



**EKSEN**

**EKSEN BELGELENDİRME TEKNİK  
HİZMETLER LTD. ŞTİ.**

**ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ**

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Nedeni
01	25.01.2023	Doküman adı değiştirilerek içerik gözden geçirildi

## İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ VE KAPSAM .....	3
2. TANIMLAR VE KISALTMALAR .....	3
3. REFERANS DOKÜMANLAR .....	3
4. SORUMLULAR .....	3
5. UYGULAMA .....	4
5.1 ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN ALINMASI .....	4
5.2 ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ .....	4
5.3 ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN GERİ BİLDİRİMİ .....	5
6. EKLER.....	6

EKSEN

DOKÜMAN NO	HAZIRLAYAN	HAZIRLAMA TARİHİ	REV. TARİHİ/NO	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
P-GE-011	Esmâ ÖZDEMİR	21.02.2022	25.01.2023/01	Ceren BOYSAN	Çağla DEMİRCAN

## 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, TS EN ISO/IEC 17025, TS EN ISO IEC 17065 ve TS EN ISO/IEC 17024 Yönetim Sistemleri kapsamında uygulandığından ortak dokümanlar olarak tanımlanırlar. Bu prosedür, EKSEN’de müşterilere sunulan tüm NDT, DT, CSA, PED, MAC, PC, SC Muayene Gözetim, Laboratuvar Ürün Belgelendirme ve Personel Belgelendirme hizmetlerine yönelik gerçekleştirilen faaliyetleri kapsar.

## 2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

**EKSEN:** EKSEN BELGELENDİRME TEKNİK HİZMETLER LTD. ŞTİ.

**Şikâyet:** EKSEN nin hizmetinde, ilgili özel/tüzel kişilerin kontrolü veya kullanımı sırasında ortaya çıkan ve ilgili özel/tüzel kişilerin kullanımını veya üretimini, doğrudan veya dolaylı olarak etkileyen uygunsuzlukların “yazı yoluyla/mail ile/telefonla” bildirilmesidir.

**İtirazlar:** Hizmet verilen alanlardaki faaliyetlere ait EKSEN nin verdiği herhangi bir kararın tekrar değerlendirilmesi için ilgili özel/tüzel kişilerin yazı yoluyla/telefonla” talepte bulunmasıdır.

**Şikâyet ve İtiraz Kurulu:** EKSEN Üst Yönetimi tarafından atanan 2 kişiden oluşan komitedir. Kişi/Kurum tarafından gelen şikâyet ve itirazlar EKSEN’ de şikâyet ile ilgili bölüm, üst yönetim ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilmesi sonucunda şikâyetin kabul görmemesinden sonra, müşteri tarafından şikâyet yenilenmesi halinde durum Şikâyet ve İtiraz Kurulu’ na taşınır. Şikâyet ve İtiraz Kurulu ilgili özel/tüzel kişinin şikâyeti ile ilgili görüş bildirir ve bu ilgili tarafa sunulur. Şikâyet ve İtiraz Kurulu’ nun görüşü şikâyet veya itirazda bulunan özel/tüzel kişiye bildirilir. Yapılan düzeltici faaliyetler şikâyet veya itiraz sahibi özel/tüzel kişiyi tatmin etmemesi durumunda hukuk yoluna gidebilir.

## 3. REFERANS DOKÜMANLAR

- Tüm Sistem Kalite El Kitapları
- P-GE-001 Doküman Veri Kontrol Prosedürü
- P-GE-018 Uygun Olmayan Ürün veya Hizmetlerin Kontrolü Prosedürü
- P-GE-022 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

## 4. SORUMLULAR

**Genel Müdür:** Alınmış olunan şikâyetlerin veya itirazların olumlu kararlara bağlanıldığından emin olmak, şikâyet ve itirazların değerlendirilmesini sağlamak.

**Kalite Yönetim Temsilcisi/Kalite Sorumlusu:** Şikâyet ve itirazların doğru şekilde alınmasını ve raporlanmasını sağlamak ve üst yönetimi haberdar etmek.

DOKÜMAN NO	HAZIRLAYAN	HAZIRLAMA TARİHİ	REV. TARİHİ/NO	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
P-GE-011	Esma ÖZDEMİR	21.02.2022	25.01.2023/01	Ceren BOYSAN	Çağla DEMİRCAN

**Şikâyet veya İtiraz ile İlgili Bölüm Müdürü:** Bölümü ile ilgili itiraz ve şikâyetin kayıt altına alınmasını sağlamak gerekli düzeltici faaliyetlerin başlatılmasını sağlamak.

**Şikâyet ve İtiraz Kurulu;** Çözümeyen hukuk yolu açılmış şikâyet ve itirazlar için gerekli analizleri ve araştırmaları yapmak ve sorunun çözümünü sağlamak.

## 5. UYGULAMA

### 5.1 ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN ALINMASI

EKSEN’ de, özel veya tüzel kişiler tarafından hizmet iyileştirilmesine/performansına yönelik yapılan uyarılar, memnuniyetsizlik bildirimleri ve itirazlar; müşteri şikâyeti ve itirazları olarak kabul edilir.

