

REVİZYON TARİHÇESİ


SAYFA	DEĞİŞİKLİK KONUSU	TARİH	DEĞİŞİKLİĞİ YAPAN
Genel	Madde 4.3.2' de muayene ve sorumlu kapsamı eklendi. Madde 4.1' de sorumluluk tanımlandı. Şikâyetin değerlendirilmesi detaylandırıldı.	05.07.2015	C. MİKDAN
Genel	Prosedürün adı değişti. İtiraz tanımı değiştirildi. Geri Bildirim sürecindeki iş akışına göre prosedür güncellendi. Mad. 4.3 eklendi. Mad. 4.4 detaylandırıldı.	19.03.2021	C. MİKDAN
3,4,5	Şikâyetin değerlendirme aşamasında müşteri bilgilendirmesi ve işletilecek süreç adımları tanımlandı. Ek olarak şikâyet izleme şeması oluşturuldu.	16.09.2022	C. MİKDAN M.YILDIZ
1, 3	Kararlardaki sorumluluk tanımlandı. Sürecin durumuyla ilgili bildirimlerin yapılacağı tanımlandı.	29.10.2022	C. MİKDAN
2,3	Online müşteri memnuniyet anketi eklendi. 4.1 maddesine ilaveler yapıldı. 4.3 maddesi detaylandırıldı.	03.04.2026	İ.İLAYDA ŞEN

TOPLAM SAYFA SAYISI

5

YAYIN TARİHİ

05 Ocak 2014

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ	Dok. No: BRM-PR.06	Sayfa
	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi: 05.01.2014	1 / 5
		Revizyon No: 05	
		Revizyon Tarihi: 03.04.2026	

1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedür; Müşteri geri beslemesi, şikayetlerin ve itirazların toplanması, kayıt altına alınması, şikayet ve itiraz sonrası yapılan faaliyetlerin açıklanması ve ilgili personelin yetki ve sorumluluklarını tanımlamaktır.

Bu prosedür, Bir Mühendislik tarafından üretilen tüm hizmetlerini kapsamaktadır.

2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Müşteri Geri Beslemesi (MGB) ; Hizmetlerimizin özellik ve performansı, pazarlama, satış ve diğer uygulamalarımızla ilgili müşteri yorumları.

Geri Bildirim (Anket): Müşterinin hem olumlu hem de olumsuz görüşlerinin alındığı sistematik bir bilgi toplama yöntemi.

Şikâyet: Özel veya tüzel kişilerin, firmamızın performansı, prosedürleri, politikaları, geçici ve sürekli personeli, muayene faaliyetleri veya sonuçları ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü ve yazılı olumsuz başvurulardır.

Herhangi bir kişi/kurumdan kuruluşumuza ya da akreditasyon kuruluşuna memnuniyetsizlik ifadesidir

İtiraz: Özel veya tüzel kişilerin, muayene sonuçlarına ilişkin verilen kararın yeniden değerlendirilmesi talebiyle yaptıkları başvurulardır.

Şikâyet ve İtirazlar Kurulu: Şirket Müdürü tarafından seçilen ve üyeleri Şikâyet/İtiraza taraf olmayan personelin görevlendirildiği kurul. Kuruluşumuzun uygunluk değerlendirme faaliyetleriyle ilgili şikâyetin/itirazın değerlendirilmesi için Şikâyet ve İtiraz Kurulunda Kalite Yöneticisi ile birlikte uygunluk değerlendirme faaliyetlerinden bağımsız personel görev alır.

3. REFERANS DÖKÜMANLAR


Düzeltilici Faaliyet Prosedürü	BRM-PR.02
Veri Güvenliği ve Yedekleme Prosedürü	BRM-PR.07
YGG Prosedürü	BRM-PR.14
Müşteri Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu	BRM-FR.019
Müşteri Geri Beslemesi İzleme Formu	BRM-FR.020
Müşteri Memnuniyeti Anket Formu	BRM-FR.067

4. UYGULAMA

Firmamızda uygulanan tüm ticari faaliyet ve verilen hizmetlerde müşteri geri beslemesinden, şikâyetlerin toplanmasından, kayıt altına alınmasından ve iyileştirme gerekliyse sonraki faaliyetlerden (uzmanlık alanıyla ilgili...) ve varsa uygunsuzlukların giderilmesinden, Müşteriye geri bildirimlerin yapılmasından Müşteri ilişkileri sorumludur.

