# AMAÇ

Bu prosedür, BARKOR tarafından verilen hizmetlere ilişkin alınan şikayetlerin değerlendirilmesine ilişkin esasların açıklanmasıdır.

# KAPSAM

Bu prosedür BARKOR tarafından verilen tüm hizmetleri kapsar.

# SORUMLULUK VE YETKİLER

Bu prosedürün uygulanmasında;

* Şikayetlerin alınmasından ve kaydedilmesinden, itiraz veya şikâyet sahibi ile iletişimden ve müşteri memnuniyet

anketlerinin takibinden Teklif ve Sözleşme Sorumlusu,

* Şikayetlerin değerlendirilmesinin takibi ve koordinasyonundan Yönetim Temsilcisi

Sorumludur.

# UYGULAMA

## ŞİKAYETLERİN ALINMASI

Şikayet, BARKOR tarafından sağlanan hizmetlerin sonuçlarının tekrar değerlendirilmesine ilişkin müşteri veya ilgili olabilecek bir diğer taraflarca gerçekleştirilen taleptir.

İtiraz sahibi, dilekçe, e-posta yolu ile veya BARKOR web adresinden temin edilebilecek **F.09.01 Şikayet Formu** aracılığı ile BARKOR’a itirazda bulunabilir.

Talebin şikâyet olarak değerlendirilebilmesi için, şikâyetin BARKOR tarafından sağlanan hizmetlerden biri ile ilgili olması

gerekmektedir.

Tüm şikayetler, Teklif ve Sözleşme Sorumlusu tarafından alınarak, **L.09.01 Şikâyet Listesine** kaydedilir. Daha sonra,

Pazarlama ve Sözleşmeler Yöneticisi, şikayet konusunun BARKOR tarafından gerçekleştirilen bir faaliyet ile ilişkili olup

olmadığını değerlendirir ve şayet BARKOR tarafından sağlanan bir hizmet ile ilgili ise, şikayet sahibi bilgilendirilerek itiraz

değerlendirmeye alınır. İlgili değilse, şikayet sahibi bilgilendirilerek şikayet işlemden kaldırılır.

## İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

İşleme alınan şikayetlerin değerlendirilmesi için, Teklif ve Sözleşme Sorumlusu, itirazı Yönetim Temsilcisine yönlendirir.

Yönetim Temsilcisi, şikayete dair bilgi ve belgeleri temin eder, gerekiyorsa, şikayet edilen konu ile ilgili uzmanlığına

başvurabileceği, şikayete konu hizmete dair bir faaliyette görev almamış bir veya daha fazla personeli şikayetin değerlendirilmesi işin görevlendirebilir.

Şikayetin değerlendirilmesinde ve sonuçlandırılmasında görev alan personel, en az 2 yıl süre ile, şikayet sahibine danışmanlık hizmeti sağlamamış olmalı veya şikayet sahibi ile herhangi bir iş sözleşmesi olmamış olmalıdır. Olması halinde, Yönetim Temsilcisini veya Genel Müdürü bilgilendirmek durumundadır.

Görevlendirme ve değerlendirmeye ilişkin gerçekleştirilen faaliyetler, **F.09.02 Şikâyet Takip Formu** ile kayıt altına alınır.

Şayet şikayet, bir ay içerisinde karara bağlanamadıysa, şikayet sahibine aylık olarak şikayetin durumu ile ilgili bilgilendirme yapılır.

Şikayet karara bağlandığında, sonuç ve gerçekleştirilen faaliyet konusunda şikayet sahibine resmi yazı veya e-posta ile bildirimde bulunulur.

## MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİMLERİNİN ALINMASI

Gerçekleştirilen her bir uygunluk değerlendirme faaliyeti sonrasında, Teklif ve Sözleşme Sorumlusu tarafından müşteriye

**F.09.03 Müşteri Memnuniyet Anketi** gönderilmesi sağlanır. Anket sonuçlarının alınması, Pazarlama ve Sözleşmeler Yöneticisi tarafından takip edilir ve kalite hedeflerinde belirtilen periyodlarla anket sonuçları değerlendirilir ve

değerlendirme sonuçları yönetimin gözden geçirmesi toplantısında ele alınır. Değerlendirmede;

* Müşteri tarafından, orta/kötü ve çok kötü olarak belirtilmiş olan alanlarda verilen hizmetin dosyası Pazarlama ve Sözleşmeler Yöneticisi ile Kalite Koordinatörü tarafından incelenir. Faaliyette bir aksaklık gözlemlendiğinde, bu prosedüre göre anket müşteri şikayeti olarak ele alınır.
* Anketteki her bir soru için ortalama puan hesaplanır ve ortalama puanın 4.5 altında olması durumunda Sürekli

İyileşme Prosedürüne göre işlem başlatılır. Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında, soru bazında ortalama değer ve varsa gerçekleştirilen faaliyet sunulur.

* Müşterilerin ankette düştüğü notlar (iyileştirilmesi gereken alanlar vb.) Sürekli İyileştirme Prosedürüne göre ele alınır.

# İLGİLİ DOKÜMANLAR

* + 1. Şikayet Formu
    2. Şikayet Takip Formu
    3. Müşteri Memnuniyet Anketi
    4. Şikayet Listesi

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **REVİZYON TARİHİ** | **REV. NO** | **MADDE NO** | **YAPILAN REVİZYONUN AÇIKLANMASI** |
| 26.05.2025 | 01 | Tüm maddeler | İtiraz ifadesi kaldırılmıştır |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |