonucunda muayene faaliyeti kaynaklı bir şikayet var ise Düzeltici Faaliyet Prosedürü devreye girer.

6.3 Şikayetlerin/İtirazların Analiz Edilmesi

Kalite Yöneticisi şikayetin/itirazın niteliğine göre ilgili kişilerle görüşerek ve/veya görevlendirdiği kişilerden şikayetin/itirazın neden kaynaklandığını tespit eder. Şikâyet ve itirazda müşteri haklılığı tespit edilir ise şikayetlerin ve itirazın ortadan kaldırılması için faaliyet planlanması kararı verilir. Planlanan faaliyet FR-02 Şikayet ve İtiraz Formu ile bildirilebileceği gibi e-mail yolu ile en kısa sürede bildirilir. Şikayet ve itirazlar alındığı günden itibaren 10 gün içinde değerlendirilir ve müşteriye geri bildirim yapılır.

6.4 Müşteri ile Anlaşma

Proje Yöneticisi, yapılan analiz neticesinde şikâyet ve itirazın temel nedenini belirler ve müşterinin haklı olduğuna karar vermiş ise, müşterinin mağdur olup olmadığını kesinleştirir. Genel Müdürün görüşü ve SOLARIAN politikaları doğrultusunda müşteri ile anlaşma yoluna gidilir. Değerlendirme ve anlaşma sonuçları Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye yazılı olarak sunulur.

6.5 Şikayetlerin/İtirazların Genel Değerlendirilmesi

Kalite Yöneticisi müşteri şikayetlerini gruplandırarak ve itiraz konularının değerlendirmesi sonuçları ile birlikte Genel Müdür'e sunar. Bu şikayetler SOLARIAN Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü doğrultusunda gözden geçirilir.

6.6 Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi

Sürekli hizmet verilen müşteriler için yıllık periyotlarda müşterilere FR-04 Müşteri Memnuniyet Anketi Formu uygulanarak sonuçlar değerlendirilir. Memnuniyet anketi SOLARIAN hizmet kalitesini ve SOLARIAN Ekibi'nin performansını ölçmeye yönelik sorgulamayı içerir. Anket sonuçları analiz edilerek ortalama memnuniyet sonucunun altında puan alan kriterler incelenerek bu kriterlerin puanlarının artırılmasına yönelik faaliyetler planlanır.

6.7 Dosyalama Takibi

Müşteri şikâyetlerine/itirazlarına ait yazışmalar ve formlar Kalite Yöneticisi tarafından Doküman Yönetimi Prosedürüne göre muhafaza edilir.

İlgili Dokümanlar

- FR-02 Şikayet ve İtiraz Formu
- FR-04 Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu
- PR-01 Doküman Yönetim Prosedürü