1. Amaç

Bu prosedürün amacı, Renworld Enerji'nin şikâyet ve itirazlara profesyonel, adil, hızlı ve etkili bir şekilde yanıt vermesini sağlamak, müşteri memnuniyetini artırmak ve şirketin hizmetlerinin kalitesini sürekli iyileştirmektir. Ayrıca, şikâyet ve itirazların şeffaf bir şekilde ele alınmasını ve çözülmesini sağlamak için sistematik bir yaklaşım sunmaktır.

Prosedür, şikâyet ve itirazların alınmasından sonuçlandırılmasına kadar olan tüm süreçleri kapsar ve bu süreçlerin uygun bir şekilde izlenmesini, raporlanmasını ve düzenli olarak gözden geçirilmesini temin eder.

2. Kapsam

Bu prosedür, Renworld Enerji'nin sunduğu tüm denetim, mühendislik, proje yönetimi ve sertifikasyon hizmetlerine yönelik şikâyet ve itirazları kapsar. Bu hizmetler, fotovoltaik (PV) modül üretimi, saha denetimi ve güneş enerji santrali projelerini içermektedir. Prosedür, müşteri veya diğer taraflar tarafından yapılan şikâyetler ve itirazların çözümü için uygulanan tüm süreçleri kapsar.

Bu prosedür:

- Şikâyet ve itirazın alınmasından, çözümün uygulanmasına kadar tüm süreçleri tanımlar.
- Alınan aksiyonları izler ve değerlendirir.
- Şikâyetlerin ve itirazların çözümüne yönelik sürekli iyileştirme çalışmalarını sağlar.
- Şikâyet ve itirazlarla ilgili gerekli kayıtların tutulmasını sağlar.

3. Tanımlar

- **Şikâyet**: Bir müşteri veya ilgili taraf tarafından, Renworld Enerji'nin sunduğu hizmetlerin beklentilerini karşılamadığına dair yapılan yazılı ya da sözlü bildirimdir. Şikâyetler genellikle kalitesizlik, hizmet gecikmeleri, hatalı işçilik veya malzeme sorunlarıyla ilgilidir.
- **İtiraz**: Bir müşteri veya ilgili taraf tarafından, Renworld Enerji'nin verdiği kararlar veya değerlendirmeler hakkında yapılan itirazlardır. İtirazlar genellikle bir hizmetin sonuçları, kalite kontrol süreçleri veya test sonuçlarına dayalıdır.
- **Muayene Kuruluşu**: Şikâyet ve itirazları değerlendiren ve çözüm sürecini yöneten taraf, yani Renworld Enerji'nin kendisi veya görevlendirdiği denetim ekibi.
- **Düzeltici Aksiyonlar**: Şikâyet veya itirazda belirtilen hataların giderilmesi amacıyla uygulanan adımlardır. Bu aksiyonlar, sorunun çözülmesi ve benzer sorunların tekrarlanmaması için alınır.
- **İyileştirici Aksiyonlar**: Şikâyet ve itirazları değerlendirme sürecinde elde edilen sonuçlara dayanarak yapılan, hizmet süreçlerinde uzun vadeli iyileştirmelerdir.
- **Takip Sistemi**: Şikâyet ve itirazların izlenmesi ve kaydedilmesi amacıyla kullanılan sistemdir. Bu sistem şikâyetlerin takip numarasını içerir ve süreçle ilgili tüm veriler burada saklanır.

4. Şikâyet ve İtiraz Alınma Prosedürü

4.1. Şikâyet ve İtiraz Kanalları

Renworld Enerji'ye gelen şikâyet ve itirazlar çeşitli kanallar aracılığıyla alınabilir:

- **Telefon ile Başvuru**: Müşteriler, çağrı merkezi aracılığıyla şikâyetlerini bildirir. Çağrı merkezi, alınan şikâyetleri kaydeder ve yönlendirme yapar.
- **E-posta ile Başvuru**: E-posta üzerinden gelen başvurular, sistemde bir takip numarası ile kaydedilir ve ilgili departmana yönlendirilir.
- **Web Formu ile Başvuru**: Renworld Enerji'nin web sitesinde yer alan şikâyet formu aracılığıyla başvurular alınır.
- **Fiziksel Başvuru**: Müşteriler ofislere bizzat başvurduklarında, personel şikâyetlerini kaydeder ve süreç başlatılır.

4.2. Başvuru Bilgilerinin Toplanması ve Kategorize Edilmesi

Başvuru alındığında, aşağıdaki bilgiler toplanır ve kaydedilir:

- **Müşteri Adı, İletişim Bilgileri**
- **Başvuru Türü (Telefon, E-posta, Web Formu, Fiziksel Başvuru)**
- **Şikâyet/İtiraz Konusu**
- **Detaylı Açıklamalar**
- **Başvuru Tarihi ve Saat**
- **Takip Numarası**

Şikâyet geçerliyse, çözüm süreci başlatılır.

5. Yöntem

Muayene faaliyetlerine ilişkin şikâyet ve itirazlar, kâğıt ortamında REW.FR.032 Şikâyet ve İtiraz Formu doldurularak, e-posta yoluyla ya da RENWORLD web sitesinde yer alan çevrimiçi başvuru formu aracılığıyla iletilebilir. Yapılan başvurular kayıt altına alınarak değerlendirme süreci başlatılır. Sürece ilişkin detaylar aşağıda açıklanmıştır.

5.1. Genel

5.1.1

Tüm şikâyet ve itirazlar için REW.FR.032 Şikâyet ve İtiraz Formu doldurularak kayıt altına alınır. Formun sağ üst köşesinde yer alan "Şikâyet/İtiraz No" bölümü, ilgili muayene birimi tarafından yıllık olarak takip edilir ve aşağıdaki şekilde numaralandırılır:

Örn: 01/2024, 15/2025, .../Yıl

RENWORLD organizasyon yapısında, şirket genelini veya yönetim sistemi süreçlerini ilgilendiren şikâyetlerin takibi Kalite Müdürü tarafından yürütülürken, ilgili teknik faaliyetlere yönelik şikâyetlerin takibi, ilgili birim sorumluları tarafından gerçekleştirilir.

5.1.2

İlgili muayene birimi içerisinde çözülemeyen veya tarafsızlık ilkesini etkileyebilecek düzeyde olan şikâyet ve itirazlar, bir üst yönetim seviyesine ve Kalite Müdürü'ne resmi yollarla iletilir.

5.1.3

Dönem içinde alınan şikâyet ve itiraz formları, ilgili birim sorumluları tarafından gözden geçirilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) öncesinde hazırlanacak performans raporlarına eklenerek Kalite Müdürü'ne sunulur.

5.1.4

Tüm müşteri şikâyetlerine ilişkin kayıtlar Kalite Müdürü tarafından analiz edilir. Bu analizler doğrultusunda mevcut durum değerlendirilir ve gerek görülmesi hâlinde müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik ölçülebilir hedefler belirlenir. Bu hedefler, YGG toplantılarında değerlendirilmek üzere kayıt altına alınır ve ilgili iyileştirme faaliyetleri planlanır.

5.2. Hizmet Kalitesi ile İlgili Şikayet ve itirazlar

5.2.1 Muayene Birimlerine Gelen Şikâyet ve İtirazlar

Şikâyet veya itiraz, doğrudan ilgili muayene birimine ulaştığında; başvuruyu alan personel, müşteriyi Proje Müdürüne veya Müşteri İlişkileri ve Tekliflendirme Sorumlusuna yönlendirir.

Müşteriden, REW.FR.032 Şikâyet ve İtiraz Formu doldurulması istenir. Gerekli durumlarda, form ilgili personel tarafından müşteri adına doldurulabilir.

Başvuru, Proje Müdürü ve gerekiyorsa teknik yönetici ile birlikte değerlendirilir ve çözüme bağlanır. Sürecin takibi ilgili birim sorumlusu tarafından yürütülür.

5.2.2 Kalite Müdürü'ne Gelen Şikâyet ve İtirazlar

Şikâyet veya itiraz doğrudan Kalite Müdürü'ne ulaştığında, müşteri REW.FR.032 Şikâyet ve İtiraz Formunu doldurur veya form, KALİTE MÜDÜRÜ tarafından hazırlanır.

Şikâyetin konusu hangi birimi ilgilendiriyorsa, form ilgili birim sorumlusuna iletilir. Gerekli değerlendirme yapılarak karar alınır.
Kararın uygulanması ve takibi, ilgili birim sorumlusu ve Kalite Müdürü tarafından gerçekleştirilir.

Süreç tamamlandıktan sonra formun bir kopyası Kalite Müdürü'ne iletilir. Gerekiyorsa, sonuç hakkında ilgili yöneticilere bilgi verilir.

5.2.3 Diğer Hizmet Birimlerine Gelen Şikâyet ve İtirazlar

Şikâyet veya itiraz, RENWORLD'ün diğer birimlerine (örneğin: tekliflendirme, müşteri ilişkileri, destek hizmetleri vb.) ulaştığında; başvuru, ilgili bölüm yöneticisi veya Müşteri İlişkileri ve Tekliflendirme Sorumlusu tarafından alınır.

Müşteriden form doldurması istenir veya form ilgili kişi tarafından hazırlanır. Başvuru değerlendirilerek sonuçlandırılır ve kararın takibi yapılır.

Süreç sonunda, REW.FR.032 Şikâyet ve İtiraz Formunun bir kopyası Kalite Müdürü'ne iletilir.

5.2.4 Üst Yönetim veya Koordinasyon Birimlerine Gelen Şikâyet ve İtirazlar

Şikâyet veya itiraz, doğrudan üst yönetime, yönetim temsilcisine veya koordinasyon birimlerine ulaştığında; başvuru, Kalite Müdürü'ne yönlendirilir.

Kalite Müdürü, başvuruyu Madde 5.1.2 çerçevesinde değerlendirerek süreci yönetir, gerekli incelemeleri başlatır ve çözümü sağlar.

5.3 Muayene Kalitesi ile İlgili Şikâyet ve İtirazlar

5.3.1

RENWORLD tarafından gerçekleştirilen muayene faaliyetlerine ilişkin şikâyet ve itirazların işleme alınabilmesi için başvuruların yazılı olarak yapılması gerekmektedir. Başvurular, doğrudan ilgili muayene birimine veya Kalite Müdürü 'ne iletilebilir.

İtiraz, RENWORLD'ün gerçekleştirdiği bir muayene faaliyetiyle ilgili değilse, başvuru kabul edilmez ve bu durum müşteriye resmî yazı ile bildirilir.

İtiraz süresi, muayene raporunun müşteriye bildirim tarihinden itibaren 30 gündür. Süresi geçmiş başvurular değerlendirmeye alınmaz.

Eğer aynı saha veya ekipman için farklı tarihlerde birden fazla muayene yapılmışsa, itiraz süresi, en son düzenlenen muayene raporunun onay tarihi esas alınarak başlatılır.

5.3.2

Şikâyet veya itiraz, Kalite Müdürü veya ilgili birim yöneticisi tarafından değerlendirilmek üzere ilgili teknik personele yönlendirilir. Gerektiğinde değerlendirmeye Üst Yönetim de dâhil edilebilir.

5.3.3

Yapılan değerlendirme sonucunda, muayene tekrarına gerek duyulmaması durumunda, bu kararın gerekçesi müşteriye yazılı olarak bildirilir.

5.3.4

Muayene tekrarının gerekli görüldüğü durumlarda, tekrar muayene tarihine ilişkin bilgi, müşteriyle yazılı olarak paylaşılır.

5.3.5

Yapılan tekrar muayene sonucunda raporun önceki hali ile aynı sonuçları taşıması durumunda, yeniden yapılan muayenenin ücreti müşteriden tahsil edilir. Bu bilgi, müşteriye süreç öncesinde açıkça bildirilir.

5.3.6

Şikâyet veya itiraz konusu, mümkün olduğunda ilgili muayene sürecinde görev almamış bağımsız bir personel tarafından incelenmeli ve tekrar muayene bu kişi tarafından gerçekleştirilmelidir.

5.3.7

İtirazın değerlendirilmesi, mümkünse ilk muayene sırasında saklanan numune, belge ya da saha verileri üzerinden gerçekleştirilir.

Eğer müşterinin, muayenenin farklı bir örnek veya şart altında tekrarlanmasını talep etmesi söz konusu olursa, mevcut verilerin teknik yeterliliği kontrol edilir. RENWORLD tarafından kullanılabilir durumda bir veri/numune varsa, tekrar muayene bu veriler üzerinden gerçekleştirilir.

