

	<b>INSPERLA TEST GÖZETİM BELGELENDİRME LTD. ŞTİ.</b>	<b>Doküman No</b>	<b>PR.306</b>
		<b>Yayın Tarihi</b>	<b>06.02.2023</b>
		<b>Revizyon No</b>	<b>00</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>--</b>
<b>MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ, MEMNUNİYET, İTİRAZ VE ŞİKÂyet PROSEDÜRÜ</b>		<b>Sayfa</b>	<b>1/4</b>

## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; itirazlar, şikayetler ve müşteri memnuniyetleri için uygulanacak yöntemi belirlemektir.

## 2. KAPSAM

INSPERLA'nın yapmış olduğu tüm faaliyetleri kapsar

## 3. TANIMLAR

**İtiraz:** Muayene ögesini sağlayanın muayene kuruluşundan, bu ögeye ilişkin ilgili vermiş olduğu kararın yeniden gözden geçirilmesine dair talebi.

**Şikâyet:** itirazdan farklı olarak, bir kişi veya organizasyonun muayene kuruluşunai 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.

## 4. SORUMLULUK VE PERSONEL

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

## 5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

FR.311 İtiraz, şikâyet ve Öneri / Değerlendirme Formu

L.305 İtiraz ve Şikâyet İzleme Listesi

FR.312 Müşteri Memnuniyet Anketi Formu

## 6. UYGULAMA

### 6.1. Genel

INSPERLA tarafından itirazların ve şikayetlerin kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz/şikâyet edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaması prensip olarak benimsenmiştir. INSPERLA İtiraz ve Şikâyet Prosedürünü talep

	<b>INSPERLA TEST GÖZETİM BELGELENDİRME LTD. ŞTİ.</b>	<b>Doküman No</b>	<b>PR.306</b>
		<b>Yayın Tarihi</b>	<b>06.02.2023</b>
<b>MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ, MEMNUNİYET, İTİRAZ VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ</b>		<b>Revizyon No</b>	<b>00</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>--</b>
		<b>Sayfa</b>	<b>2/4</b>

olmaksızın web sitesi üzerinden ([www.insperla.com](http://www.insperla.com)) erişilebilecek şekilde kamuya açık tutmuştur. Ayrıca Müşteri ya da ilgili tarafların talebi olduğunda şikayet ve itiraz ele alınış sürecini anlatan bu dokümanı ekleri ile birlikte talepte bulunan tarafa Kalite Yönetim Temsilcisi kontrolünde iletmeyi taahhüt eder.

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

Yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü öneri, itirazlar ve şikayetler;

saha personeli, telefon, elden veya [www.insperla.com](http://www.insperla.com) web adresi aracılığı ile e-posta yoluyla yapılabilir. Tarafımıza ulaşan öneri, itiraz ve şikayetleri alan INSPERLA personeli konuyu Kalite Yönetim Temsilcisine iletir.

İtirazlar, itirazı alan personel tarafından, FR.311 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formuna kaydedilir ve Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir. Kalite Yönetim Temsilcisi itirazı alındığına dair e-posta yoluyla müşteriyi bilgilendirir.

## **6.2.Şikayetlerin Değerlendirilmesi**

Şikayet Kalite Yönetim Temsilcisi ve Şirket Müdürü tarafından incelenerek INSPERLA hizmetleri ile ilgili olup olmadığı değerlendirilir. Eğer söz konusu şikayet bizim faaliyetlerimiz ile ilgili değil ise bu durum ilgili en geç 10 iş günü içerisinde taraflara resmi yazı ile iletilir.

Şikayet, INSPERLA'nın faaliyetleri ile ilgiliyse genel müdür tarafından oluşturulan Şikayet ve itiraz kuruluna iletilir.

Şikayetin 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 şikayet sahibi ile temas kurarak şikayet hakkında detaylı bilgi alır ve şikayetin giderilmesi için gerekli faaliyetleri yapar. Şikayet ve itiraz kurulu şikayete ilişkin yapılacak çalışmaları ve alınan kararları FR.3.. Toplantı Tutanağı ile kayıt altına alır. Şikayetin sonuçlandırılması için gerekiyorsa INSPERLA 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.

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

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

	<b>INSPERLA TEST GÖZETİM BELGELENDİRME LTD. ŞTİ.</b>	<b>Doküman No</b>	<b>PR.306</b>
		<b>Yayın Tarihi</b>	<b>06.02.2023</b>
<b>MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ, MEMNUNİYET, İTİRAZ VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ</b>		<b>Revizyon No</b>	<b>00</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>--</b>
		<b>Sayfa</b>	<b>3/4</b>

### 6.3. İtirazların Değerlendirilmesi

İtiraz Kalite Yönetim Temsilcisi ve Şirket Müdürü tarafından incelenerek INSPERLA hizmetleri ile ilgili olup olmadığı değerlendirilir. Eğer söz konusu şikâyet bizim faaliyetlerimiz ile ilgili değil ise bu durum ilgili taraflara en geç 10 iş günü içerisinde resmi yazı ile iletilir.

İtiraz, INSPERLA'nın faaliyetleri ile ilgiliyse genel müdür tarafından oluşturulan Şikâyet ve itiraz kuruluna iletilir.

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 İtiraz sahibi ile temas kurarak İtiraz hakkında detaylı bilgi alır ve İtirazın giderilmesi için gerekli faaliyetleri yapar. Şikâyet ve itiraz kurulu itiraza ilişkin yapılacak çalışmaları ve alınan kararları FR.3.. Toplantı Tutanağı ile kayıt altına alır. İtirazın sonuçlandırılması için gerekiyorsa INSPERLA bünyesindeki her birime düzeltici faaliyet başlatabilir. Kararların alınmasından itibaren 30 iş günü içerisinde İtiraz 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 Şikâyet/İtirazlar ile ilgili alınan kararlara, yapılan tüm çalışmalara rağmen şikâyet/İtirazın sürdürülmesi ve doğacak uyuşmazlıkların çözümü için yasal olarak Türkiye'nin İş mahkemeleri yetkilidir.

### 6.4. Önerilerin Değerlendirilmesi

INSPERLA'ya yapılan öneriler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından L.305 İtiraz ve Şikâyet İzleme Listesi ile kayıt altına alınır ve yönetimi gözden geçirme toplantısında bu öneriler değerlendirilir ve gerekli görülen konularda düzenlemeler yapılır.

### 6.5. Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi

Müşterilerin genel istek ve beklentilerini öğrenilerek iyileştirme fırsatlarının tespit edilmesi amacıyla memnuniyet anketleri düzenlenir. Müşteri ile yapılan işler sonunda FR.312 Müşteri Memnuniyet Anketi Formu doldurulması ile olumlu veya olumsuz geri bildirimlerin alınması kalite yönetim temsilcisi tarafından yapılır.

Devamlı olarak çalışılan müşteriler ile ise yıllık olarak F.312 Müşteri Memnuniyet Anketi Formu ile geri bildirim alınması Kalite Sistem Yöneticisi tarafından sağlanır.

Kalite Yönetim temsilcisi yönetimi gözden geçirme toplantısı öncesinde müşterilerden gelen anket formları

	<b>INSPERLA TEST GÖZETİM BELGELENDİRME LTD. ŞTİ.</b>	<b>Doküman No</b>	<b>PR.306</b>
		<b>Yayın Tarihi</b>	<b>06.02.2023</b>
		<b>Revizyon No</b>	<b>00</b>
		<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>--</b>
<b>MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ, MEMNUNİYET, İTİRAZ VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ</b>		<b>Sayfa</b>	<b>4/4</b>

değerlendirilerek sonuçları yıllık değerlendirme formuna ekler.

### 6.6. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

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

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

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

REVİZYON BİLGİLERİ		
Rev. No	İlk Yayın / Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması

HAZIRLAYAN	ONAY
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR