1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, şikâyet ve itirazların alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesi için uygulanacak yöntem ve sorumlulukların belirlenmesidir.

2. TANIMLAR

Şikâyet: Bir kişi veya kuruluşun, SBE Mühendislik'e, faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

İtiraz: Müşteri kuruluşların, SBE Mühendislik'den, vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebi.

3. REFERANSLAR ve İLGİLİ DOKÜMANLAR

FR.30 Şikâyet ve İtiraz Formu

4. SORUMLULUKLAR ve UYGULAMA

4.1. Genel

4.1.1. SBE Mühendislik, şikâyet ve itirazların ele alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesinin tüm seviyelerindeki kararlardan sorumludur.

4.1.2. Şikâyet ve itirazın, sunulan periyodik kontrol ve muayene faaliyetleri ile ilgili olduğu belirlenirse Yönetim Temsilcisi tarafından, en fazla (1) bir ay içerisinde değerlendirilmesi sağlanır.

4.1.3. Şikâyet ve itirazın, bu prosedürü işleten kişiler hakkında olması durumunda şikâyet ve itiraz, sorumlulukları doğrultusunda konudan bağımsız olduğu garanti edilerek görevlendirilen başka personel tarafından, takip edilir ve sonuçlandırılır.

4.2. Şikâyetlerin alınması ve teyidi

4.2.1. Şikâyetler, yazılı veya sözlü olarak yapılabilir.

4.2.2. Şikâyetler, alan personel tarafından, Şikâyet ve İtiraz Formuna kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir.

4.2.3. Yönetim Temsilcisi tarafından, alınan şikâyetin, sunulan periyodik kontrol ve muayene faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı teyit edilir.

4.3. İtirazların alınması

4.3.1. SBE Mühendislik tarafından, itirazlar hakkındaki araştırma ve kararın, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya sebebiyet verecek sonuçlar oluşturmaması, prensip olarak benimsenmiştir.

4.3.2. Periyodik kontrol ve muayene faaliyetleri ile ilgili olarak; muayene raporları, muayene personeli, muayenenin içeriği vb. hususlarda itirazlar, müşteriler tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilir.

4.3.3. İtirazlar, alan personel tarafından, Şikâyet ve İtiraz Formuna kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir.

4.4. Şikâyetler ve İtirazların Değerlendirilmesi

4.4.1. Şikâyet ve itirazların değerlendirilmesi, Yönetim Temsilcisi ve Genel Müdür ile birlikte gerçekleştirilir. Ancak şikayete konu olan veya şikayet konusu olan muayene faaliyetine katılan kişi veya kişiler şikayet ve itarızın değerlendirilmesi faaliyetinde yer alamaz.

4.4.2. Şikâyet ve itirazı değerlendiren Yönetim Temsilcisi ve Genel Müdür tarafından, ilgili şikâyet ve itirazın geçerli kılınması ve araştırılması yapılır. Bu amaçla, uygun ve gerekli durumlarda, şikâyet ve itirazla ilgili gelen/alınan bilgiler değerlendirilir ve yapılacak faaliyete ilişkin karar verilir.

4.4.3. Periyodik kontrol ve muayene hizmeti tamamlanmış müşteriler hakkında yapılan şikâyetler, Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili müşteriye yazılı olarak bildirilir.

4.4.4. Müşteri kuruluştan, hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler hakkında en fazla (1) bir hafta içerisinde yazılı bilgi vermesi istenir.

4.4.5. Gelen bilgiler, Yönetim Temsilcisi tarafından incelenir. Şikâyetin önemi esas alınarak, gerekirse müşteriye bir ziyaret yapılır ve şikâyete ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilebilir.

4.4.6. Şikâyet ve itirazların değerlendirmesinin, en fazla (1) bir ay içerisinde tamamlanması, Yönetim Temsilcisi tarafından takip edilir ve sağlanır.

4.5. Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler

4.5.1. Şikâyetler ve itirazların değerlendirme sonuçları doğrultusunda, gerekli olduğu önerilen/tespit edilen düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır. İlgili şikayet ve itirazların tekrar ortaya çıkmasını önlemek amacı ile uygun yöntem geliştirilip, takip edilir, doğrulanır ve uygunsuzluğun bir daha yaşanmaması sağlanır.

4.5.2. Başlatılan tüm düzeltici veya önleyici faaliyetlerin takibi, Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

4.6. Hizmet Değerlendirme Anketi

4.6.1. SBE Mühendislik müşterilerine vermiş olduğu hizmetin iyileştirilmesi ve müşteri memnuniyetini değerlendirebilmek amacıyla web sitesinde 'Hizmet Değerlendirme Anketi' yayınlamıştır.

4.6.2. Bu anketi dolduran müşteri bildirimleri Yönetim Temsilcisinin mail adresine ulaşır ve Yönetim Temsilcisi tarafından Genel Müdür'e iletilir.

4.6.3. Genel Müdür, hizmeti gözden geçirerek gerekli aksiyonların alınmasını sağlar.

4.7. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

4.7.1. SBE Mühendislik, itirazın ve mümkün olduğu durumlarda şikâyetin alındığını ve ilerlemeye dair bilgileri, şikâyet ve itiraz tarihinden en geç (1) bir hafta sonra, şikâyet veya itiraz sahibine yazılı olarak bildirir.

4.7.2. SBE Mühendislik, itirazın ve mümkün olduğu durumlarda şikâyetin sonucunu, şikâyet ve itiraz tarihinden en geç (1) bir ay sonra, şikâyet veya itiraz sahibine yazılı olarak bildirir.

4.7.3. SBE Mühendislik'e ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

4.7.4. Gerek görülmesi durumunda SBE Mühendislik, şikâyet konusunu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceğini, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

REVİZYON BİLGİLERİ		
Rev. No	**Revizyon Tarihi**	**Revizyon Açıklaması**
0	01.01.2016	İlk yayın.
1	26.05.2016	Şirket unvan değişikliği nedeniyle revize edildi.
2	26.09.2016	Şirket adres değişikliği nedeniyle revize edildi.
3	09.09.2017	Logo değişikliği nedeniyle revize edildi.
4	24.10.2018	Madde 4.4.1. de revizyon yapıldı.
5	01.04.2024	4.6. maddesinin eklenmesi nedeniyle revize edildi.
6	31.12.2024	Şirket unvan değişikliği nedeniyle revize edildi.
7	11.04.2025	Md. 4.5.1. de revizyon yapıldı.

Hazırlayan	Onaylayan
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR