

1. AMAÇ:

Bu prosedürün amacı; FOCUS ULUSLARARASI GÖZETİM SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ. ilgili taraflardan gelen önerilerin/şikayetlerin/itirazların değerlendirilmesi, müşteri haklarının korunması için bir yöntem oluşturmaktır.

2. KAPSAM

FOCUS ULUSLARARASI GÖZETİM SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.'nde tüm önerilerin/şikayetlerinin/itirazların incelenmesi, değerlendirilmesi, müşteri ile karşılıklı mutabakat sağlanarak sonuca bağlanmasını kapsar.

3. SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından ve diğer departmanları yönlendirmekten Operasyon Müdürü, Satış Pazarlama Sorumlusu ve Yönetim Temsilcisi sorumludur.

4. TANIMLAR:

Şikâyet: İlgili tarafların FOCUS ULUSLARARASI GÖZETİM SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.'nin, hizmet sonuçlarından kaynaklanan uygunsuzluklara yönelik geri bildirimleridir.

İtiraz: ilgili tarafların FOCUS ULUSLARARASI GÖZETİM SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ. nin aldığı kararlara yönelik talebidir.

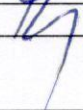
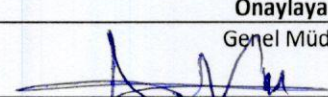
Anlaşmazlık: FOCUS ULUSLARARASI GÖZETİM SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.'nin uygulamalarında mutabakat sağlanamaması durumudur.

Öneri: Bir sorunu çözmek üzere öne sürülen görüştür.

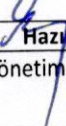
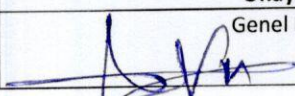
Bildirim: Her türlü şikayet, itiraz, öneridir.

5. YÖNTEM/UYGULAMA**5.1** Şikayetler/itirazlar ile ilgili genel prensiplerimiz şu şekildedir:

- **Tarafsızlık:** Müşteri şikâyetleri ele alınırken gizlilik ilkesi esastır ve sürecin etkinliğini etkileyebileceği düşünüldüğü durumlarda Şikayet eden müşteri ve diğer gerekli bilgiler gizli tutulur.
- **Gizlilik:** Müşteri şikâyetleri her türlü önyargıdan uzak bir şekilde tarafsız olarak ele alınır. Müşteri şikâyetleri sürecinin amacı hatalı kişileri bulmaktan ziyade ortaya çıkan uygunsuzlukları kalıcı olarak çözmektir.
- **Duyarlılık:** Kişisel farklılıklara ve ihtiyaçlara önem verildiğinden dolayı, Her bir müşteri şikayetinde empati yaklaşımı sergilenir ve kişilerin, kuruluşların farklı ihtiyaçları ve hassasiyetleri olabileceği göz önünde bulundurularak süreç boyunca müşterilerin hassasiyetleri öğrenilir ve çözümler esnasında dikkate alınır.
- **Bütünlük:** Müşteri şikâyetinin netleştirilmesi amacıyla sürece hem müşteri hem de uygunsuzluğun kaynaklandığı bölüm dâhil edilir ve her iki taraftan da detaylı ve net bilgi alınarak, doğru ve kalıcı çözüm aranır.
- **Adil, Eşit Yaklaşım:** Müşteri şikâyetleri incelenirken, müşterinin ciro içindeki payı da dâhil olmak üzere müşteriler arasında hiçbir farklılık gözlemlenmez ve her müşteri şikâyeti eşit hassasiyet ve önem ile ele alınır. Bunun yanı sıra şikâyetlerin ele alınmasında dil, din, ırk, cinsiyet gibi ayrımlar yapılmaz.
- **Memnuniyet Odaklılık:** Müşteri şikâyetlerinde esas odaklanılan nokta müşteri memnuniyetinin sağlanmasıdır. Bu sebeple müşteri memnuniyetini sağlamak için müşterinin önerilen ilk çözümden memnun olmaması halinde çalışma yapılarak müşteriye alternatif çözümler sunulur ve sürecin müşteri memnuniyeti ile sonuçlanmasına odaklanılır.

 Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		 Onaylayan Genel Müdür
--	--	---

