# AMAÇ

Bu prosedür, EUROGAP tarafından verilen hizmetlere ilişkin alınan itiraz ve şikayetlerin değerlendirilmesine ilişkin esasların açıklanmasıdır.

# KAPSAM

Bu prosedür EUROGAP tarafından verilen tüm hizmetleri kapsar.

# SORUMLULUK VE YETKİLER

Bu prosedürün uygulanmasında;

* İtiraz ve şikayetlerin alınmasından ve kaydedilmesinden, itiraz veya şikayet sahibi ile iletişimden ve müşteri memnuniyet anketlerinin takibinden Pazarlama ve Sözleşmeler Yöneticisi
* İtiraz veya şikayetlerin değerlendirilmesinin takibi ve koordinasyonundan Yönetim Temsilcisi

Sorumludur.

# UYGULAMA

## İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN ALINMASI

İtiraz, EUROGAP tarafından sağlanan hizmetlerin sonuçlarının tekrar değerlendirilmesine ilişkin müşteri veya ilgili olabilecek bir diğer tarafca gerçekleştirilen taleptir.

İtiraz sahibi, dilekçe, e-posta yolu ile veya [www.eurogap.com.tr](http://www.eurogap.com.tr) adresinden temin edilebilecek **FR.11.01 İtiraz ve Şikayet Formu** aracılığı ile EUROGAP’a itirazda bulunabilir. Talebin itiraz olarak değerlendirmeye alınabilmesi için;

* İtirazın hangi hizmet kapsamında gerçekleştirildiğinin belirtilmiş olması
* EUROGAP’ın hangi kararına karşı yapıldığının anlaşılabilir olması gerekmektedir.

Talebin şikayet olarak değerlendirilebilmesi için, şikayetin EUROGAP tarafından sağlanan hizmetlerden biri ile ilgili olması gerekmektedir.

Tüm itirazlar, Pazarlama ve Sözleşmeler Yöneticisi tarafından alınarak, **LS.11.01 İtiraz ve Şikayet Listesine** kaydedilir. Daha sonra, Pazarlama ve Sözleşmeler Yöneticisi, itiraz konusunun EUROGAP tarafından gerçekleştirilen bir faaliyet ile ilişkili olup olmadığını değerlendirir ve şayet EUROGAP tarafından sağlanan bir hizmet ile ilgili ise, itiraz sahibi bilgilendirilerek itiraz değerlendirmeye alınır. İlgili değilse, itiraz sahibi bilgilendirilerek itiraz işlemden kaldırılır.

## İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

İşleme alınan itirazların değerlendirilmesi için, Pazarlama ve Sözleşmeler Yöneticisi, itirazı Yönetim Temsilcisine yönlendirir. Yönetim Temsilcisi, ilgili birimlerden itiraza dair bilgi ve belgeleri temin eder, gerekiyorsa, itiraz edilen konu ile ilgili uzmanlığına başvurabileceği, itiraza konu hizmete dair bir faaliyette görev almamış bir veya daha fazla personeli itirazın değerlendirilmesi işin görevlendirebilir. Yönetim Temsilcisinin itiraza veya şikayete konu hizmete dair bir faaliyette görev almış olması durumunda, itiraz veya şikayet , Pazarlama ve Sözleşmeler Yöneticisi tarafından ele alınır.

İtiraz ve şikayetin değerlendirilmesinde ve sonuçlandırılmasında görev alan personel, en az 2 yıl süre ile, itiraz veya şikayet sahibine danışmanlık hizmeti sağlamamış olmalı veya itiraz veya şikayet sahibi ile herhangi bir iş sözleşmesi olmamış olmalıdır. Olması halinde, Yönetim Temsilcisini veya Genel Koordinatörü bilgilendirmek durumundadır.

Görevlendirme ve değerlendirmeye ilişkin gerçekleştirilen faaliyetler, **FR.11.02 İtiraz ve Şikayet Takip Formu** ile kayıt altına alınır.

Şayet itiraz veya şikayet, bir ay içerisinde karara bağlanamadıysa, itiraz veya şikayet sahibine aylık olarak itiraz veya şikayetin durumu ile ilgili bilgilendirme yapılır.

İtiraz veya şikayet karara bağlandığında, sonuç ve gerçekleştirilen faaliyet konusunda itiraz veya şikayet sahibine resmi yazı veya e-posta ile bildirimde bulunulur.

## MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİMLERİNİN ALINMASI

Gerçekleştirilen her bir uygunluk değerlendirme faaliyeti sonrasında, Pazarlama ve Sözleşmeler Yöneticisi tarafından müşteriye **FR.11.03 Müşteri Memnuniyet Anketi** gönderilmesi sağlanır. Anket sonuçlarının alınması, Pazarlama ve Sözleşmeler Yöneticisi tarafından takip edilir ve kalite hedeflerinde belirtilen periyodlarla anket sonuçları değerlendirilir ve değerlendirme sonuçları yönetimin gözden geçirmesi toplantısında ele alınır.

# İLGİLİ DOKÜMANLAR

FR.11.01 İtiraz ve Şikayet Formu

FR.11.02 İtiraz ve Şikayet Takip Formu

LS.11.01 İtiraz ve Şikayet Listesi

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **REVİZYON TARİHİ** | **REV. NO** | **MADDE NO** | **YAPILAN REVİZYONUN AÇIKLANMASI** |
| 01.11.2023 | 01 | 4, 4.3 | Müşteri geri bildirimleri ile ilgili sorumluluk ve yöntem tanımlanmıştır. |
| 04.06.2024 | 02 | 4.2 | Yönetim Temsilcisi hakkında itiraz veya şikayet olması durumu tanımlanmıştır. |
|  |  |  |  |