



# Şikayet ve İtirazların Yönetimi Prosedürü

Doküman No:

**PR.7.6.01**

**Rev.03, 01.03.2022**

Bu doküman, "TEKPROM Uygunluk Değerlendirme ve Gözetim Hizmetleri Limited Şirketi"ne aittir. Tüm hakları saklıdır ve kopyalanması yasaktır. Dokümanın güncel ve geçerli hâli kalite yönetim sistemi sunucusu üzerinde yayınlanan hâlidir.

## 1.AMAÇ

Bu prosedürde firmamızın amacı, müşterilerden veya diğer kesimlerden alınan itiraz veya şikayetlerin gereğini yapmak ve hizmet sırasında meydana gelen uygunsuzlukları ortadan kaldırmak için DÖF planlamak, uygulamak, izlemek ve yeni uygunsuzlukları önleyecek tedbirleri almaktır.

## 2.TANIMLAR

- İtiraz: Muayene ögesini sağlayanın muayene kuruluşundan, bu ögeye ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebi.
- Şikâyet: İtirazdan farklı olarak, bir kişi veya organizasyonun muayene kuruluşuna, kuruluşun faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.
- İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi: İlgili Teknik Yönetici tarafından aksi yönde görevlendirme yapılmadığı hallerde komite; Şirket Müdürü, Teknik Yönetici ve Kalite Yönetim Temsilcisinden oluşur.

## 3.UYGULAMA

### 3.1 İtiraz ve Şikâyetlerin Alınması

Müşterilerden, ilgili taraflardan telefon, fax, web sitesi (www.tekprom.com.tr), e-posta, muayene personeline veya firma çalışanlarına birebir görüşme vb. kanalları kullanılarak talepleri hakkında bildiriminde bulunurlar. Yönetim Temsilcisi gerek duyması halinde Müşteri veya ilgili taraflara Fr.7.5-02 İtiraz Şikâyet Formu göndererek veya görüşerek kendi tarafından Fr.7.5-02 İtiraz Şikâyet Formu 'nu doldurur. Ana prensip olarak taleplerin Yönetim Temsilcisi tarafından alınması olmakla beraber, Yönetim Temsilcisi haricinde personelin talebi alması durumunda müşteri veya ilgili taraflara Fr.7.5-02 İtiraz Şikâyet Formu göndererek veya görüşerek Fr.7.5-02 İtiraz Şikâyet Formu 'nu doldurur ve Yönetim Temsilcisine iletir. Alınan talep Yönetim Temsilcisi tarafından Tablo 1 Talep Değerlendirme Tablosunda belirtilen kurallara bağlı kalınarak şikâyet veya itiraz kararı verilir.

Tablo-1

Gelen Talep	İnceleme	Konu		Komite		Cevaplandırma
		Şikâyet	İtiraz	Var	Yok	
Muayene kararlarının tekrar değerlendirilmesi talepleri	Komite		+	+		Y.T.
Faaliyetlere ilişkin memnuniyetsizlik talepleri	Y.T veya T.Y	+			+	Y.T veya T.Y

Alınan Şikâyet veya İtiraz Yönetim Temsilcisi tarafından Ls.7.6.01 Müşteri Şikayet / İtiraz Takip Listesi'ne işlenir.

### **3.2 Şikayet ve İtiraz Değerlendirme ve Sonuçlandırma**

#### **3.2.1 İtirazların Değerlendirilmesi ve Sonuçlandırılması**

Alınan itirazlar için Yönetim Temsilcisi tarafından Şirket Müdürü, Yönetim Temsilcisi, Teknik Yöneticiden (Teknik yöneticinin itiraza ilişkin muayenede muayene personeli olması/komiteye katılamayacak olması durumunda vekili) oluşan Komite Fr.7.5-02 İtiraz Şikayet Formundaki "Komiteye Havale Edilir" kısmı işaretlenerek komite bilgilendirilir ve en geç 2 gün içerisinde toplanması sağlanır. Müşteri veya ilgili tarafa itirazın alındığı, komite oluşumu ve toplantı tarihi hakkında bilgi Yönetim Temsilcisi tarafından bildirilir. Komite oluşumu, Yönetim Temsilcisi talep etmeleri halinde itirazda bulunan müşteri, ilgili tarafları da toplantıya davet edebilir. Toplantıda itiraza konu olan müşteri, ilgili taraf beyanları ve sunduğu deliller, sahaya ait ham veriler, düzenlenen rapor, muayeneyi gerçekleştiren personel beyanları ile karşılaştırılarak inceleme komite tarafından yapılır.

