	<b>MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	P.05
		Yayın Tarihi	01.02.2016
		Revizyon No	06
		Revizyon Tarihi	30.10.2024
		Sayfa	1/4

## 1. AMAÇ:

Bu prosedürün amacı, Amper Enerji’de müşterilerden ve diğer ilgililerden gelen itiraz ve şikayetleri çözümlmek konusunda yöntem oluşturmaktır. Ayrıca, müşterilerin memnuniyet, istek ve önerilerinin yönetimi en kısa sürede karşılanarak, memnuniyetlerinin sürekliliğini sağlamaktır.

## 2. KAPSAM:

Bu prosedür müşteriden ve diğer ilgili taraflardan gelen itiraz veya şikayetin alınması ve sonuçlandırılması için bağımsızlık, tarafsızlık ve dürüstlük prensiplerine uygun olarak gerekli tüm faaliyetleri kapsar. Ayrıca müşterilerin Amper Enerji faaliyetlerinden memnuniyeti, istek ve önerileri bu prosedür doğrultusunda izlenir.

## 3. SORUMLULUKLAR:

Bu prosedürün yürütülmesinden Amper Enerji Genel Müdürü, Teknik Müdürler ve Kalite Yöneticisi sorumludur.

Tüm Amper Enerji çalışanları, müşterilerin öneri, istek, şikâyet ve itirazlarını kayıt altına alarak Kalite Yöneticisine iletmekten sorumludur.

Amper Enerji, itiraz ve şikâyetleri ele alma prosesinin her aşamasındaki tüm kararlardan sorumludur.

## 4. TANIMLAR:

**Şikâyet:** Herhangi bir kişi/kurumdan muayene kuruluşuna ya da akreditasyon kuruluşuna memnuniyetsizlik ifadesi.

**İtiraz:** Başvuru sahibinin veya hizmeti alan bir kişinin veya kuruluşun, ilgili süreçlerde alınmış olunan bir kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebi.

**Şikâyet ve İtirazlar Kurulu:** Genel Müdür tarafından seçilen ve üyeleri, Yönetim Temsilcisi (Kalite Yöneticisi), Teknik Müdürler ve diğer bölüm yöneticilerinden oluşan bir kuruldur. Şikâyet/itiraza taraf olan personel bu kurulda görevlendirilmez.

## 5. UYGULAMA


### 5.1. Genel:

Amper Enerji kendisine iletilen öneri, itiraz ve şikâyetleri nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı ve eki olan **F.19 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu**’nu müşteri ya da ilgili tarafların erişime Web sayfasında sunmaktadır.

Yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü öneri, itiraz ve şikâyetler saha personeli ve müşteri, posta, faks, elden veya [www.amperenerji.com.tr](http://www.amperenerji.com.tr) web adresi aracılığı ile e-posta yoluyla veya sözlü olarak yapılabilir. Tarafımıza ulaşan öneri, itiraz ve şikâyetleri alan Amper Enerji personeli bu konuyu Kalite Yöneticisi’ne **F.19 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu** ile iletir.

Kalite Yöneticisi öneri, şikâyet ve itirazın alındığı bilgisini ilgili tarafa yazılı olarak (e-posta veya resmi yazışma formatı ile) iletir. Şikâyet/itiraz Kalite Yöneticisi, İlgili Teknik Müdür veya Genel Müdür tarafından incelenerek Amper Enerji’ nin hizmetleri ile ilgili olup olmadığı değerlendirilir. Eğer şikâyet/itiraz bizim faaliyetlerimiz ile ilgili değil ise bu ilgili taraflara resmi yazı ile bilgilendirilir. Amper Enerji’nin faaliyetleri ile ilgili ise şikâyet ve itiraz kuruluna iletilir.

İtiraz ve şikâyetin alınmasından sonuçlandırmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler bağımsızlık, tarafsızlık ve gizlilik ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikâyetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdır.

	<b>MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	P.05
		Yayın Tarihi	01.02.2016
		Revizyon No	06
		Revizyon Tarihi	30.10.2024
		Sayfa	2/4

Amper Enerji'ye ulaşan tüm şikayet/itirazlar Kalite Yöneticisi Tarafından "L.06 Müşteri Şikayet ve İtiraz Listesi" ne kaydedilerek takibi yapılır.

