

	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKÂyet VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	P.05
		Yayın Tarihi	01.02.2016
		Revizyon No	07
		Revizyon Tarihi	26.12.2025
		Sayfa	1/3

1. AMAÇ:

Bu prosedürün amacı, Amper Enerji’de müşterilerden ve diğer ilgililerden gelen itiraz ve Şikâyetleri 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 Şikâyetin 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 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’n faaliyetleri ile ilgili ise Şikâyet ve itiraz kuruluna iletir.

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.

	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	P.05
		Yayın Tarihi	01.02.2016
		Revizyon No	07
		Revizyon Tarihi	26.12.2025
		Sayfa	2/3

Amper Enerji'ye ulaşan tüm Şikâyet/itirazlar Kalite Yöneticisi Tarafından “**L.06 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Listesi**” ne kaydedilerek takibi yapılır.

5.2. Şikâyetlerin/ İtirazların Değerlendirilmesi:

Amper Enerji'e yapılan Şikâyetler/ **itirazlar** Kalite Yöneticisi tarafından “**F.19 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu**” ile kayıt altına alınır. Şikâyetler/ **itirazlar**, Şikâyet/ **itiraza** sebep olan durumla ilgisi olmayan ve konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte olan Amper Enerji personellerinden oluşturulan “Şikâyet/İtiraz” Kurulu tarafından değerlendirilir.

İlgili kurul Şikâyet/ **itiraz** sahibi ile temas kurarak Şikâyet/ **itiraz** hakkında detaylı bilgiyi alır ve Şikâyetin/ **itirazın** giderilmesi için gerekli faaliyeti yapar. Şikâyet/İtiraz Kurulu Şikâyet/ **itiraza** ilişkin yapılacak çalışmaları ve alınan kararlar **F.76 Şikâyet İtiraz Dilekçesi Değerlendirme ve Karar Tutanağı** ile kayıt altına alınır. Şikâyet/İtiraz kurulu, Şikâyet/ **itiraz** ile ilgili kararı 5 iş günü içerisinde alır. Şikâyetin/ **İtirazın** 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/**itiraz** sahibi yazılı olarak sonuç hakkında **F.77 Şikâyet İtiraz Yanıt Formu** ile (elden, e-posta veya posta yoluyla) bilgilendirilir. Şikâyet/ **itiraza** konu durum hakkında şikâyet/ **itiraz** sahibi uygunluk bildirdi ise gerekli kararlar uygulanır ve konu kapatılır. Şikâyet/ **İtiraz** devam ediyor ise yeniden farklı üyelerden oluşan bir komisyon oluşturularak süreç yeniden değerlendirilir. Sonucu, şikâyet/ **itiraz** sahibine bildirilir. **Bu karar da uygun bulunmazsa ve Şikâyet/ itiraz devam ederse “5.3 Müşterinin Şikâyetini sürdürmesi” aşamasına geçilir.**

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

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

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

5.3. Müşterinin Şikâyetini/ İtirazını Sürdürmesi:

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

5.4. 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.

5.5. 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.

	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İSTEK, ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	P.05
		Yayın Tarihi	01.02.2016
		Revizyon No	07
		Revizyon Tarihi	26.12.2025
		Sayfa	3/3

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 Şikâyeti 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 Şikâyeti olarak kabul edilir. Müşteri Şikâyeti kaydı başlatılır Müşteri Şikâyeti 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 Şikâyeti olarak kabul edilir. Müşteri Şikâyeti kaydı başlatılır Müşteri Şikâyeti 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

6. REFERANSLAR

F.19 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu

L.06 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Listesi

F.20 Müşteri Memnuniyeti Anketi

F.76 Şikâyet İtiraz Dilekçesi Değerlendirme ve Karar Tutanağı

F.77 Şikâyet İtiraz Yanıt Formu

F.90 Müşteri Memnuniyet Anket Raporu

Hazırlayan: Kalite Yöneticisi

Onaylayan: Genel Müdür