Müşterinin bu veriler dışında bir yeniden muayene talebi kabul edilmez ve kendisine yazılı olarak gerekçesi ile açıklanır.

5.3.8

Gerçekleştirilen muayenede kullanılan tüm ekipman, numune veya dokümantasyon tüketilmiş, kalanlar ise niteliklerini kaybetmişse veya itiraza konu muayenenin teknik olarak tekrarlanması mümkün değilse, varsa şahit numune talep edilir.

Şahit numune ile ilk numune arasında tespit edilen farkların muayene sonucunu etkileyebileceği değerlendirilirse veya muayenenin aynı koşullarda tekrarlanması mümkün değilse, RENWORLD muayene tekrarı gerçekleştirmeme kararı alabilir ve bu durum müşteriye yazılı olarak bildirilir.

5.3.9

Şahit numune kabul edilebilir durumdaysa ve muayenenin sonucu üzerinde etkili olmayacak farklılıklar varsa, muayene tekrarı yapılabilir. Ancak bu karar teknik değerlendirme sonucunda RENWORLD'ün yetkili birimleri tarafından alınır.

5.3.10

Eğer mevcut ya da şahit numunenin kullanım ömrü dolmuşsa, uygun olmayan depolama koşulları nedeniyle özelliklerini kaybetmişse veya başka bir nedenle sonucun etkileneceği öngörülüyorsa, bu durum müşteriye gerekçeleriyle birlikte bildirilir.

Müşteri, tüm riskleri kabul ettiğine dair yazılı feragat beyanı sunması hâlinde, tekrar muayene talebi teknik olarak mümkünse kabul edilir.

5.3.11

Müşteri, hizmet talimatı doğrultusunda planlanan tarihte RENWORLD yapılacak olan tekrar muayene süreci hakkında bilgilendirilir.

Muayene tekrarı esnasında:

- Proje Müdürü,
- Kalite Müdürü,
- İlgili Bölüm Sorumlusu,
- Müşteri İlişkileri ve Tekliflendirme Sorumlusu temsilcisi katılım sağlayabilir.

Müşteriye, tekrar muayenede kullanılacak olan standartlar, metotlar ve cihazlar hakkında bilgilendirme yapılır.

5.3.12

Katılımcıların tamamına muayene öncesinde “Gizlilik Beyanı” imzalatılır.

5.3.13

Muayene esnasında müşteri temsilcisi ile RENWORLD personeli arasında herhangi bir anlaşmazlık yaşanması durumunda, konu derhal Kalite Müdürü ve Proje Müdürü ne iletilir. Verilecek karara göre işlem ya devam ettirilir ya da durdurulur. Karar, şikâyet formu üzerine detaylı olarak yazılır ve kayıt altına alınır.

5.3.14

Yapılan tekrar muayene sonucunda ilk raporla farklı bir sonuç elde edilirse, değişikliğe neden olan teknik hususlar detaylı olarak değerlendirilir ve bu değerlendirme sonuçları, REW.FR.032 Şikâyet/İtiraz Formu’na işlenir.

Gerekiyorsa, önceki raporlar iptal edilir ve yeni rapor düzenlenir.

Eğer hatanın RENWORLD kaynaklı olduğu tespit edilirse, Düzeltici/Önleyici Faaliyet Prosedürü devreye alınır.

5.3.15

Yapılan tekrar muayene sonucunda ilk raporla aynı sonuç elde edilirse, kayıt altına alınır ve ilgili kişilerce (Proje Müdürü, Kalite Müdürü, Bölüm Sorumlusu ve varsa müşteri temsilcisi) imzalanır.

Müşteri sürece katılım sağlamamışsa bu durum tutanakta ayrıca belirtilir.

İlk raporla aynı sonucu taşıyan tekrar muayene için oluşan maliyetler, müşteri tarafından karşılanır. Faturaya ek olarak müşteriye gönderilen yazıda; önceki raporun geçerliliği ve sonuçta herhangi bir değişiklik olmadığı bilgisi de yer alır.