## 5.2. Şikayetlerin Değerlendirilmesi:

Amper Enerji'e yapılan şikayetler Kalite Yöneticisi tarafından "F.19 Şikayet, İtiraz ve Öneri Formu" ile kayıt altına alınır. Şikayetler, şikayete sebep olan durumla ilgisi olmayan ve konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte olan Amper Enerji personellerinden oluşturulan "Şikayet/İtiraz" Kurulu tarafından değerlendirilir.

İlgili kurul şikayet sahibi ile temas kurarak şikayet hakkında detaylı bilgiyi alır ve şikayetin giderilmesi için gerekli faaliyeti yapar. Şikayet/İtiraz Kurulu şikayete ilişkin yapılacak çalışmaları ve alınan kararlar **F.76 Şikayet İtiraz Dilekçesi Değerlendirme ve Karar Tutanağı** ile kayıt altına alınır. Şikayet/İtiraz kurulu, şikayet ile ilgili kararı 5 iş günü içerisinde alır. Şikayetin sonuçlandırılması için gerekiyorsa Amper Enerji bünyesindeki her bölüme düzeltici faaliyet başlatılabilir ve karar bu şekilde de alınabilir.

Karar her ne şekilde alınsa alınsın kararın alınmasını izleyen 5 iş günü içinde şikâyet sahibi yazılı olarak sonuç hakkında **F.77 Şikâyet İtiraz Yanıt Formu** ile (elden, e-posta veya posta yoluyla) bilgilendirilir. Şikâyete konu durum hakkında şikâyet sahibi uygunluk bildirdi ise gerekli kararlar uygulanır ve konu kapatılır. Şikâyet devam ediyor ise yeniden farklı üyelerden oluşan bir komisyon oluşturularak süreç yeniden değerlendirilir. Sonucu, şikâyet sahibine bildirilir.

Şikâyetin değerlendirilmesi, gerekli DÖF' ün başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi Kalite Yöneticisi tarafından yürütülür.

## 5.3. İtirazların Değerlendirilmesi:

Amper Enerji'ye yapılan itirazlar Şikâyet/İtiraz Kurulu tarafından değerlendirilir. İtirazlar, Kalite Yöneticisi tarafından **F.19 Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu** ile kayıt altına alınır. Şikâyet/itiraz kurulu itiraz sahibi ile temas kurarak itiraz hakkında detaylı bilgiyi alır ve itirazın giderilmesi için gerekli faaliyeti yapar, alınan kararlar Şikâyet İtiraz Dilekçesi Değerlendirme ve Karar Tutanağı ile kayıt altına alınır. Şikayet/İtiraz kurulu, itiraz ile ilgili kararı 5 iş günü içerisinde alır. İtirazın sonuçlandırılması için gerekiyorsa Amper Enerji bünyesindeki her bölüme düzeltici faaliyet başlatılabilir ve karar bu şekilde de alınabilir.

İtiraz için uygun görülen kararın ve/veya kararın sonucu yapılanlar ve varsa açılmış düzeltici faaliyetin sonuçları en geç 10 iş günü içinde itiraz sahibine Şikâyet İtiraz Yanıt Formu ile iletilir. İtiraza konu durum hakkında itiraz sahibi uygunluk bildirdi ise gerekli kararlar uygulanır ve konu kapatılır.


Bildirilen karar itiraz sahibi tarafından tatmin edici bulunmuyorsa nedenlerini açıklayıcı olarak yazdığı Şikâyet İtiraz Yanıt Formunu, kendisine kararın bildiriminden 5 iş günü içerisinde Amper Enerji'ye tekrar sunar. Şikayet/İtiraz Kurulunun almış olduğu karara istinaden yapılan yeni itirazın görüşülmesi ve karara bağlanması için Şikayet/İtiraz Kurulu tekrar bir toplantı gündemi oluşturarak nihai kararı alır ve 3 iş günü içerisinde itiraz sahibine **F.77 Şikâyet İtiraz Yanıt Formu** ile (elden, e-posta veya posta yoluyla) bildirilir ve kayıtlar saklanır.

Alınan kararlar ve tutulan kayıtlar Yönetimin Gözden Geçirme toplantısında periyodik olarak incelenir.

Kanuni yasal mercilere aracılığı ile tarafımıza ulaşan itiraz şikayetler Genel Müdür yetkisinde takip edilir.

