

	MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ YÖNETİM PROSEDÜRÜ	Doküman No: P.28 Revizyon No: 00 Revizyon Tarihi: 08.08.2026
---	--	--

1. Amaç ve Kapsam

Bu prosedür, P.11 kapsamındaki müşteri şikâyetlerinin operasyonel olarak kaydedilmesi, önceliklendirilmesi, bağımsız incelenmesi, yanıtlanması, düzeltilmesi, kök nedeninin giderilmesi, kapatılması ve eğilim analizini düzenler. İtirazların karar akışı P.11 Madde 8'e göre yürütülür.

2. Şikâyet Kaynakları

Şikâyet; e-posta, telefon, yüz yüze görüşme, web, resmi yazı, F.40 anketi, saha geri bildirimi, düzenleyici kurum veya üçüncü taraf kanalıyla alınabilir. Personel, kendisine ulaşan şikâyeti aynı iş günü Kalite Yöneticisine iletir; kendi başına sonuçlandırmaz.

3. Kayıt ve İlk Yanıt

- F.41 üzerinde benzersiz şikâyet numarası verilir; tarih, kanal, başvuru sahibi, hizmet/rapor, olay ve ek kanıt kaydedilir.
- Şikâyetin SÖZTEK faaliyetiyle ilgili olup olmadığı doğrulanır. İlgisiz başvuruda gerekçe ve mümkünse yönlendirme bildirilir.
- Alındı bildirimi hedef olarak 5 iş günü içinde yapılır; iletişim tercihi ve gerekli ek bilgi belirtilir.
- Anonim şikâyet mevcut kanıt ölçüsünde değerlendirilir; kişiye özel sonuç bildirimi yapılmadığı kaydedilir.

4. Öncelik ve Risk Sınıflandırması

Seviye	Örnek	İlk İşlem
Kritik	Can güvenliği, ciddi rapor hatası, tarafsızlık/gizlilik ihlali, veri kaybı, yasal bildirim riski.	Aynı gün üst yönetim ve teknik sorumluya bildirim; rapor/iş etkisi ve geçici önlem.
Yüksek	Tekrarlanan teknik hata, önemli gecikme, yanlış müşteri/rapor bilgisi, ciddi davranış şikâyeti.	2 iş günü içinde sorumlu/bağımsız inceleme ve eylem planı.
Normal	İletişim, planlama, rapor sunumu veya tekil hizmet memnuniyetsizliği.	Rutin inceleme ve 30 günlük kapanış hedefi.
Öneri niteliği	Memnuniyetsizlikten çok iyileştirme talebi.	P.11 öneri akışına aktarım.

5. Bağımsızlık ve Görevlendirme

Kalite Yöneticisi, şikâyete konu faaliyete katılmamış ve çıkar çatışması bulunmayan yetkin inceleme/karar vericiyi belirler. Şikâyete konu personel olayı açıklayabilir ve kayıt sağlayabilir; nihai sonucu onaylayamaz. Küçük organizasyonda uygun iç kişi yoksa yalnız dosya için gizlilik ve çıkar çatışması şartlarını sağlayan yetkin dış görüş alınabilir; karar sorumluluğu SÖZTEK'tedir.

6. İnceleme Yöntemi

- Talep, sözleşme, iş emri, rapor, ham ölçümler, fotoğraflar ve yazılım kayıtları incelenir.
- Uygulanan yöntem, standart/mevzuat baskısı, ekipman ve kalibrasyon geçerliliği doğrulanır.
- Personel yetki/yeterlilik, görevlendirme ve tarafsızlık kayıtları kontrol edilir.
- Müşteri ve ilgili personelin açıklamaları ayrı ve izlenebilir kaydedilir.
- Benzer önceki şikâyetler, tekrar ve sistemik etki araştırılır.
- Rapor/karar etkisi varsa P.27 değerlendirmesi yapılır.

7. Kök Neden, Düzeltme ve Düzeltici Faaliyet

Doğrulan şikâyet yalnız görünen sorun giderilmez; insan, yöntem, ekipman, yazılım, veri, iletişim, iş yükü ve yönetim faktörleri yönünden neden analizi yapılır. Tekil düzeltme F.41'e, tekrar/sistem riski bulunan konu P.05 kapsamında DÖF'e bağlanır. Faaliyetin etkinliği kanıtla doğrulanır.

8. Müşteri Yanıtı

Yanıt; şikâyetin kabul durumu, incelenen konu, gizlilik sınırları içindeki gerekçe, gerçekleştirilen/planlanan faaliyet, rapor etkisi ve kapanış bilgisini içerir. Personel disiplin bilgisi veya başka müşteriye ait gizli bilgi açıklanmaz. Gecikmede gerekçe ve yeni hedef tarih bildirilir.

9. Kapanış

Dosya; inceleme ve bağımsızlık kaydı, karar, müşteri bildirimi, düzeltme/DÖF, rapor etkisi ve etkinlik doğrulaması tamamlandığında bağımsız yetkili tarafından kapatılır. Müşterinin yanıt vermemesi kapanışı engellemez; yanıt talebi ve bekleme süresi kaydedilir.

10. Eğilim ve İyileştirme

Aylık/üç aylık operasyon izlemesinde ve en az yıllık YGG'de konu, ekipman, müşteri, personel, neden, süre, tekrar, kabul durumu, rapor etkisi ve DÖF bağlantısı analiz edilir. Kişisel veriler gereksiz ayrıntıyla raporlanmaz.

11. Kayıtlar ve Saklama

F.41 ve ekleri P.02'ye göre saklanır; erişim Kalite Yöneticisi, yetkilendirilmiş yönetim ve dosya için atanmış inceleycilerle sınırlandırılır. Elektronik iletiler ve telefon görüşme notları şikâyet numarasıyla ilişkilendirilir.

12. İlgili Dokümanlar

P.11 Müşteri Öneri, Şikâyet ve İtiraz Prosedürü; P.02 Kayıtların Kontrolü; P.05 Düzeltici Faaliyetler; P.18 Tarafsızlığın Yönetilmesi; P.26 Veri ve Bilgi Kontrolü; P.27 Muayene Raporu Tadil ve İptal; F.09 Değerlendirme Formu; F.40 Müşteri Memnuniyet Anketi; F.41 Müşteri Şikâyetleri Takip Formu.

13. Revizyon Kaydı

Rev.	Tarih	Değişiklik
00	08.08.2026	İlk yayın: P.11'e bağlı müşteri şikâyeti operasyon akışı, risk sınıflandırması, bağımsız inceleme, kök neden, iletişim ve eğilim yönetimi tanımlandı.