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Onay

Bu dokümanın basım, yayım, çoğaltım ve dağıtım hakkı BİR Mühendislik Tic. Ltd. Şti.'ne aittir. Bu dokümanın çıktısı alındığı andan itibaren, KAŞELİ ve İMZALI olmadığı durumlarda bilgi içindir.

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ	Dok. No: BRM-PR.06	Sayfa
	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi: 05.01.2014	2 / 5
		Revizyon No: 05	
		Revizyon Tarihi: 03.04.2026	

4.1. Müşteri Geri Besleme Yapılması

Özel veya tüzel kişilerin, kurum ve kuruluşların firmamızdan aldıkları her türlü hizmetlerine şikâyet ve itiraz yolu açıktır. Şikâyet ve itiraz süreçlerinin tüm aşamalarındaki kararlarından Bir Mühendislik sorumludur.

Yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü öneri, itiraz ve şikâyetler saha personeli, posta, faks, elden veya web adresi aracılığı ile yazılı veya sözlü olarak yapılabilir. Sözlü olarak ifade edilen öneriler, itiraz ve şikâyetler, Müşteri İlişkileri personeli tarafından Müşteri Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu BRM-FR.019 ile yazılı hale getirir ve Kalite Yöneticisine iletir. Öneri, itiraz veya şikâyet, Kalite Yöneticisi tarafından incelenerek Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir ve YGG toplantısında gündeme getirilir. İtiraz veya şikâyet sürecine dair ilgili taraflara yapılacak bilgi aktarımı, prosedürde açıklanan bildirim süreleri dahilinde yapılarak kalite yöneticisi ve genel müdür dahilinde çözümlenir.

Firmamızda müşteriye verilen her türlü hizmet sonunda, hizmet verilen kişi, kurum ve kuruluşların ihtiyaç ve beklentilerini en iyi şekilde karşılayabilmek, müşterilerin hizmetlerimizden duyduğu memnuniyet ya da memnuniyetsizliği ölçmek, hizmetlerimizi müşterilerin görüş ve önerileri doğrultusunda sürekli iyileştirmek ve geliştirmek amacıyla Müşteri Memnuniyeti Anketi hazırlanmıştır. Form bizzat müşteri tarafından doldurulabileceği gibi, müşteri ilişkileri sorumlusu, müşteri ile sözlü olarak iletişime geçerek elde ettiği bilgileri ilgili forma kaydedebilir.

Müşteri geri besleme ve şikâyetlerin alınması için aşağıdaki iletişim kanalları oluşturulmuştur.

- info@birmuhendislik.com adresine bağlı Online Müşteri Memnuniyeti Anketi oluşturulmuştur. İlgili Link (<https://forms.gle/2c1HvyLppnBtdZGH9>) aracılığı ile anketimize katılım sağlanabilir.
- www.birmuhendislik.com kurumsal web sitesi içinde İletişim Bölümü ve **İletişim** sayfasında "İletişim Formu" ortamları oluşturulmuştur.
- www.birmuhendislik.com kurumsal web sitesi ana sayfadan E-Doküman başlığı altında Müşteri İlişkileri Prosedürü, Müşteri Memnuniyeti Anketi Formuna ulaşım mail olarak iletebilirler,
- Yüz yüze görüşmelerde şikâyet, itiraz veya öneride bulunabilirler.


Gelen tüm geri bildirimler,

- Müşteri Geri Beslemesi,
- Müşteri Şikâyeti,
- Müşteri İtirazı olarak sınıflandırılır.

Müşteri geri bildirimleri Kalite Yöneticisi tarafından sürekli olarak izlenir ve **Müşteri Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu BRM-FR.019** kullanılarak YGG toplantısında yönetime sunulur. Söz konusu durum bir uygunsuzluk ise kalite yöneticisi ve genel müdür dahilinde çözümü için termin belirlenir. **Müşteri Geri Beslemesi İzleme Formu BRM-FR.020** nolu forma kayıt altına alınır ve izlenir.

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Onay

Bu dokümanın basım, yayım, çoğaltım ve dağıtım hakkı BİR Mühendislik Tic. Ltd. Şti.'ne aittir. Bu dokümanın çıktısı alındığı andan itibaren, KAŞELİ ve İMZALI olmadığı durumlarda bilgi içindir.