## 5.4. Müşterinin Şikayetini Sürdürmesi:

Yapılan şikayet/itiraz ile ilgili alınan kararlara, yapılan tüm çalışmalara rağmen şikayet/itirazın sürdürülmesi ve doğacak uyuşmazlıkların çözümü için yasal olarak Türkiye'nin İş Mahkemeleri yetkilidir.

	<b>MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	P.05
		Yayın Tarihi	01.02.2016
		Revizyon No	06
		Revizyon Tarihi	30.10.2024
		Sayfa	3/4

## 5.5. Önerilerin Değerlendirilmesi

Amper Enerji'e yapılan öneriler Kalite Yöneticisi tarafından Şikâyet/İtiraz/Öneri Formu ile kayıt altına alınır ve yönetimi gözden geçirme toplantılarında bu öneriler değerlendirilir ve gerekli görülen konularda düzenlemeler yapılır.

## 5.6. Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi:

Müşterilerin genel istek ve beklentileri öğrenilerek iyileştirme fırsatlarının tespit edilmesi amacıyla gerçekleştirilen ölçüm ve muayene hizmetleri sonrasında memnuniyet anketleri düzenlenir.


Kalite Yöneticisi yılda en az bir kez yönetimi gözden geçirme toplantısı öncesinde Müşteri memnuniyeti anket formu oluşturur. Bu anket tüm sektör bazında müşterilere gönderilerek ya da Amper Enerji Web sayfasından doldurmaları istenir. Kalite Yöneticisi tarafından Anket sonuçları analiz edilerek iyileştirme fırsatları belirlenir.

Sorular ve alınan cevaplarla ilgili alınacak aksiyonlar aşağıdaki gibi olacaktır.

Cevaplar ve Puanları	Alınacak Aksiyonlar
Çok İyi/ Evet /Her zaman (5 Puan)	: Sonuç uygundur.
İyi/Sık Sık (4 Puan)	: Sonuç kabul edilebilir olarak değerlendirilir.
Orta /Hayır/Nadiren ( 3 Puan)	: Müşteri şikayeti olarak kabul edilir. Müşteri ile görüşülerek durumun nedeni ile ilgili araştırma yapılır. Konu ile ilgili bir Düzeltici ya da Önleyici Faaliyet başlatılır.
Kötü / Hayır (2 Puan)	: Müşteri Şikayeti olarak kabul edilir. Müşteri şikayeti kaydı başlatılır Müşteri şikayeti alındığında izlenecek yöntemler izlenir. Düzeltici Faaliyet başlatılır. Bu duruma sebep olan konunun kök nedeni araştırılır. Ve çözümlenir. /ACİL ÖNLEM ALINMALIDIR
Çok Kötü/ Hayır/Hiçbir Zaman (1 Puan)	: Müşteri Şikayeti olarak kabul edilir. Müşteri şikayeti kaydı başlatılır Müşteri şikayeti alındığında izlenecek yöntemler izlenir. Düzeltici Faaliyet başlatılır. Bu duruma sebep olan konunun kök nedeni araştırılır. Ve çözümlenir. /ACİL ÖNLEM ALINMALIDIR.

Analizler alınan cevapların olumlu - olumsuz olarak gruplandırılması ve olumlu ve olumsuz cevapların ağırlıkların hesaplanmasına göre yapılır. Cevapların gruplamaları aşağıdaki gibi yapılır.

Çok İyi/Evet/Herzaman	:	OLUMLU	:	5 Puan
İyi /Sık Sık	:	OLUMLU	:	4 Puan
Orta /Hayır/Nadiren	:	OLUMSUZ	:	3 Puan
Kötü/Hayır	:	OLUMSUZ	:	2 Puan
Çok Kötü/Hayır/Hiçbir Zaman	:	OLUMSUZ	:	1 Puan

	<b>MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	P.05
		Yayın Tarihi	01.02.2016
		Revizyon No	06
		Revizyon Tarihi	30.10.2024
		Sayfa	4/4

## 6. REFERANSLAR

F.19 Şikayet, İtiraz ve Öneri Formu

L.06 Müşteri Şikayet ve İtiraz Listesi

F.20 Müşteri Memnuniyeti Anketi

F.76 Şikayet İtiraz Dilekçesi Değerlendirme ve Karar Tutanağı

F.77 Şikayet İtiraz Yanıt Formu

F.90 Müşteri Memnuniyet Anket Raporu

**Hazırlayan:** Kalite Yöneticisi

**Onaylayan:** Genel Müdür