

ISO 10002 Özdeğerlendirme Soru Listesi

Bu soru listesindeki sorular, kurduğunuz/kuracağınız yönetim sistemdeki belirli alanlara daha fazla ışık tutmak, tekrar değerlendirerek gözden geçirmek ve denetime ne ölçüde hazır olduğunuzu belirleyebilmeniz için hazırlanmıştır.

Eğer bu değerlendirmeyi bizim yapmamızı isterseniz formu doldurduktan sonra info@vericert.com.tr 'ye gönderebilirsiniz. Tüm bilgileriniz gizli tutulacaktır.

Değerlendirme denetçilerimiz tarafından ÜCRETSİZ olarak yapılacaktır.

Buradaki soruları hiç bir zaman nihayi tetkik soruları ve almanız gereken bir takım önemli kararlar olarak görmeyin. Geliştirebileceğiniz alanlar olarak değerlendirin.

Sormak istediğiniz sorular için her zaman VERICERT Belgelendirme ile irtibata geçebilirsiniz ve açıklayıcı bilgiler talep edebilirsiniz.

Bu form doldurulabilir şekilde hazırlanmıştır. İlgili yerlere tıklayarak doldurabilirsiniz. Cevabınız Evet ise kutucuğa tıklamanız yeterlidir. Hayır ise soruyu lütfen boş bırakın.

İsminiz :

Telefon :

Şirketiniz :

E-Posta :

Şehir :

Web Adresi :

A. KILAVUZLUK PRENSİPLERİ

1. Şikayetlerin nasıl ve nerede ele alınacağı, tüm taraflara ilan edilmiş mi? Prosedürün açık ve anlaşılır şekilde tarif edileceği tanımlanmış mı?
2. Şikayet alındığında, şikayetçiye derhal bildiriliyor mu? Şikayete ilgili gelişmelerin nasıl izleneceği tanımlanmış mı?
3. Şikayetlerin ücretsiz, etkili ve verimli olarak değerlendirildiği tarif edilmiş mi? Şikayetleri çözmek için gerekli tüm adımların atılacağı tanımlanmış mı?

3. Şikayetleri ele alma yönetim temsilcisi atanmış mı?
4. Şikayetleri ele alma prosesi etkinliğinin periyodik olarak gözden geçirileceği tanımlanmış mı?
5. Şikayetleri ele alma yöneticisinin, şikayetlerle ilgili yetkileri ve sorumlulukları tanımlanmış mı?
6. Şikayetleri ele almakla sorumlu olan kişilerin, şikayetlerle ilgili sorumlulukları tanımlanmış mı?

B. ŞİKAYETLERİ ELE ALMA ÇERÇEVESİ

1. Şikayetleri ele alma politikası ve prosedürü üst yönetim tarafından oluşturulmuş mu? Müşteri odaklı mı? İlgili taraflarca erişilebiliyor mu?
2. Müşteri şikayetleri ile ilgili üst yönetimin sorumluluk ve yetkileri açık şekilde tanımlanmış mı?

7. Müşterilerle ve şikayetlerle temas halinde olan bütün personelin şikayetleri ele alma eğitimleri tanımlanmış mı? İlgili Personel şikayetleri ele alma ve raporlama yöntemleri hakkında bilgi sahibi mi? Nazik ve iletişim içinde olmaları tanımlanmış mı?

Tek Kaynaktan Tüm Belgelendirme İhtiyaçlarınız

Vericert Belgelendirme ve Gözetim Hizmetleri Ltd. Şti.
www.vericert.com.tr



C. PLANLAMA VE TASARIM

- 1. Şikayetlerle ilgili hedeflerde, performans kriterleri belirli mi ve belirli aralıklarla gözden geçirilmesi tanımlanmış mı?
- 2. Şikayetleri ele alma prosesinin diğer proseslerle uyumluluğu tanımlı mı?
- 3. Şikayetleri ele almak için gerekli kaynaklar tanımlanmış mı?

D. ŞİKAYETLERİ ELE ALMA PROSESİNİN ÇALIŞTIRILMASI

- 1. Şikayeti ele alma prosesleri (şikayetin yapılacağı yer, nasıl yapılacağı, çeşitli aşamalardaki süreler, şikayetçinin düzeltmeye ilişkin seçenekleri, şikayetçinin nasıl geri bildirim alabileceği) tanımlı mı ve erişilebilir mi?
- 2. Şikayetler bir yöntemle tanımlanıyor mu? Şikayete ilgili gerekli bilgiler (Şikayetin tarifi, istenen düzeltme, şikayet edilen ürün, cevap için son tarih, kişiler, kısımlar) alınıyor mu?
- 3. Şikayet ile ilgili tüm aşamalar takip edilebiliyor mu? Çözümlenmek için yeterli araştırma yapılması ve cevabın iletilmesi tarif edilmiş mi?
- 4. Şikayete ilgili yapılanların şikayetçiye ve ilgili personele bildirilmesi tanımlanmış mı?
- 5. Şikayetçi, çözüm önerisini kabul ederse kapatılması, red ederse açık tutulacağı tarif edilmiş mi? ve çözümlenene kadar bu sürecin devam edeceği tanımlanmış mı?

E. SÜRDÜRME VEYA İYİLEŞTİRME

- 1. Şikayetleri ele alma prosesinde ilgili kişisel bilgiler korunarak ve kayıtlar arşivlenerek analiz ve değerlendirme yapılmakta mı?
- 2. Şikayetlerin giderilmesiyle ilgili memnuniyet ölçümlerinin yapılacağı tanımlanmış mı?
- 3. Şikayetlerin ele alınmasıyla ilgili tetkikler yapılmakta mı?
- 4. Üst yönetim, şikayetlerin ele alınmasıyla ilgili yönetim gözden geçirmesi yapmakta mı?
- 5. Şikayetlerin ele alınması prosesyle ilişkili iyileştirmeler tanımlanmış mı?