- **Hakkaniyet:** Müşteri şikâyetlerinde müşteri memnuniyeti sağlanana dek alternatif çözümlerin araştırılması esastır ancak talepler ve çözümlerde adaletli olmak ön plandadır ve müşterinin de çözüm odaklı olması ve çözüm taleplerinin şikâyetin yarattığı sorun ile uyumlu ve dengeli olması beklenir. Çözüm taleplerinin şikâyetin yarattığı sorun ile aşırı dengesizlik göstermesi ve taleplerin aşırıya kaçması halinde hakkaniyet ilkesi dikkate alınır ve şikâyet sonuçlandırması ve memnuniyet bu ilke göz önünde bulundurularak ve gerekli denge sağlanarak yapılır.
 - **Çalışanın Bilgilendirilmesi:** Müşteri şikâyetlerinde uygunsuzluğun kaynaklandığı bölümün ve dolayısı ile çalışanların çözüm sürecine dâhil edilmesi esastır ve gerekli bilgilendirme şikâyetin kaynağı olan bölüm ve kişilere eksiksiz yapılarak görüş alınır. Söz konusu bilgilendirme esnasında gizlilik esası göz önünde bulundurularak gerektiğinde şikâyet eden kuruluş, kişi gizli tutulabilir.
 - **Müşterinin dış çözüm hakkı:** Müşteri şikâyetlerinde müşteri ile mutabakat sağlanamaması halinde şikâyette bulunan müşteri, yasal hukuki yollardan hak aramak gibi dış çözümlere başvurma hakkına sahiptir.
- 5.2 Firmamız personeli müşteriler ile kurumsal kültüre uygun iletişim kurmaktan ve haklarını korumaktan sorumludur. Oluşabilecek herhangi bir gecikme veya olağandışı bir durumda müşteri mutlaka bilgilendirilmektedir.
- 5.3 Firmamıza öneri/şikâyet/itiraz, telefonla ve/veya yüz yüze ve/veya e-mail ve/veya whatsapp yolu ile gelmektedir. Müşteri şikâyetleri müşterilerin erişebileceği ve kolaylıkla anlayabileceği şekilde alınmaktadır. Bu nedenle ilgili taraflarca kolayca erişilebilmesi için web sitemize (www.focusglobalsurvey.com) yüklenmiş olan **Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu (F.36)** doldurularak da tarafımıza mail/kargo yoluyla iletilebilmektedir.
- 5.4 **P.28 Öneri, Şikâyet ve İtiraz Prosedürümüz** tüm ilgili taraflarca erişilebilir olması için web sitemize (www.focusglobalsurvey.com) yüklenmiştir.
- 5.5 Firmamıza gelen her türlü sözlü/yazılı öneriler/şikâyetler/itirazlar **Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formuna (F.36)** Kayıt edilir.
- 5.6 Şikâyet ve itirazlar alındıktan sonra şikâyetin alındığına dair ve ilerlemeler ile ilgili bilgilendirme şikâyet/itiraz sahibine ve Genel Müdüre Yönetim Temsilcisi tarafından **Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formunda** işaretlemiş olduğu şekilde yazılı/sözlü olarak en geç 5 iş günü içinde bildirilir.
- 5.7 Öneri/şikâyet/itiraz bildirmek için iletişime geçen tüm müşteriler, iletişime geçilmiş personel tarafından Yönetim Temsilcisi'ne yönlendirilir.
- 5.8 Tüm incelemeler neticesinde şikâyet/itiraz firmamız kaynaklı ve muayene hizmetlerimizden dolayı değil ise yada müşteri istek/öneri ve/veya müşteriden kaynaklanan bir durum ise Yönetim Temsilcisinin değerlendirmelerini yaparak **Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formunda (F.36)** SONUÇ kısmına gerçekleştirilen tüm faaliyetler ve müşteri ile mutabık kalınıp kalınmadığı vb.. yazılır.
- 5.9 Eğer şikâyet/itiraz firmamızdan ve muayene faaliyetlerimizden kaynaklı ise Düzeltici Faaliyet başlatılır ve **Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formunda (F.36)** değerlendirme sonuç kısmına düzeltici faaliyet başlatıldı işaretlenir ve ilgili düzeltici faaliyet numarası yazılır. Düzeltici faaliyetler Düzeltici Faaliyet Formuna (F.18) kayıt edilir.
- 5.10 Söz konusu şikâyet, itiraz veya Öneri firmamız ile ilişkili olup olmadığı kararını vermek için gerekli bilginin toplanması ve bu bilgilerin doğrulanması sorumluluğu Yönetim Temsilcisindedir.
- 5.11 Şikâyet veya itirazlar değerlendirilmesi sırasında araştırmalar yapılır ve bu şikâyet/itirazın geçerli kılınması, buna karşın da gerçekleştirilecek faaliyetlerin kararlaştırılması sağlanır.
- 5.12 İtirazlar hakkındaki araştırma ve karar, ayrımcı faaliyetlere sebebiyet verecek sonuçlar oluşturmaz.
- 5.13 Muayene faaliyetleri ile ilgili kayıt altına alınan, şikâyet ve itirazların ele alınması sırasında karar verecek kişiler, bildirim konu olan kişilerle ilgi çelişkisi oluşturmayacak şekilde oluşturulur.

 Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		 Onaylayan Genel Müdür
---	--	--

Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
P.28	15.11.2023	01	15.02.2024	3 / 3

- 5.14 Şikâyet veya itiraz edene bildirilecek olan karar, şikâyet/itiraz konusu muayene faaliyetlerinde yer almamış olan kişi/kişiler tarafından verilir veya gözden geçirilir ve onaylanır
- 5.15 Şikâyet ve itirazın değerlendirilmesi sonucu alınan kararın Şikâyet ve İtiraz sahibine **Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formunda** işaretlemiş olduğu şekilde veya telefon veya mail yoluyla karar alındıktan sonra en geç 5 iş günü içinde ilgili taraflara bilgi verilir.
- 5.16 Mümkün olduğunda şikâyet veya itirazın ele alınıp yapılan faaliyetler neticesinde alınan kararları ve sonuçları şikâyet veya itiraz edene resmi olarak bildirilir.
- 5.17 Müşteri öneri ve/veya şikâyetlerini/itirazlarını direkt Yönetim temsilcisine iletemeyebilir. Böyle durumlarda öneri ve/veya şikâyeti alan birim Yönetim Temsilcisine iletmekle sorumludur.
- 5.18 Müşteri Memnuniyet Anketi ile iletilen şikâyetler Yönetim Temsilcisi tarafından analiz edilir.
- 5.19 Müşteri öneri ve/veya şikâyetleri ve faaliyetlerin sonuçları Yönetim Temsilcisi tarafından takip edilir.
- 5.20 FOCUS ULUSLARARASI GÖZETİM SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ. şikâyet ve itirazların ele alınması prosesinin tüm aşamalarındaki kararların tamamından sorumludur.
- 5.21 Bu prosedür ile ilgili kayıtlar Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre dosyalanır ve saklanır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Düzeltici Faaliyet Formu (F.18)
- Müşteri Öneri ve Şikâyetleri Takip Formu (F.36)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (P.02)

Hazırlayan Yönetim Temsilcisi		Onaylayan Genel Müdür
---	--	---------------------------------