Müşteri, ilgili taraf beyanları ve sunduğu deliller, ilgili Teknik Yönetici tarafından teknik veya saha incelemeleri v.b araştırmaları yapılarak komiteye değerlendirmesi için sunulur. Komite kararı muayene tekrarı, zararın karşılanması veya yapılan işlemin uygunluğunun onayı şeklinde gerçekleşir. Muayene tekrarı kararı alınmasında ilgili alanda atanmış muayene personeli tarafından muayene tekrarlanır. Zararın karşılanmasında Mesleki Sorumluluk Sigortası veya firma imkanları devreye sokulur. Komite İtirazın alınma tarihinden itibaren takip eden 15 gün içerisinde ve oy çokluğu esası dikkate alarak sonuçlandırır. Komite kararı Yönetim Temsilcisi tarafından Fr.7.5-02 İtiraz Şikayet Formu'na işlenerek müşteri, ilgili taraf bilgilendirilmesini mail, fax, resmi yazı v.b metodlarını kullanarak yapar ve Ls.7.6.01 Müşteri Şikayetleri İtiraz Takip Tablosu'na işler. İtiraz komitesinin almış olduğu kararlar çözüm niteliğinde olup nihai karardır. Bu komitenin kararı, itiraz sahibi tarafından yeterli bulunmadığı takdirde, konunun T.C. Mahkemelerine intikal ettirilmesi hususu ilgili tarafa bildirilir. İtiraz firmamızda yürütülen muayene hizmeti sürecinin bir maddesinin tamamen / kısmen ihlalini veya iyileştirilmesini içeriyorsa Yönetim Temsilcisi kararı ile Pr.8.7.01Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü'ne göre işlem başlatılır.

### **3.2.2 Şikayet Değerlendirme ve Sonuçlandırma**

Alınan şikayetler için Yönetim Temsilcisi tarafından varsa şikayete konu olan müşteri, ilgili taraf beyanları ve sunduğu deliller, sahaya ait ham veriler, düzenlenen rapor, muayeneyi gerçekleştiren personel beyanları ile karşılaştırılarak değerlendirme yapılır. Müşteri, ilgili tarafa şikayetin alındığı hakkında bilgi Yönetim Temsilcisi tarafından bildirilir. Şikayet konusu Teknik Yönetici olması durumunda süreci Yönetim Temsilcisi ve gerek görmesi halinde Teknik Yönetici Vekilini de sürece dahil eder. Şikayetin alınma tarihinden itibaren takip eden 5 gün içerisinde Yönetim Temsilcisi veya İlgili Teknik Yönetici tarafından şikayet sonuçlandırılır ve Fr.7.5-02 İtiraz Şikayet Formu'na işlenir. Teknik yönetici tarafından düzenlenen Fr.7.5-02 İtiraz Şikayet Formu Yönetim Temsilcisine iletilerek Yönetim Temsilcisi tarafından Ls.7.6.01 Müşteri Şikayetleri İtiraz Takip Tablosu'na işlenir. Yönetim Temsilcisi veya İlgili Teknik Yönetici tarafından müşteri, ilgili taraf bilgilendirilmesi şikayetin mahiyetine göre telefon, mail, fax, resmi yazı v.b metodları kullanılarak yapılır. Komite toplanmasını gerektirecek bir şikâyetin olması durumunda süreç madde 3.2.1 de tanımlanan Komite işleyişine göre işlem gerçekleştirilir. Şikâyetlerde Yönetim Temsilcisi, Teknik Yönetici veya Komitenin almış olduğu kararlar çözüm niteliğinde olup nihai karardır. Verilen kararın, şikâyet sahibi tarafından yeterli bulunmadığı takdirde, konunun T.C. Mahkemelerine intikal ettirilmesi hususu ilgili tarafa bildirilir. İtiraz firmamızda yürütülen muayene hizmeti sürecinin bir maddesinin tamamen / kısmen ihlalini veya iyileştirilmesini içeriyorsa Yönetim Temsilcisi kararı ile Pr.8.7.01 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü 'ne göre işlem başlatılır.

**3.2.3** Şikâyet veya itiraza konu olan hatanın eğer muayene ekipmanından olduğu yönünde bilgi varsa itirazdan sonra derhal cihaz-ekipmanın çalışması durdurulur ve cihaz-ekipmanın doğruluğu kontrol edilir.

