



İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	Yayın Tarihi:	Rev. No:	Rev. Tarihi:
PR.11	12.12.2022	04	01.06.2025

1. AMAÇ

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

2. KAPSAM

Bu prosedür EUROGAP tarafından verilen tüm hizmetleri kapsar.

3. 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.

4. UYGULAMA

4.1. 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 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 işleminden kaldırılır.

4.2. 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

HAZIRLAYAN (KALİTE KOORDİNATÖRÜ)	ONAYLAYAN (GENEL KOORDİNATÖR)

Doküman Kodu	Yayın Tarihi:	Rev. No:	Rev. Tarihi:
PR.11	12.12.2022	04	01.06.2025

görev almamış bir veya daha fazla personeli itirazın değerlendirilmesi için 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.

4.3. 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.

Değerlendirmede;

- Müşteri tarafından, orta/kötü ve çok kötü olarak belirtilmiş olan alanlarda verilen hizmetin dosyası Pazarlama ve Sözleşmeler Yöneticisi ile Kalite Koordinatörü tarafından incelenir. Faaliyette bir aksaklık gözlemlendiğinde, bu prosedüre göre anket, müşteri şikayeti olarak ele alınır.
- **Anket sonuçları, FR.11.04 Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Formu ile kayıt altına alınır.** Anketteki her bir soru için ortalama puan hesaplanır ve ortalama puanın 4.5 altında olması durumunda Sürekli İyileşme Prosedürüne göre işlem başlatılır. Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında, soru bazında ortalama değer ve varsa gerçekleştirilen faaliyet sunulur.
- Müşterilerin ankette düştüğü notlar (iyileştirilmesi gereken alanlar vb.) Sürekli İyileştirme Prosedürüne göre ele alınır.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR



FR.11.01 İtiraz ve Şikayet Formu

FR.11.02 İtiraz ve Şikayet Takip Formu

FR.11.03 Müşteri Memnuniyet Anketi

FR.11.04 Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Formu

LS.11.01 İtiraz ve Şikayet Listesi

HAZIRLAYAN (KALİTE KOORDİNATÖRÜ)	ONAYLAYAN (GENEL KOORDİNATÖR)
	



İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	Yayın Tarihi:	Rev. No:	Rev. Tarihi:
PR.11	12.12.2022	04	01.06.2025

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.
10.12.2024	03	4.3	Müşteri geri bildirimlerinin değerlendirilmesi açıklanmıştır.
01.06.2025	04	4.3	Müşteri geri bildirimlerinin toplu olarak değerlendirilmesine ilişkin metot tanımlanmıştır.

HAZIRLAYAN (KALİTE KOORDİNATÖRÜ)	ONAYLAYAN (GENEL KOORDİNATÖR)