

	ŞİKAYET/İTİRAZLARI DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No	SYN-KYS-P-07
		Yayın Tarihi	27.05.2025
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-

1- AMAÇ:

TS EN ISO/IEC 17020 standardı esas alınarak; faaliyetlerle ilgili olarak tespit edilen şikâyet/ itirazların kayıt altına alınması, değerlendirilmesi, karar verilmesi ve bunun sonucunda sistemin iyileştirilmesi için gerekli çalışmaların yapılması.

2- KAPSAM

Muayene Sistemi dahilindeki, müşteri ile ilgili tüm şikâyet/itirazlar, bu prosedürün uygulama alanındadır.

3- SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasından ilgili şikâyet sahipleri ve bölüm sorumlusu görevlidir.

4- TANIM ve KISALTMALAR



Şikâyet: Yürütülen iş ve faaliyetlerimizle ilgili olarak itiraz dışında iletilen, memnuniyetsizlik ifadesidir.

İtiraz: Kuruluşumuzda yürütülen işin her şekli ile ilgili tekrar gözden geçirilmesi için talepte bulunulmasıdır.

5- UYGULAMA

5.1 Şikâyetlerin / İtirazların değerlendirilmesi

- Kuruluşumuza yazılı, mail (web sayfası veya e-posta adreslerine), telefon yada firma ziyareti ile ulaşan şikâyetler ve itirazlar Müşteri Şikâyet ve İtiraz Süreci' ne uygun yönetilir ve değerlendirme yapılabilmesi için Müşteri Şikâyet/İtiraz Formu ile kayıt altına alınmalıdır.
- Gelen Şikâyet ve İtirazlar, SAYIN NDT' nin faaliyetleri ile ilgili değilse şikâyet/ itiraz sahibine, Genel Müdür tarafından yazılı ile bilgilendirme yapılır. Eğer şikâyet/itiraz kuruluşumuzun faaliyetleri ile ilgili ise yapılması gereken faaliyetler araştırılır ve şikâyet/itiraz sahibine 7 iş günü içerisinde yazılı bilgi verilir.
- Şikâyet/ İtiraza taraf olan personel/ler, şikâyetin karar ve bildirim aşamasında görevlendirilmez. Şikâyet/ İtiraza taraf olan kişi Kalite Müdürü ise bu şikâyet konusunda karar verme yetkisi Genel Müdür'e aittir.
- SAYIN NDT şikâyeti geçerli kılmak için gereken tüm belgeleri toplamasından ve doğrulanmasından bilgilerin gizli kalmasından aynı zamanda alınan tüm kararlardan sorumludur.
- Bildirilen ve iletilen tüm şikâyetler ve itirazlar Müşteri Şikâyet/İtiraz Formu ile kayıt altına alınır ve Müşteri Şikâyet/İtiraz Takip Listesi ile takip edilir. Müşteri Şikâyet/İtiraz kayıtları yapılan toplantılarda görüşülür ve Toplantı Tutanağı Formu kaydedilir. Gerekirse Düzeltici Faaliyet başlatılır.
- Müşteri şikâyet/itirazı çözüme kavuşturulduğunda, Şikâyet/İtiraz formunda açıklanan değerlendirme sonucu Kalite Müdürü tarafından müşteriye bildirilir.


Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Müdürü 	Genel Müdür 

	ŞİKAYET/İTİRAZLARI DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No	SYN-KYS-P-07
		Yayın Tarihi	27.05.2025
		Revizyon No	00
		Revizyon Tarihi	-

- Şikayet/ İtiraz konusuyla ilgili memnuniyetsizlikler sonrasında, düzeltici ve önleyici faaliyet başlatmadan önce, sorun Uygunluk- Öneri Formuna kaydedilir ve bu form Basınçlı Kaplar Teknik Yönetici ve Kalite Müdürü tarafından incelendikten sonra gerekli görülmesi halinde Düzeltici Faaliyet Prosedürü ve/veya Önleyici Faaliyet Prosedürüne tabi tutulur ve yapılacak iyileştirme çalışmalarından müşteri mutlaka haberdar edilir. Eğer Düzeltici Faaliyet Prosedürü ve/veya Önleyici Faaliyet Prosedürü’ nün uygulanması gerekli görülmez ise bu durumda müşteriye mutlaka bildirilmelidir.
- Muayene yöntemi, uygulamaları veya raporlarına yönelik şikayet veya itirazlar; tarafımızca yapılan inceleme sonrasında, sorun tarafımızdan kaynaklı görülürse müşteriyle anlaşılan en kısa zamanda hizmet tekrarı yapıp yeni rapor müşteriye gönderilir ve eski raporun geçersiz olduğu müşteriye bildirilir. Eğer sorun müşteriden kaynaklıysa, Genel Müdür’ ün onayıyla, iyi niyet doğrultusunda müşteriyle anlaşılan zamanda hizmet takrarlanır, yeni rapor müşteriye gönderilir ve eski raporun geçersiz olduğu müşteriye bildirilir. Herhangi bir karışıklığı önlemek adına, eski raporlar “Geçersiz Rapor” klasöründe saklanır. Şikayet/İtirazlar ile ilgili faaliyetler talep edilmesi durumunda ilgili tüm taraflarca erişilebilir olmaktadır.
- Şikayet/İtirazlar hakkındaki yapılan faaliyetler ile ilgili araştırma ve karar esnasında ayrımcı faaliyetlere sebebiyet verilmemektedir.
- Müşteri Şikayet/İtirazlar haricindeki tüm müşteri ilişkileri, müşteri ile ilişkiler prosedüründe verilmiştir.

6. İLGİLİ DOKÜMAN/LAR

- Müşteri Şikayet/İtiraz Formu (SYN-KYS-F-12)
- Müşteri Şikayet/İtiraz Takip Listesi (SYN-KYS-L-07)
- Uygunluk- Öneri Formuna (SYN-KYS-F-16)
- Düzeltici Faaliyetler Prosedürü (SYN-KYS-P-10)
- Önleyici Faaliyetler Prosedürü (SYN-KYS-P-11)
- Şikayet ve İtiraz İş Akış Şeması (SYN-KYS-İA-05)
- Müşteri İle İlişkiler Prosedürü (SYN-KYS-P-13)

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Müdürü 	Genel Müdür 