**3.2.4** Alınacak karara göre ayrıca, ilgili ekipmanla yapılan muayene sonuçları da geriye dönük incelenir. Gereği durumda muayeneler uygun cihazla yenilenir ve duruma uygun raporlandırma yapılır. Hatalı ölçüm yaptığı tespit edilen cihazın kullanılması ile muayene edilen objelerin ilgili süreçte çalıştırılmasından kaynaklanan olumsuzluklar yaşanıp yaşanmadığı muayene yaptıran kuruluş vasıtası ile araştırılır.

**3.2.5** Cihaz veya ekipmanın doğruluğu, Pr.6.2.01 Ölçüm Cihazlarının Yönetimi prosedürü doğrultusunda SI birimlerine göre izlenebilirliği, ilgili SI birimlerinin birincil standartları ile bağlantılı olan kesintisiz bir kalibrasyon veya karşılaştırma zinciri ile sağlanır.

**3.2.6** Alınan karara göre muayene, şikayet-itiraz sahibi ve yasal olarak yetki altında yürütüldüğünde yetkili kurum ya da kuruluş sorumlusu gözetiminde tekrarlanır.

**3.2.7** Şikâyet veya itirazla ilgili alınan karara göre diğer muayene kuruluşlarıyla yada resmi kurumlarla işbirliği yapılarak gerektiğinde bağımsız bilirkişi atanması sağlanır.

**3.2.9** Muayene personelinin kaynaklanan bir şikâyet veya itiraz varsa; Muayene personelinin yaptığı çalışmalar, çalıştığı diğer projeler detaylı olarak incelenir.

**3.2.11** Alınan şikâyet veya itiraz hizmet taahhütlerine zarar verecek şekilde ise izlenecek yöntem ve tüm yaptırımlar Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı yapılarak, alınacak karara göre uygulanır.

**3.2.12** Yapılan tüm çalışmalar ve sonuçları kayıt altına alınır ve Müşteri Şikâyet/İtiraz Takip Tablosunda Şikâyet ve itiraz komitesi onayı ile kapatılır. TEKPROM, şikâyet ve itirazların ele alınması prosesinin tüm aşamalarındaki kararların tamamından sorumludur.

**3.2.13** Yapılan tüm çalışmalardan şikâyet-itziraz sahibi bilgilendirilir ve yapılacak testlere nezaret etmesi sağlanır.

**3.3** Müşteri memnuniyetine yönelik yılda en az bir kez anket çalışması yapılır.( Fr.7.6.01) Müşterilerin aldıkları hizmet ile ilgili Tekprom'u değerlendirmesi istenir, anketlerde olumsuz görüş alınan maddeler itiraz veya şikâyet kapsamında ele alınır ve prosedürdeki hiyerarşi gözetilerek giderilir. Sonuçlar Ls.7.6.01 itiraz ve şikâyet takip tablosuna işlenerek takip edilir.

**3.4** İtiraz ve şikâyetin, web portalı üzerinden yapılması halinde; itiraz veya şikâyetin alındığına ilişkin olarak sistem otomatik onay verir ve iletim mesajı gönderir.

**3.5** Şikâyet ve itirazları ele alınma yöntemi, ilerleme durumu ve çözümüne ilişkin adımlar talep edilmesi halinde ilgili tarafların bilgisine Yönetim Temsilcisi tarafından uygun evraklar ile sunulur.

**3.6** Muayene sonuçlarına yönelik itirazın süresi, Muayene Raporunun teslim edildiği tarihten itibaren 10 (on) işgünüdür.

**3.7** Şikâyetler açısından süre sınırlaması mevcut değildir.

#### **4.İLGİLİ DOKÜMANLAR**

ISO / PAS 17003 Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi Standardı

Fr.7.6.01 Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu





Ls.7.6.01 Müşteri Şikâyet/İtiraz Takip Tablosu

Fr.7.5.02 İtiraz ve Şikâyet Formu

Fr.7.5.01 Müşteri Memnuniyeti anketi

## 5.REVİZYON GEÇMİŞİ

Tablo 1

Rev. No	Tarih	Açıklama	Hazırlayan	Kontrol	Onay
0	15.06.2014	İlk yayın			
1	01.06.2017	Tanım değişikliği - Yönetim Kurulu Başkanı pozisyonunun yerini İşletme Müdürü tanımının alması			
2	24.01.2022	Logo ve format değişikliği ile Şikayet ve itiraz yönetimindeki yöntem değişikliğinin tanımlanması			
3	01.03.2022	Muayene sonuçlarına yönelik itirazın süresi değişikliğinin yapılması.	