1-AMAÇ

Müşterilerden gelen şikâyet ve itirazların tanımlanmak, değerlendirmek ve standart da belirtilen esaslara uygun olarak sonuçlandırmaktır.

2. KAPSAM

Muayene ve diğer hizmetler konusunda, müşteriden gelen şikâyet ve itirazın değerlendirilmesinden sonuçlandırılmasına kadar geçen süreci kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

Teknik Yönetici/Birim Yöneticisi: Şikâyet ve itirazların değerlendirilmesini gerçekleştirir.

İlgili Birim: ilgili birime gelen şikâyet ve itirazları kayıt altına alarak, değerlendirme için Teknik Yöneticiye/birim yöneticisine ulaştırır. İlgili birim, şikayet/ itiraz eden kişiye geri bildirimi yapar. Değerlendirme sonucunu ilgili tarafa iletir.

IT: web üzerinden gelen şikayet/ itirazları ilgili birimlere yönlendirir.

4. PROSEDÜR

4.1 Müşteri şikâyet ve itirazlarının alınması

4.1.1 Bülbüloğlu Vinç A.Ş.'nin ürün ve muayene faaliyetleri ile ilgili müşteriden gelen şikâyetler ve itirazlar, firmanın web sayfası üzerinden ***http://www.bvs.com.tr/ iletişim/ Şikâyet ve İtirazlar*** kısmından da alınabilmektedir. Bildirilen şikayet ve itirazlar IT tarafından kayıt altına alınmaktadır.

4.1.2. Müşteri, ürün veya muayene faaliyetlerine ilişkin herhangi bir konuda şikâyet ve itirazda bulunabilir.

4.1.3. İtiraz konusu ürün veya muayene metodu, muayeneyi yapacak uzman veya zamanla da ilgili olabilir.

Yazılı olarak yapılan **Şikâyet ve İtirazlarda** aşağıdaki bilgiler bulunmalıdır.

- **Şikâyet/ İtiraz** konusu
- **Şikâyet/İtiraz** nedenleri.
- **Şikâyet /İtiraz** eden firma ve kişi bilgileri.

KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Sistem Yöneticisi	**Genel Müdür**

5.2. Müşteri şikâyetlerinin değerlendirilmesi

5.2.1. Kayıt altına alınan bildirimler ilgili birim yöneticisine /Teknik Yönetici'ye aktarılır. Gelen şikâyetler değerlendirir. Değerlendirme sonuçları ilgili birim tarafından iletilir.

5.2.2. Değerlendirme sonucu "Şikâyet ve İtiraz Kayıt/Değerlendirme Formu" ile kayıt altına alınır.

5.2.3. Yıl içerisinde gelen bütün müşteri şikâyetleri ve sonuçları, YGG toplantısında da değerlendirilir.

5.3 Şikâyet ve itiraz değerlendirmelerinin müşteriye geri bildirimi

5.3.1. Ürün veya Muayene hizmetleriyle ilgili yazılı olarak yapılan itiraz veya şikâyetlerin, değerlendirmeleri en geç 30 gün içerisinde ilgili tarafa iletilir.

5.3.2. Yapılan itirazlarla ilgili alınan kararlar, ilgili taraflara yazılı olarak bildirilir.

5.3.2. Şikayetin devam etmesi durumunda, ilgili şikâyet üst yönetime yönlendirilir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

7. KAYITLAR

Bu prosedürde adı geçen kayıtlar, Kayıtlarının Tutulması ve Saklanması Prosedüründe belirtilen süreler dâhilinde saklanır.

- Müşteri Şikayetleri İnceleme ve Değerlendirme Formu (**BVS.FRM.22)**
- Müşteri Şikayetleri izleme **(BVS.FRM.23)**

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Açıklama
00	14.02.2018	İlk Yayın
01		
02	19.112019	Şikayetlerin değerlendirme kısmı revize edilmiştir. Detaylandırılmıştır.
03	12.04.2020	Şikayetlerin içerikleri revize edildi.

KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Sistem Yöneticisi	**Genel Müdür**