Müşteriler tarafından yapılan tüm şikâyetler ve/veya itirazlar e-postayla, telefonla, müşteri ziyaretleri esnasında ya da web sayfası üzerinden ulaşabilecekleri F-GE-029 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu ile yapılabilir. Gelen tüm şikâyet / itiraz bildirimleri kime, hangi yolla gelmiş olursa olsun, öncelikle Kalite Yönetim Temsilcisi/*Kalite Sorumlusu*’na yönlendirilir.

Gelen tüm şikâyet ve/veya itirazlar değerlendirmeye alınsın ya da alınmasın, Kalite Yönetim Temsilcisi/ *Kalite Sorumlusu* tarafından arşivlenir.

Şikâyetin ve itirazın niteliğine göre; Kalite Yönetim Temsilcisi/ *Kalite Sorumlusu* çalışanları tarafından, şikâyet veya itirazda bulunan kişi veya kurumlardan ilgili kanıtları göndermesi istenir. (Rapor, varsa fotoğraf ve benzeri)

Şikâyet ve itirazın kabulü ve tetkiki; şikâyet ya da itirazı edene karşı ayrımcılık uygulaması yaratmaz.

Şikâyet ve itirazlar ilgili faaliyetin sonucundan 20 iş günü içerisinde yapılmalıdır. 20 iş günü geçmiş faaliyet sonucunda bağlı şikâyet ve itirazlar dikkate alınmamaktadır.

Kaynakçı belgelendirme faaliyetinde, tahribatlı ya da tahribatsız muayene test işleminden sonra kaynakçı test parçası bu süre zarfında Eksen’ de muhafaza edilir. 20 gün sonunca herhangi bir itiraz veya şikâyet gelmemesi halinde parça hurdaya ayrılır.

### 5.2 ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

EKSEN’de itiraz veya şikâyetin ulaştığının ve değerlendirmeye alındığını bilgisini, ilk 5 gün içerisinde ilgili tarafa bildirir. Daha geç gelen itiraz ve şikâyetler değerlendirmeye alınmamaktadır. Gelen itiraz veya şikâyetler değerlendirmeye alınırken, itiraz veya şikâyete konu olan faaliyette yer almayan ancak konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte personellerin bulunduğu bir ekip ile değerlendirilir. Değerlendirme ekibinde yer alacak personellerin Gizlilik, Bağımsızlık ve Tarafsızlık Taahhütleri kontrol edilir, eğer yok ise imzalatılır. Gelen şikâyet ve itirazlar alındığı günden itibaren 20 iş günü içerisinde değerlendirilerek ilgili tarafa değerlendirme sonucu bildirilir.

Yapılan değerlendirmelerin sonucunda itiraz veya şikâyetin sahibi sonuçtan memnun olmaması halinde karara itirazını, değerlendirme sonucundan sonra ilk 5 iş günü içerisinde bildirmelidir. Her itiraz karar için 1 kez yeniden değerlendirme talebi yapma hakkı vardır. 1’ den fazla kere itiraz etmek isteyen kişi/kurumlar hukuki yollara başvurmalıdırlar.

DOKÜMAN NO	HAZIRLAYAN	HAZIRLAMA TARİHİ	REV. TARİHİ/NO	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
P-GE-011	Esma ÖZDEMİR	21.02.2022	25.01.2023/01	Ceren BOYSAN	Çağla DEMİRCAN

Şikayet /itiraz 'da bulunan kişi veya kurumlar ilk değerlendirme sonucunda yeniden itiraz ettikleri takdir de, şikayet ve itiraz kurulu toplantıya çağırılır. Kurul tüm kanıtları inceler, gerekli görüşmeleri yapar ve en fazla 10 iş günü içerisinde sonucunu Kalite Yönetim Temsilcisi ne bildirir. Kalite Yönetim Temsilcisi/ Kalite Sorumlusu sonucu itiraz ve şikâyet sahibine yazılı olarak iletir.

## 5.3 ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN GERİ BİLDİRİMİ

EKSEN, itiraz veya şikâyetin tarafına ulaştığını ve değerlendirmeye alındığını, 5 iş günü içerisinde ilgili tarafa bildirir ve değerlendirme sonucunun bildiri tarihinden sonra 20 iş günü sonunda sonlanacağını belirtir.

Kalite Yöneticisi/ Kalite Sorumlusu şikâyet / itiraz sonucunu; F-GE-005 Uygunsuzluk Bildirim ve Düzeltici Faaliyet Analiz Raporu ve kanıt dokümanlarla beraber müşteriye göndererek bildirir. Müşterinin F-GE-029 No'lu Müşteri Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu ile bildirim yapmış olması halinde sonuç kısmı da doldurularak arşivlenir.

Müşteri anlaşmazlığı sürecinde gerçekleştirilen işlemler P-GE-018 Uygun Olmayan Ürünün/Hizmetin Kontrolü Prosedürü'ne göre gerçekleştirilir.

Müşteri talep eder ise; müşteri tarafından gönderilen test parçası ve laboratuvar tarafından saklanmış olan şahit numune bir tutanak ile müşteriye iade edilir.

