



EKSEN

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

ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

İÇİNDEKİLER

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

EKSEN

DOKÜMAN NO	HAZIRLAYAN	HAZIRLAMA TARİHİ	REV. TARİHİ/NO	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
P-GE-011	Esmâ ÖZDEMİR	21.02.2022	25.12.2023/02	Çağla DEMİRCAN	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.

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.

3. REFERANS DOKÜMANLAR

- P-GE-001 Doküman Veri Kontrol Prosedürü
- P-GE-018 Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü
- P-GE-002 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü

4. SORUMLULAR

Genel Müdür/Genel Müdür Yardımcısı: Alınmış olunan şikâyetlerin veya itirazların olumlu kararlara bağlanıldığından emin olmak, şikâyet ve itirazların değerlendirilmesini, gerekli düzeltici faaliyetlerin başlatılmasını sağlamak ve şikâyetlerin sonucunu takip etmekten sorumludur.

Teknik Ofis Müdürü: Fiyat teklifi vermekten, müşteriden gelen şikâyetlerin Şikâyet İtiraz Bildirim Formu ile kayıt altına alınmasından ve konu ile ilgili Kalite Yönetim Temsilcisi, Genel Müdür/Genel Müdür Yardımcısı’na bilgi vermekten sorumludur.

Kalite Yönetim Temsilcisi: Müşterilerden gelen şikâyetlerin Şikâyet İtiraz Bildirim Formu ile kayıt altına alınmasından, değerlendirilmesinden, üst yönetime bildirilmesinden ve takibinden sorumludur.

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 Şikâyet İtiraz Bildirim Formu ile yapılabilir.

DOKÜMAN NO	HAZIRLAYAN	HAZIRLAMA TARİHİ	REV. TARİHİ/NO	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
P-GE-011	Esmâ ÖZDEMİR	21.02.2022	25.12.2023/02	Çağla DEMİRCAN	Çağla DEMİRCAN

Gelen tüm şikâyet / itiraz bildirimleri kime, hangi yolla gelmiş olursa olsun, öncelikle Kalite Yönetim Temsilcisine yönlendirilir.

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

Şikâyetin ve itirazın niteliğine göre; Kalite Yönetim Temsilcisi, 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 alındığının 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.

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 şikâyet / itiraz sonucunu; F-GE-005 Düzeltici Önleyici Faaliyet Talep Formu ve kanıt dokümanlarla beraber müşteriye göndererek bildirir. Müşterinin F-GE-029 No’lu Şikâyet İtiraz Bildirim Formu ile bildirim yapmış olması halinde sonuç kısmı da doldurularak arşivlenir.

Yapılan değerlendirmelerin sonucunda itiraz veya şikâyetin sahibi sonuçtan memnun olmaması halinde itiraz etmek isteyen kişi/kurumlar hukuki yollara başvurmalarıdır.

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

EKSEN’ de yürütülen faaliyetlerindeki şikâyet ve itirazların yönetimi F-GE-100 Eksen Faaliyetleri Şikâyet ve İtirazların Alınması ve Değerlendirilmesi Proses Akış Şeması 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, Kalite Yönetim Temsilcisi veya Teknik Ofis Müdürü tarafından “F-GE-030 Müşteri Memnuniyet Anket Formu” müşteriye gönderilir ve müşteriden anket formunu doldurması talep edilir.

DOKÜMAN NO	HAZIRLAYAN	HAZIRLAMA TARİHİ	REV. TARİHİ/NO	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
P-GE-011	Esmâ ÖZDEMİR	21.02.2022	25.12.2023/02	Çağla DEMİRCAN	Çağla DEMİRCAN

Bir takvim yılında elde edilen müşteri anketi sonuçları YGG toplantılarının ana gündem maddelerinden bir tanesidir. Müşterilerden gelen geri beslemenin değerlendirilmesiyle elde edilen sonuçlar, yönetim sistemi sürecinin geliştirilmesine yardımcı olur.

Müşteri anketlerinde, toplam; 30/50 (60/100) ve her bir değerlendirme sorusunda 1-2/5 puan var ise Düzeltici Faaliyet başlatılmalıdır.

Müşteri memnuniyeti anketleri ayrıca kişisel iletişimin olduğu her durum ve zamanda da yapılabilir.

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

6. EKLER

- F-GE-005 Düzeltici Önleyici Faaliyet Talep Formu
- F-GE-029 Şikâyet İtiraz Bildirim Formu
- F-GE-100 Eksen Faaliyetleri Şikâyet ve İtirazların Alınması ve Değerlendirilmesi Proses Akış Şeması

EKSEN

DOKÜMAN NO	HAZIRLAYAN	HAZIRLAMA TARİHİ	REV. TARİHİ/NO	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
P-GE-011	Esmâ ÖZDEMİR	21.02.2022	25.12.2023/02	Çağla DEMİRCAN	Çağla DEMİRCAN