

## 1. AMAÇ VE KAPSAM

Firmamız tarafından yürütülmekte olan ithalatta uygunluk değerlendirme faaliyetleri dışındaki muayene gözetim hizmetleri kapsamında olabilecek itiraz, şikâyet ve uyuşmazlıkların değerlendirilmesine ait usul ve esasları belirlemektir.

## 2. SORUMLULUK

Şirket Müdürü

Teknik Yönetici

Kalite Yönetim Temsilcisi

## 3. TANIMLAR VE AÇIKLAMALAR

**Şikâyet:** Firmamız tarafından yürütülmekte olan Muayene Gözetim hizmetleri kapsamında uygulanan politikalar, prosedürler, personel, gözetim ve muayene işlemleri ile ilgili olarak kurum, kuruluş ve kişiler tarafından yapılan yazılı şikâyet başvurusudur.

**Uyuşmazlık:** Firmamız tarafından yürütülmekte olan Muayene Gözetim hizmetleri kapsamında, kurum, kuruluş ve kişilerin, firmamız ile aralarındaki görüş, anlayış ve yorum farklılıkları ile ilgili olarak gerekçeleri ile birlikte firmamıza yapılan yazılı başvurusudur.

**İtiraz:** Firmamız tarafından yürütülmekte olan Muayene Gözetim hizmetleri kapsamında, kurum, kuruluş ve kişilerin kendilerini ilgilendiren konularda, muayene gözetim sonuçlarına yaptıkları yazılı itiraz başvurusudur.

## 4. UYGULAMA

### 4.1. İtiraz-Şikâyet ve Uyuşmazlıkların Değerlendirilmesi

Kurum, kuruluş ve kişilerin kendilerini ilgilendiren konularda, gözetim ve muayene sonuçlarına karşı yapacakları şikâyet ve itirazlar şikâyeti/itirazı alan birim/personel tarafından FR.034 MÜŞTERİ ŞİKAYET FORMU ile kayıt altına alınır. Gerekli durumlarda şikâyet/itiraz sahibinden detaylı bilgi/belge istenebilir. İtirazlar veya şikayetler, web sitesi üzerinden, e-posta yoluyla, faxla, telefonla veya yazılı şekilde alınır. Şikayeti alan birim/personel, şikayeti yapanın bilgilerini, mail adresini veya yazışma adresini alır. Şikâyeti alan birim/personel ilgili şikayeti 1 (bir) gün içinde Kalite Yönetim Temsilcisine teslim eder. Kalite Yönetim Temsilcisi, ilgili muayene faaliyetinde görev almayan Teknik Yönetici ile birlikte bu şikâyetin sorumlu olduğu muayene faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını 3 (üç) gün içinde değerlendirir. Muayene faaliyetine etkisi olmadığı görülen şikayet cevap verilmek üzere faaliyetin muhatabı olan birime (Şirket Müdürü, Planlama, İdari İşler, Tahsilat birimi vb.) iletilir. İlgili birim şikayeti değerlendirip telefonla veya mail yoluyla konuya cevap verir. Gerekliyse düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılarak PR.06 UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ'ne göre işlem yapılır. Uygun

olduğunda gerçekleştirilen faaliyetin aşamaları ve sonucu FR.033 MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ DEĞERLENDİRME FORMU'na kaydedilir ve konu hakkında şikâyet sahibi ile Kalite Yönetim Temsilcisine bilgi verilir. Uygun ve gerekli olduğunda gerçekleştirilen faaliyetin aşamaları hakkında şikâyet/itiraz sahibi bilgilendirilir. Muayene faaliyetine etkisi olduğu karar verilen şikayetle alakalı Teknik Yönetici tarafından değerlendirme yapılır. Değerlendirme sonucu 1 (bir) hafta içinde şikayeti yapana iletilir. Değerlendirme sürecinde, şikâyet/itiraz konusu muayene faaliyetinde görev almış personel yer almazlar. İtirazlar hakkındaki araştırma ve karar, ayrımcı faaliyetlere sebebiyet verecek sonuçlar oluşturmamalıdır. Alınan karar ve gerçekleştirilen faaliyetlerin sonuçları itiraz/şikâyet sahibine, mail adresini tarafımıza paylaşanlar için e-posta ile, yazılı başvurular ve e-posta adresi bildirmeyenler için posta yoluyla bildirilir.

Muayene Gözetim hizmetleri kapsamında, kurum, kuruluş ve kişilerin kendilerini ilgilendiren konularda, gözetim ve muayene sonuçlarına karşı itiraz süresi, kararın ilgisine tebliğ edilmesini müteakiben 30 (otuz) gündür. Bu süre içinde verilen karara yazılı olarak itiraz etmeyen taraf, itiraz hakkını kaybeder. Süresi içerisinde yapılmayan müracaatlar komite gündemine alınmaz.

Yıl içerisinde verilen hizmetlerin ardından muayene elemanları tarafından FR 015 Müşteri memnuniyet anket formu müşterilere iletilir ve anketleri uygulamak isteyip istemedikleri uygun şekilde sorulur. Anket uygulamasına katılmak isteyen müşterilerden anketler teslim alınır ve KYT ye iletilir.

KYT kendisine ulaşan anketleri iki aşamalı olarak değerlendirmektedir. İlk değerlendirme anket kendisine ulaştığı anda yapılmakta ve;

\* anket ortalaması 3 ün altında kalmış ise veya,

\* herhangi bir soruya 1 puanı işaretlenmişse mutlaka müşteriye dönüş yapılmakta ve KYT tarafından gerek görülmesi durumunda DÖF başlatılmaktadır.

İkinci aşama değerlendirmede ise KYT yıl sonunda kendisine ulaşan tüm anketlerin puan ortalamalarının ortalamasını alarak şirketin genel müşteri memnuniyet düzeyini belirledikten sonra bunu KYT raporunda üst yönetime bildirir ve YGG de görüşülmesini sağlar.

### 5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

PR.06 UYGUNSUZLUK YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

FR.033 MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ DEĞERLENDİRME FORMU

FR.034 MÜŞTERİ ŞİKAYET FORMU

**6. REVİZYON**

Revizyon No	Açıklama	Rev. Tarihi
01	İlgili Dokümanlar Kısmı Eklenmiştir. Alt-Üst Bilgiler Değiştirilmiştir.	16.11.2019
02	4.1.İtiraz-Şikâyet ve Uyuşmazlıkların Değerlendirilmesi kısmı güncellenmiştir.	27.07.2020
03	Türkak Denetim No: 17047 Bulgu 34/34, 42/43 e İstinaden Madde 4.1.İtiraz-Şikâyet ve Uyuşmazlıkların Değerlendirilmesi kısmı güncellenmiştir.	17.12.2021
04	Türkak Denetim No: e2295 Bulgu 4/9'e İstinaden Madde 4.1.İtiraz-Şikâyet ve Uyuşmazlıkların Değerlendirilmesi kısmı güncellenmiştir.	01.09.2022