Müşteri dilerse Tahribatlı Test Laboratuvarı'nda tüm laboratuvar gizliliğinin korunması şartıyla laboratuvarın izin verilen alanlarında, hizmet aldığı deney ve testlere nezaret edebilir. Nezaret Laboratuvar Sorumlusu ya da vekili gözetiminde yapılır ve testlere müdahale edilmesi, müşteri tarafından iş akışının değiştirilmek istenmesi, gereksiz yorumlarla teste engel olunması vb durumlarda, test Laboratuvar Sorumlusu ya da vekili tarafından durdurulur ve devam edilmez. Bunun için, laboratuvara girişinde müşteriden diğer müşterilerin gizliliğinin korunmasını garanti altına alacak 3. Taraflar Beyanı'nın imzalaması istenir. Laboratuvarında hizmet verilen tüm müşterilerin gizli bilgilerinin korunması amacıyla diğer müşterilerin yanında, oryantasyon sürecindeki personele, stajyerlere ve laboratuvara kalibrasyon, bakım, onarım ve temizlik için gelen kişilere de bu taahhüt imzalatılır. Müşteri gizliliği şirket politikasında da tanımlı olduğu üzere, çalışanlar için öncelikli konulardandır. Üst yönetimin ve tüm çalışanların bu hususta beyanları mevcuttur.

EKSEN' de yürütülen faaliyetlerindeki şikâyet ve itirazların yönetimi F-GE-124 EKSEN FAALİYETLERİ ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN ALINMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ PROSES AKIŞ ŞEMASI ile tanımlanmıştır. Bu akış şeması isteyen herkesin erişebileceği şekilde web sitesinde tanımlanmıştır.

EKSEN' de müşterilere verilen hizmetin memnuniyetini ölçmek, hizmet kalitesini arttırmak ve müşterilerin kurumumuz hakkında düşüncelerini öğrenmek amacı ile "F-GE-030 MUSTERİ MEMNUNİYET ANKETİ" hizmet verilen müşterilere ilgili faaliyet sorumlusu ya da Kalite Bölümü tarafından gönderilerek soruları yanıtlamaları istenir. F-GE-030 Dış Müşteri Memnuniyet Anketi her hizmet sonunda müşteriye gönderilerek geri bildirim yapmaları talep edilir. Müşteri anketlerinde fiyat konusu dışında "Pek İyi Değil" veya "Çok Kötü" seçeneklerinin işaretlenmesi halinde Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından müşteri telefon ile aranır ve verilen hizmet ile ilgili memnuniyetsizliğin detayları sorulur. Müşteriden öneri veya şikâyet var ise, kayıt altına alınarak yapılan değerlendirme sonucuna göre düzeltici faaliyet başlatılır.

Dış taraflardan gelen şikâyet ve itirazların yanı sıra eksen çalışanların memnuniyetleri de yıllık olarak ÇALIŞAN MEMNUNİYET ANKETİ ile değerlendirilmektedir. Yıl sonunda yapılan değerlendirmelerin sonucu üst yönetime rapor edilir ve yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında gündeme getirilir.

DOKÜMAN NO	HAZIRLAYAN	HAZIRLAMA TARİHİ	REV. TARİHİ/NO	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
P-GE-011	Esma ÖZDEMİR	21.02.2022	25.01.2023/01	Ceren BOYSAN	Çağla DEMİRCAN

Her takvim yılı sonunda sonuçlar Kalite Yönetim Temsilcisi/ *Kalite Sorumlusu* tarafından değerlendirilerek analiz edilir. Sonuçlar Yönetimin Gözden geçirilmesi toplantısında değerlendirilir ve kararlar uygulamaya alınır.

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan dokümanlar P-GE-009 Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü'ne göre muhafaza edilir.

## 6. EKLER

- F-GE-005 Uygunsuzluk Bildirim ve Düzeltici Faaliyet Analiz Raporu
- F-GE-029 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu
- F-GE-030 Dış Müşteri Memnuniyet Anketi
- F-GE-124 EKSEN FAALİYETLERİ ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN ALINMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ PROSES AKIŞ ŞEMASI

## Revizyon Takip Tablosu

Hazırlayan	Rev. No	Rev. Tarihi	Açıklama
------------	---------	-------------	----------

DOKÜMAN NO	HAZIRLAYAN	HAZIRLAMA TARİHİ	REV. TARİHİ/NO	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
P-GE-011	Esmâ ÖZDEMİR	21.02.2022	25.01.2023/01	Ceren BOYSAN	Çağla DEMİRCAN

## ŒIKAYET ve İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ



EKSEN

EKSEN – Genel

Esmā ÖZDEMİR	01	25.01.2023	Doküman adı değiştirilerek içerik gözden geçirildi
Ceren BOYSAN	00	İlk Yayın	

# EKSEN

DOKÜMAN NO	HAZIRLAYAN	HAZIRLAMA TARİHİ	REV. TARİHİ/NO	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
P-GE-011	Esmā ÖZDEMİR	21.02.2022	25.01.2023/01	Ceren BOYSAN	Çağla DEMİRCAN