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ	Dok. No: BRM-PR.06	Sayfa
	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi: 05.01.2014	3 / 5
		Revizyon No: 05	
		Revizyon Tarihi: 03.04.2026	

4.2. Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi

Müşteri Memnuniyeti Anketi BRM-FR.067, müşterilerimizin kurumumuza yönelik algısını ölçmek amacıyla uygulanır ve elde edilen sonuçlar analiz edilerek firmamızın Güçlü Yanları ve İyileştirmeye Açık Alanlar (İAA) belirlenir. Belirlenen İAA' lar **Fırsat Değerlendirme Formu** 'na **BRM-FR.129** işlenir, sorumlu ve terminler belirlenerek iyileştirmeler yapılır. Eğer gerekliyse yapılan iyileştirmeler ile ilgili ilerleme raporu ve sonuçları Müşteri İlişkileri Sorumlusu tarafından müşteriye bildirilir.

Her yılın sonunda Kalite Yöneticisi, Müşteri Memnuniyeti Anketi ile müşteri memnuniyetini ve şikâyetlerini değerlendirerek, Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) Toplantısında üst yönetime bilgi verir. Bu veriler sürekli iyileştirme araçları olarak kullanılır. Üst Yönetim, kalite politikasını belirlerken bu verileri de dikkate alır ve gerekirse kalite hedeflerini revize eder.

Müşteri Memnuniyeti Anketi 3 bölümden oluşur ve müşterilerin her başlık altında bulunan kriterleri değerlendirmesi istenir. Müşteri Memnuniyeti Anketi, belirlenmiş 10 temel hizmet kriteri üzerinden (1. Hizmet Değerlendirmesi) detaylı analiz yapılmasına, müşterinin nihai puan ve tavsiye eğiliminin (2. Tavsiye ve Genel Memnuniyet Durumunuz) ölçülmesine ve görüş ve önerilerinin (3. Görüş ve Önerileriniz) bildirilmesine olanak sağlar.

Müşterilerden gelen BRM-FR.067 Müşteri Memnuniyeti Anketi formları ve online periyodik olarak analiz edilir. Formun 2.2 maddesindeki yüzde puan genel memnuniyet skorunu belirlerken; 1. bölümdeki kriter bazlı dağılımlar ve 3. Bölümdeki görüş ve öneriler kısmı, kuruluşumuzun hangi operasyonel süreçlerde (teknik yetkinlik, fiyatlandırma vb.) iyileştirme yapması gerektiğini belirlemek için kullanılır.

Müşteri memnuniyet anketlerinin aşağıdaki durumlarda potansiyel şikâyet olarak değerlendirilir:

- 1- Puanlamanın 'Memnun Değilim' veya 'Hiç Memnun Değilim' olarak gerçekleştiği her bir kriter için
- 2- Kuruluşumuza %100 üzerinden %50 ve altı puan verildiğinde
- 3- Görüş ve Önerileriniz bölümünde birden çok aynı görüş ve öneri mevcutsa

Şikâyet olarak değerlendirilen bu anketler Düzeltici Faaliyet Prosedürü 'ne BRM-PR.02 göre işletilir.

4.3. Müşteri Şikâyet / İtiraz İşleminin Yapılması


4.3.1. Firmamız, şikâyeti / itirazı doğrulamak amacıyla gerekli olan tüm bilgilerin toplanması ve doğrulanmasından sorumludur.

4.3.2. Müşteriden elektronik ortamdan, yazılı veya sözlü olarak gelen tüm şikâyetler Müşteri İlişkileri Sorumlusu tarafından BRM-FR.020 Müşteri Geri Besleme Takip Formuna kaydedilir. Her bir şikâyet için BRM-FR.020 nolu formdaki MGB numarası ile kaydedilir ve şikâyetin izlenebilirliği bu numara üzerinden sağlanır.

4.3.3. Müşteri şikâyetlerinin / itirazlarının personel kusurundan mı, ilgili süreçten mi veya teknik hizmetten mi kaynaklandığı, Müşteri İlişkileri Sorumlusu tarafından yapılan inceleme sonucunda belirlenir.

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Onay

Bu dokümanın basım, yayım, çoğaltım ve dağıtım hakkı BİR Mühendislik Tic. Ltd. Şti.'ne aittir. Bu dokümanın çıktısı alındığı andan itibaren, KAŞELİ ve İMZALI olmadığı durumlarda bilgi içindir.

