



ŞİKAYET ve İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No <i>Document No</i>	EKS.IPR.010
Yayın Tarihi <i>Issued Date</i>	01.11.2023
Rev. No/ Tarih <i>Rev Date</i>	00/.....
Sayfa No <i>Page No</i>	0 / 5

İçindekiler

İçindekiler	0
1. AMAÇ VE KAPSAM	1
2. TANIMLAR VE KISALTMALAR	1
4. SORUMLULAR.....	1
5. UYGULAMA.....	1
6. EKLER.....	3



HAZIRLAYAN Kalite Yönetim Temsilcisi GAMZE BOSTANCI	ONAYLAYAN Genel Müdür Yardımcısı ÇAĞLA DEMİRCAN
--	--



ŞİKAYET ve İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No <i>Document No</i>	EKS.IPR.010
Yayın Tarihi <i>Issued Date</i>	01.11.2023
Rev. No/ Tarih <i>Rev Date</i>	00/.....
Sayfa No <i>Page No</i>	1 / 5

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı, müşteri istek ve beklentilerinin karşılandığının takibi, özel veya tüzel kişilerden gelen şikâyet ve uygunsuzluk bildirimlerinin değerlendirilerek giderilmesi, müşteri tatmini ve memnuniyetinin sürekliliğinin sağlanmasıdır. Bu prosedür ve prosedür kapsamında kullanılan formlar, tablolar ve listeler; TS EN ISO 9001, TS EN ISO 14001, TS EN ISO 45001, TS EN ISO/IEC 17020, Yönetim Sistemleri kapsamında uygulandıgından ortak dokümanlar olarak tanımlanırlar. Bu prosedür, EKSEN’de müşterilere sunulan tüm hizmetlere yönelik gerçekleştirilen faaliyetleri kapsar.

2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

EKSEN: EKSEN BELGELENDİRME TEKNİK HİZMETLER LTD. ŞTİ.

KYS: Kalite Yönetim Sorumlusu

Şikâyet: EKSEN ile ilgili olarak, müşteriden ya da verilen hizmetle ilgili diğer taraflardan alınan her türlü yakınma, memnuniyetsizliğe dayalı şikâyet.

3. REFERANS DOKÜMANLAR

- EKS.MEK.001 17020 Muayene El Kitabı
- EKS.IPR.001 Doküman Veri Kontrol Prosedürü
- EKS.IPR.018 Uygun Olmayan Ürün veya Hizmetlerin Kontrolü Prosedürü
- EKS.IPR.002 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü

4. SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasından, Genel Müdür ,Genel Müdür Yardımcısı ve Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.

5. UYGULAMA

Şirketimizin faaliyetleri ile alakalı olarak personel dahil gelecek olan her türlü şikâyet ve öneri bu prosedür kapsamında değerlendirilecektir. Şikâyetle ilgili olarak DF açılması/açılmaması durumu ve şikâyetin alınması ile başlayan ve kapanmasına kadar devam eden süreç içinde müşteri ile yapılan tüm yazışmalar, ilgili EKS.IF.021 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu’nun arkasına eklenerek, bu formla birlikte kalite kayıtları saklama süresine uygun süre boyunca muhafaza edilir. Müşterinin kamuya açık hale getirdiği veya EKSEN ile müşteri arasında kararlaştırılan bilgiler hariç, diğer tüm bilgiler özel bilgi olarak kabul edilir ve gizli tutulur. Bu kapsamda gelen her türlü şikâyet gizli olarak değerlendirilecektir.

HAZIRLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi
GAMZE BOSTANCI

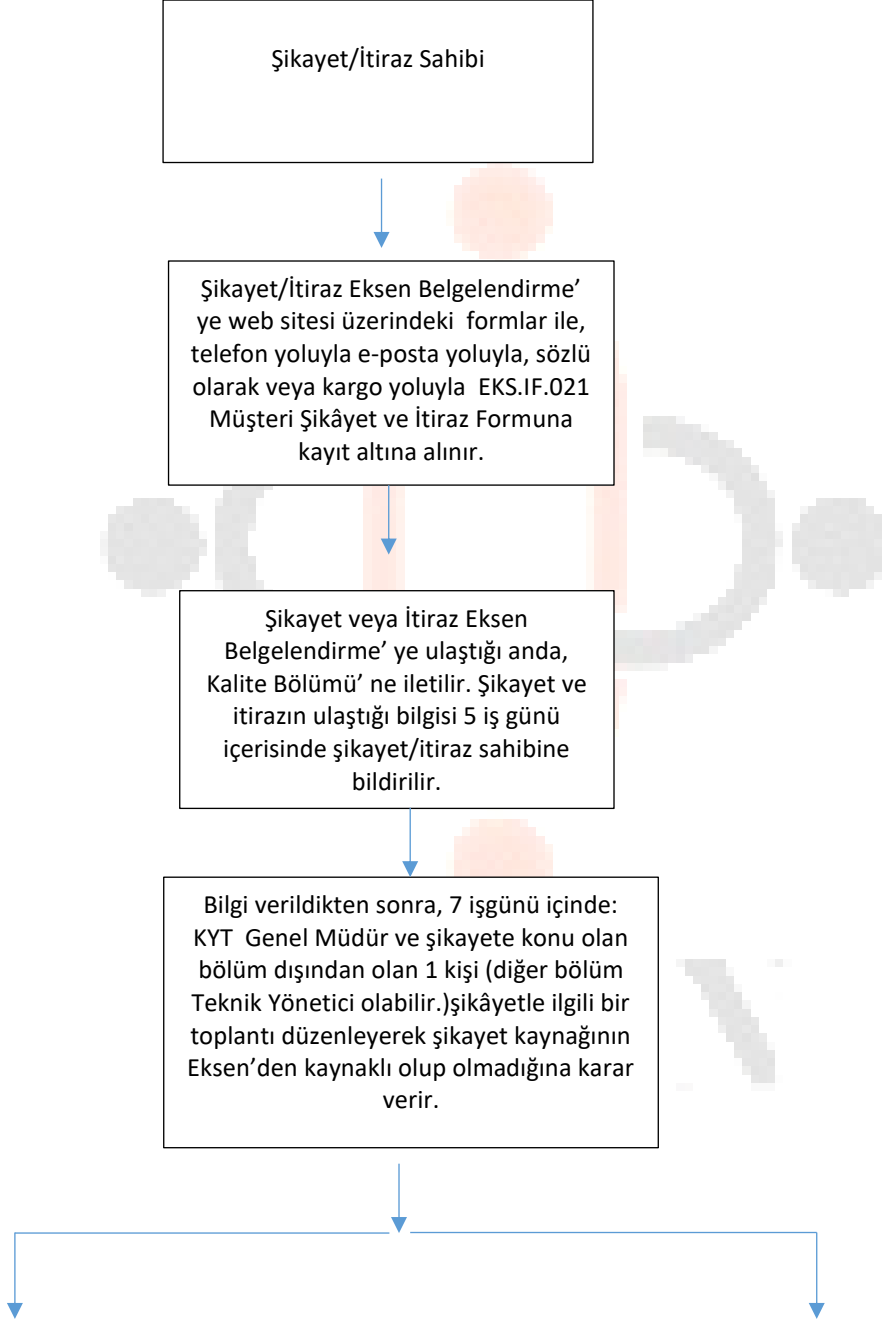
ONAYLAYAN
Genel Müdür Yardımcısı
ÇAĞLA DEMİRCAN



ŞİKAYET ve İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No <i>Document No</i>	EKS.IPR.010
Yayın Tarihi <i>Issued Date</i>	01.11.2023
Rev. No/ Tarih <i>Rev Date</i>	00/.....
Sayfa No <i>Page No</i>	2 / 5

Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi Süreci



HAZIRLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi
GAMZE BOSTANCI

ONAYLAYAN
Genel Müdür Yardımcısı
ÇAĞLA DEMİRCAN



ŞİKAYET ve İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No Document No	EKS.IPR.010
Yayın Tarihi Issued Date	01.11.2023
Rev. No/ Tarih Rev Date	00/.....
Sayfa No Page No	3 / 5

Şikayetin Eksen kaynaklı olduğuna karar verilirse;

Şikayetin Eksen kaynaklı olmadığına karar verilirse;

Şirket içinde DF süreci başlatılarak Düzeltici Faaliyet formu KYT tarafından doldurulur.

Şikayetin Eksen tarafından kaynaklanmadığı ve ilgili açıklamalar yazılı olarak şikayet sahibine iletilir. (DF süreci başlatılmaz.)

Şikayet sahibine açılan DF ile alınmış aksiyonlar hakkında bilgi yazılı olarak gönderilir.

Müşteri tarafından alınan karara itiraz edinilirse süreç tekrardan incelenme hususu ile en başa döner.

Müşteri tarafından alınan aksiyonlar yeterli bulunursa DF süreci kapatılarak ilgili form doküman saklama sürelerine göre EKSEN tarafından saklanır.

Müşteri tarafından alınan aksiyonlar yeterli bulunmaz ve itiraz edinilirse süreç tekrardan incelenme hususu ile en başa döner.

6. EKLER

- EKS.IPR.008 Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

HAZIRLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi
GAMZE BOSTANCI

ONAYLAYAN
Genel Müdür Yardımcısı
ÇAĞLA DEMİRCAN



ŞİKAYET ve İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No <i>Document No</i>	EKS.IPR.010
Yayın Tarihi <i>Issued Date</i>	01.11.2023
Rev. No/ Tarih <i>Rev Date</i>	00/.....
Sayfa No <i>Page No</i>	4 / 5

- EKS.IPR.002 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü
- EKS.IF.005 Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu

Revizyon Takip Tablosu

Hazırlayan	Rev. No	Rev. Tarihi	Açıklama
GAMZE BOSTANCI	00	01.11.2023	İlk Yayın



HAZIRLAYAN Kalite Yönetim Temsilcisi GAMZE BOSTANCI	ONAYLAYAN Genel Müdür Yardımcısı ÇAĞLA DEMİRCAN
--	--