5.3.16
İtiraza konu tüm muayenelerin ardından, anlaşmazlığın devam etmesi durumunda;

- numunenin ömrü,
- mevcut numune miktarı,
- şahit numune miktarı
  gibi sonuç üzerinde önemli etkisi bulunmayan teknik koşullar dikkate alınarak, süreç bağımsız ve tarafsızlık ilkelerine uygun şekilde ilerletilir.

Bu durumda, TS EN ISO/IEC 17020 kapsamında RENWORLD'ü akredite eden Akreditasyon Kuruluşu'nun yönlendireceği hakem bir kuruluş tarafından aynı muayene tekrar edilir.

Bu tekrar muayene sürecine ilişkin oluşacak tüm ücretler, teknik değerlendirme sonucunda haksız bulunan taraf tarafından karşılanır.

5.3.17
İtiraza konu olan muayenede tespit edilen olumsuzluğun, aynı yöntemle muayenesi yapılmış diğer numunelere etkisi olabileceği şüphesi oluşursa, bu durum sistematik bir değerlendirmeye tabi tutulur.

Bu kapsamda, Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü (REW.PRD.016) devreye alınarak kapsamlı bir analiz gerçekleştirilir ve gerekiyorsa önleyici tedbirler planlanır ve uygulanır.

RENWORLD olarak, ISO/IEC 17020 standardı kapsamında akredite bir muayene kuruluşu olarak, şikâyet ve itiraz süreçlerimizi titizlikle yönetmekteyiz. Müşteri tarafından iletilen tüm şikâyet ve itirazlar yazılı olarak alınmakta, ilgili birimler tarafından değerlendirilmekte ve gereğinde muayene tekrarı yapılmaktadır. Süreç boyunca tarafların hakları korunmakta ve şeffaflık esas alınmaktadır. Deney ve muayene sonuçlarında ortaya çıkan uyuşmazlıkların çözümünde; uygun numune ve şahit numune kullanımı, tarafların bilgilendirilmesi ve akreditasyon kuruluşunun yönlendireceği hakem laboratuvar uygulaması esas alınmaktadır. Elde edilen sonuçlar yazılı olarak ilgili taraflara bildirilmekte ve tüm kayıtlar prosedür gereği muhafaza edilmektedir. Bu süreç, RENWORLD'ün hizmet kalitesinin ve güvenilirliğinin sürekliliğini sağlamaya yönelik olarak sürekli iyileştirme ilkesi çerçevesinde yürütülmektedir.

6. Akreditasyon Kurumu ve Diğer İlgili Taraflar Vasıtasıyla Gelen Şikâyetler ve itirazlar

6.1 TÜRKAK ve diğer ilgili taraflardan gelen şikâyetler, RENWORLD Kalite Müdürlüğü tarafından titizlikle değerlendirilir.

6.2 Kalite Müdürlüğü, şikâyetin takibi ve çözüm sürecinin başlatılması için "Şikâyet/Öneri Formu" ile resmi işlem başlatır ve kayıtlarını tutar.

6.3 Yapılan inceleme ve sonuçlandırma süreci kapsamında elde edilen bilgiler, TÜRKAK ve ilgili taraflara yazılı olarak zamanında ve eksiksiz şekilde raporlanır.

7. **Şikâyet ve İtiraz Sürecinde Görev ve Sorumluluklar**

1. Müşteri İlişkileri ve Tekliflendirme Sorumlusu

Görevi:

Şikâyet ve itirazların ilk temas ve kayıt sürecini yürütmek.

Sorumlulukları:

- Şikâyet veya itiraz başvurularını doğrudan ilgili kişiden alır (yazılı, sözlü veya dijital ortamda olabilir).
- Başvuruyu aldıktan sonra, şikâyetin veya itirazın RENWORLD Enerji'nin muayene faaliyetleriyle doğrudan ilişkili olup olmadığını kontrol eder.
- Başvuru geçerliyse, kuruma ait "Şikâyet ve İtiraz Kayıt Formu"nu doldurarak resmi kayıt oluşturur.
- Başvurunun alındığını şikâyet/itiraz sahibine yazılı olarak teyit eder (e-posta, resmi yazı veya bildirim formu).
- Sürecin tarafsız şekilde yürütüleceğini, inceleme süresi ve olası sonuçları hakkında şikâyet sahibine ön bilgilendirme yapar.
- Süreci izlemek ve şikâyet/itiraz sahibine gelişmeler hakkında periyodik bilgilendirme yapmakla yükümlüdür.

Kalite Müdürü:
Görevi:

Şikâyet ve itirazların bağımsız ve tarafsız şekilde değerlendirilmesini sağlamak.

Sorumlulukları:

- Kayıt altına alınmış her şikâyet/itiraz başvurusunu incelemek ve objektif değerlendirme sürecini başlatmak.
- Şikâyete konu olan süreçte görev almamış, bağımsız ve yetkin personel(ler)den oluşan bir inceleme ekibi belirler.

- Şikâyet/itirazın nedenini araştırır, ilgili belgeleri, raporları ve muayene bulgularını gözden geçirir.
- Gerekli görülürse düzeltici ve/veya önleyici faaliyetler başlatır, süreci uygunsuzluk sistemine entegre eder.
- Sonuç kararını oluşturur ve onaylar.
- Kararı, şikâyet/itiraz sahibine yazılı olarak ve gerekçeleriyle birlikte bildirir.
- Tüm sürecin tarafsız, şeffaf, zamanında ve kayıt altına alınarak yürütülmesini sağlar.
- Süreç sonunda, alınan aksiyonları ve sonuçları içeren kapanış raporunu hazırlar.

Yönetim (Üst Yönetim):

Görevi:

Şikâyet ve itiraz yönetim sisteminin genel etkinliğini denetlemek ve iyileştirme faaliyetlerini yönlendirmek.

Sorumlulukları:

- Tüm şikâyet ve itiraz süreçlerinin periyodik olarak gözden geçirilmesini sağlar.
- Süreç performansını, alınan aksiyonların etkinliğini ve müşteri geri bildirimlerini değerlendirir.
- Şikâyet/itiraz sayıları, çözüm süreleri ve memnuniyet durumu gibi kriterlere göre süreç göstergelerini (KPI) analiz eder.
- Bu veriler ışığında sistemde iyileştirme yapılması gereken alanları tespit eder.
- Gerekirse prosedürlerde, iş akışlarında veya personel görevlerinde değişiklik önerir ve uygular.
- Gözden geçirme toplantılarında, şikâyet ve itirazlar ile ilgili sonuçları üst yönetim düzeyinde değerlendirerek stratejik kararlar alır.

Bilgilendirme Süreci

- Şikâyet/itiraz başvurusu alındıktan sonra, en geç 2 iş günü içinde başvuru sahibine alındı teyidi verilir.
- İnceleme süreci boyunca, başvuru sahibi her aşamada bilgilendirilir (örneğin: “inceleme başladı”, “düzeltici faaliyet alındı”, “sonuçlandırıldı” gibi).
- Sonuç kararı, gerekçeleriyle birlikte yazılı olarak (e-posta veya resmi yazı ile) şikâyet/itiraz sahibine iletilir.
- Tüm iletişim, ISO/IEC 17020’ye uygun şekilde gizlilik esasına göre yürütülür.

Bu prosedür, Renworld Enerji'nin şikâyet ve itiraz yönetim sürecini şeffaf, düzenli ve müşteri odaklı bir şekilde yönetmesini sağlar.

8. İlgili Dokumanlar

REW.PRD.016	DÜZENLEYİCİ VE ÖNLEYİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ
REW.PRD.019	YÖNETİMİN GÖZDEN GEÇİRME PROSEDÜRÜ
REW.FR.032	ŞİKÂYET VE İTİRAZ FORMU

Revizyon Bilgileri:

1. **Revizyon 01 / 09.09.2025 :** Şikâyet ve İtiraz Sürecinde Görev ve Sorumluluklar bölümünde sürecin nasıl işletileceği, kim/kimler tarafından takip edileceği ile şikayet/itiraz sahibine nasıl bilgilendirme yapılacağı hakkında bilgi verilmiştir.İlgili Dokümanlar bölümü eklenmiştir ve Prosedür içerisinde " Yöntem " başlığı oluşturulmuştur.
2. **Revizyon 02 / 15.09.2025 :** Doküman ismi Şikayet ve İtiraz Prosedürü "Şikayet Prosedürü" olarak revize edilmiştir.