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ	Dok. No: BRM-PR.06	Sayfa
	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi: 05.01.2014	4 / 5
		Revizyon No: 05	
		Revizyon Tarihi: 03.04.2026	

4.3.4. Şikâyetin alındığı ve değerlendirilmekte olduğu bilgisi, aynı kanalla kanuni cevap süresi olan 15 günü geçmeyecek şekilde en kısa sürede muhatabına bildirilir. Müşteri tarafından talep edilmesi durumunda şikâyet veya itiraz sürecinin o andaki durumu tüm adımlarıyla birlikte mail yoluyla bildirilir.

Müşteriye bildirilecek kararlar, şikâyete / itiraza konu faaliyetlerde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve birim sorumlusu tarafından onaylanır. Bu kararlarda ilgili personel yer alamaz. Ancak söz konusu şikâyet / itiraz ile ilgili kendisinden savunma alınır.

- Personel kusurundan kaynaklanan problemlerde yapılacak işlemler ile ilgili kararlar Genel Müdür veya Kalite Yöneticisi tarafından verilir.

- Süreç hatasından kaynaklandığı tespit edilen problemler, yalnız bir fonksiyonu ilgilendirdiği durumda, uygulanacak düzeltici faaliyet ile ilgili **Düzeltilici Faaliyet Prosedürü** 'ne **BRM-PR.02** göre işlem yapılır. Birden fazla fonksiyonu ilgilendiren problemler ise ilgili süreç sorumlularının vereceği ortak iyileştirme kararı ile giderilir.

- Muayene faaliyetleri ile ilgili şikâyet ve itirazlar ise ilgili Birim Yöneticisi ile birlikte belirlenir. Uygulanacak düzeltici faaliyet ile ilgili **Düzeltilici Faaliyet Prosedürü** 'ne **BRM-PR.02** göre işlem yapılır.

- Şikâyetin / itirazın tedarikçi, taşeron veya dış kaynaklı kuruluşlardan olduğu tespit edilirse, Kalite Yöneticisi tarafından, ilgili yere Düzeltilici Faaliyet Talep Formu düzenlenir. Uygunsuzluğu bildiren bir bilgilendirme yazısı yazılarak gereğinin yapılmasını içeren yazı düzenlenir. Yazı ilgili kuruluşlara veya tedarikçilere gönderilir. Uygunsuzluğu Düzeltilici Faaliyet Takip Formu' na işleyerek takip eder. Takip sonucunu Tedarikçi Performans Değerlendirmesi' yle de raporlar.

4.3.5. Şikâyet çözümlemesi 15 günden fazla sürmesi halinde müşteriye aynı kanalla incelemenin devam ettiği bilgisi tekrar verilir.

4.3.6. Müşteri şikâyeti / itirazı olarak nitelendirilen müşteri iletişimi, müşteriye nasıl cevap verileceği ve uygulanabilir olduğunda problemi düzeltmek için neler yapılacağı (değiştirmek, iyileştirmek, muayene tekrarı ve parasını iade etmek gibi) konularda Genel Müdür sorumludur. Yapılan iyileştirmelerle ilgili Birim Yöneticisi ve Kalite Yöneticisi ile değerlendirildikten sonra, sonuç gerekçeleri ile birlikte mutlaka Müşteri İlişkileri Sorumlusu tarafından şikâyet / itiraz sahibine mail ya da telefon ile bildirilir.

4.3.7. Tüm şikâyetler, Bir Mühendislik hizmet yeterliliği ve iyileştirme fırsatları bakımından, izleme ve değerlendirme amacıyla, BRM-PR.14 YGG Prosedürüne göre gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) toplantılarında ayrıca değerlendirilir.


4.4. Kayıt

Müşteri Geri Bildirimleri ile ilgili yapılan tüm işlemler kaydedilir. Tüm verilerin güvenliği ile ilgili faaliyetler **Veri Güvenliği ve Yedekleme Prosedürü** 'ne **BRM-PR.07** göre yapılır.

