

	<b>YÜRÜRLÜK TARİHİ</b>	<b>01.05.20..</b>
	<b>DOKÜMAN KODU</b>	<b>YÖN. PR. 16</b>
	<b>REV. NO/ TARİH</b>	<b>00/-</b>
	<b>SAYFA</b>	<b>1/2</b>

**KONU : MÜŞTERİ ŞİKAYETİ ,ÖNERİLERİ ve ANKET PROSEDÜRÜ-8.3**

**1. AMAÇ**

Bu prosedürün amacı, Müşteri şikayetlerinin değerlendirilmesi, şirketimizin yaptığı işlerdeki performansının ölçülmesi, müşteri beklenti ve önerilerinin saptanması, analiz edilmesi, değerlendirilmesi için bir sistem oluşturmaktır.

**2. SORUMLULAR**

Bu prosedürün uygulanmasından tüm birimler sorumludur.

**3. UYGULAMALAR**

**3.1. ANKETLERİN YAPILMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ**

Şirketimiz Müşterilerle (İşverenlerle) yapılan anketleri, işlerimizin performansı, müşteri beklenti ve önerilerinin öğrenilmesi ve hizmetimizin geliştirilmesi için en iyi gösterge olarak kabul eder.

3.1.1. Yapılacak anket çalışmalarının kararını teknik Genel Müdür /Mali ve İdari Genel Müdür verir. Bu kararda;

- 1- Anketin kimlerle yapılacağı,
- 2- Ankette Kaç soru sorulacağı,
- 3- Anketin içeriği ve anketdeki beklentiler,

3.1.2. Anket sonuçları Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir, analiz edilir ve rapor haline getirilir. Bu rapor Genel Müdürle yapılan toplantıda görüşülerek, hizmet performansının değerlendirilmesi müşteri memnuniyetinin ve beklentisinin öğrenilmesi sağlanır.

3.1.3. Yönetim anket sonuçlarını göz önünde bulundurarak müşteri memnuniyetinin ve hizmet performansının artırılması için gerekli olan düzeltici ve önleyici faaliyetlerin kararlarını alır ve gerekiyor ise sorumlularını ve sürelerini saptar. Yapılacak çalışmaların takibi, kontrolü ve koordinasyonu Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır. Anket kayıtları Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir.

**HAZIRLAYAN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ**

**ONAYLAYAN  
GENEL MÜDÜR**

	<b>YÜRÜRLÜK TARİHİ</b>	<b>01.05.20..</b>
	<b>DOKÜMAN KODU</b>	<b>YÖN. PR. 16</b>
	<b>REV. NO/ TARİH</b>	<b>00/-</b>
	<b>SAYFA</b>	<b>2/2</b>

## **KONU : MÜŞTERİ ŞİKAYETİ ,ÖNERİLERİ ve ANKET PROSEDÜRÜ-8.3**

### **3.2. MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ**

- 3.2.1. Müşteri şikayetleri ile ilgili ,izlenecek yol ; Kullanım/İşletme aşamasında ortaya çıkan uygunsuzluklar için İşverenin talebi yazılı olarak alınır. Talep Şantiye Şefi/Proje Müdürü tarafından incelenir uygunsuzluğunun projeden mi, imalat hatasından mı veya kullanım hatasından mı kaynaklandığı araştırılır. İnceleme sonucuna göre ve İşveren ile varılan mutabakat çerçevesinde işlem yapılır.Bu çalışma ile ilgili kayıtlar Proje Müdürü tarafından saklanır.
- 3.2.2. Müşteri Şikayetleri, her yılın sonunda Yönetim Temsilcisi tarafından birimlerden alınarak, yeterince veri toplanması durumunda istatistiki olarak değerlendirilir. Gerek görülür ise, hemen veya Yönetimin Kalite Sistemini Gözden Geçirme Toplantısı sırasında yönetime sunularak görüşülür. Yönetim gerekli olan düzeltici ve önleyici faaliyetlerin kararını alır. Yapılacak çalışmaların sorumlularını ve sürelerini belirler.Yapılacak çalışmaların takibi, kontrolü ve koordinasyonu Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

### **4. İLGİLİ DOKÜMANLAR**

- 1 Anket Formu
- 2 Servis/Satış Sonrası Hizmet Prosedürü 7.5

[ISO 9001 Prosedürleri](#)

**HAZIRLAYAN  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ**

**ONAYLAYAN  
GENEL MÜDÜR**