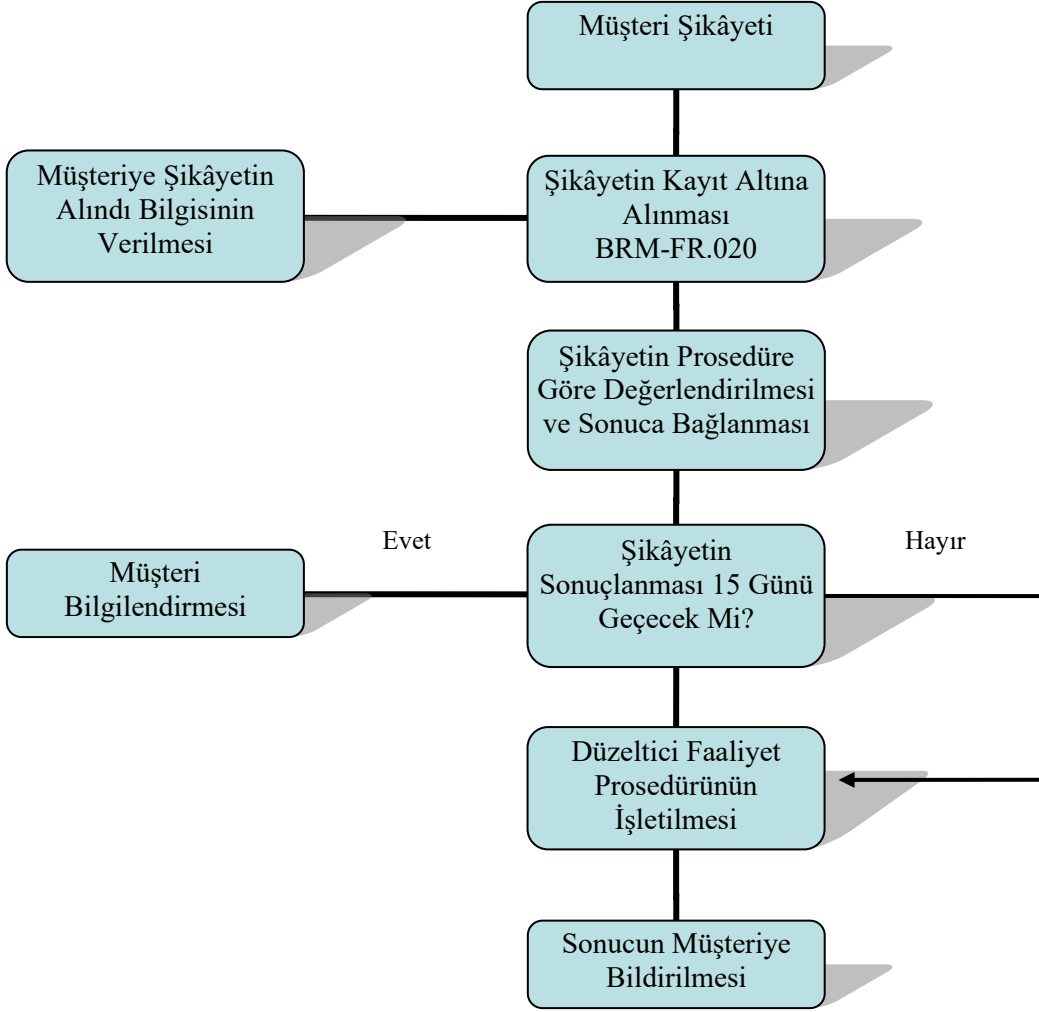
KAYNAKÇA

Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Onay

Bu dokümanın basım, yayım, çoğaltım ve dağıtım hakkı BİR Mühendislik Tic. Ltd. Şti.'ne aittir. Bu dokümanın çıktısı alındığı andan itibaren, KAŞELİ ve İMZALI olmadığı durumlarda bilgi içindir.

	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ	Dok. No: BRM-PR.06	Sayfa
	MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi: 05.01.2014	5 / 5
		Revizyon No: 05	
		Revizyon Tarihi: 03.04.2026	

Ek- Müşteri Geri Bildirim Akış Şeması
(Geri Bildirimin Şikâyet Olması Durumunda Uygulanacak Şema)



Hazırlayan	Kalite Sistem Onayı	Onay

Bu dokümanın basım, yayım, çoğaltım ve dağıtım hakkı BİR Mühendislik Tic. Ltd. Şti.'ne aittir. Bu dokümanın çıktısı alındığı andan itibaren, KAŞELİ ve İMZALI olmadığı durumlarda bilgi içindir.