



TS EN ISO/IEC 17020:2012

Şikayet ve İtiraz PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR009

Revizyon No: 001

Yayın Tarihi: 01.09.2016

Revizyon Tarihi: 10.12.2017

REVİZYON BİLGİSİ

Revizyon Tarihi **Rev. No** **Acıklama**

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite YÖNETİCİSİ	Şirket MÜDÜRÜ



TS EN ISO/IEC 17020:2012

Şikayet ve İtiraz PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR009

Revizyon No: 001

Yayın Tarihi: 01.09.2016

Revizyon Tarihi: 10.12.2017

1. AMAÇ ve KAPSAM

ETKİN KONTROL 'un faaliyetleri kapsamında aldığı itiraz ve şikâyetlerle ilgili işlemlerinin esaslarını belirlemek.

2. UYGULAMA ALANI

ETKİN KONTROL 'de Kalite Yöneticisi, Teknik Müdür ve Genel Müdür

3. SORUMLULUK ve YETKİ

Bu prosedürün işletilmesinden Genel Müdürü, Kalite Yöneticisi ve Teknik Müdür sorumludur.

4. REFERANSLAR VE İLGİLİ DÖKÜMANLAR

Şikayet / İtiraz Formu (FR109)

Uygunsuzluk ve Düzeltici / Önleyici Faaliyet Formu (FR108)

5. TANIMLAR

Şikâyet etme: Özel veya tüzel kişilerin, itirazdan farklı olarak, bir cevap beklendiğinde, ETKİN KONTROL 'e kuruluşun faaliyetleriyle ilgili olarak yaptığı memnuniyetsizlik ifadesi

İtiraz etme: Özel veya tüzel kişilerin, ETKİN KONTROL 'e , konu ile ilgili olarak kuruluşun almış olduğu kararı yeniden mütalâa etmesine yönelik talebi.

6. UYGULAMA

Şikayetlerin Yapılması

ETKİN KONTROL ' e , şikayetler sözlü veya yazılı olarak yapılabilir, ancak sözlü olarak yapılan şikayetler (telefon görüşmesi v.b.) "**FR110 – Müşteri Şikayet Formuna**", kullanılarak şikayeti alan **ETKİN KONTROL** personeli tarafından kaydedilir. Şikayet sahibine, Şikayeti konusunda izlenecek süreç anlatılır ve şikayetini yazılı olarak da (mail, faks v.b.) yapması konusunda bilgi verilir. Şikâyet sahibi, "**FR110 – Müşteri Şikayet Formuna**", **ETKİN KONTROL** internet sayfasından www.etkinkontrol.com ulaşabileceği veya istendiği takdirde bir kopyasının kendisine ulaştırılabileceği, şikâyeti alan **ETKİN KONTROL** personeli tarafından belirtilir. Yazılı hale getirilen şikâyetler eğer varsa delilleri de içeren evrak(lar)la birlikte kaydedilir. Alınan şikayet Kalite Yöneticisine iletilir. Gelen şikayet "**FR109 – DÖF Takip Formu** ", Kalite Yöneticisi tarafından işlenir.



TS EN ISO/IEC 17020:2012

Şikâyet ve İtiraz PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR009

Revizyon No: 001

Yayın Tarihi: 01.09.2016

Revizyon Tarihi: 10.12.2017

ETKİN KONTROL şikâyet veya itirazı onaylamak için gerekli bilginin toplanması ve doğrulanmasından sorumludur. **ETKİN KONTROL** a ulaşan şikâyetler, Teknik Müdür ve / veya Kalite Yöneticisi tarafından ele alınır. Söz konusu şikâyete katılmamış kişi(ler) tarafından değerlendirmeye alınır ve onaylanır. İlgili personel(ler) ile görüşülerek 15 iş günü içerisinde düzeltici / önleyici faaliyet kapsamında değerlendirilir ve Kalite Yöneticisinin koordinasyonunda, şikâyet sahibi tarafa, yazılı veya sözlü olarak ön bilgi verilir. Şikâyete konu olan kişi veya kişiler, şikâyetlerin değerlendirilmesinde yer alamazlar.

Şikâyet tarihinden en geç 1 ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, şikâyet sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir. Şikâyete verilen cevap ve sonuç bilgisi "**FR109 – DÖF Takip Formu**", na kaydedilir.

Gelen şikâyetler, düzenli olarak Haftalık Gözden Geçirme Toplantılarında görüşülür. Yılda en az bir kez gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında ise son 1 yıl içerisinde gelen şikâyetlerin Kalite Yöneticisi tarafından analizi yapılarak yönetime sunulur. **ETKİN KONTROL** şikâyet ve itirazların iletimi prosesinin tüm seviyelerinde alınan tüm kararlardan sorumludur.

İtirazların Yapılması

İtirazlar sözlü veya yazılı olarak yapılabilir, ancak sözlü olarak yapılan itirazlar mutlaka yazılı hale getirilmelidir. Sözlü olarak yapılan itirazlar (telefon görüşmesi gibi) "**FR110 – Müşteri Şikâyet Formuna**", kullanılarak itirazı alan **ETKİN KONTROL** personeli tarafından kaydedilir. İtiraz sahibine İtirazı ile ilgili çözüm süreci anlatılır ve itirazını yazılı olarak; mail, fax vb şekilde yapması konusunda bilgi verilir.. Gerekli görülürse Şikâyet / İtiraz Formu bir kopyası şikâyet sahibine doldurması için ulaştırılır. Gelen itiraz "**FR109 – DÖF Takip Formu**", işlenir. **ETKİN KONTROL**'ya ulaşan itirazlar, muayene faaliyeti ile ilgili ise Teknik Müdür ve Kalite Yöneticisi tarafından ele alınır. İlgili personel(ler) ile görüşülerek 15 iş günü içerisinde düzeltici / önleyici faaliyet kapsamında değerlendirilir ve Kalite Yöneticisinin koordinasyonunda, itiraz sahibi tarafa, yazılı veya sözlü olarak ön bilgi verilir.

İtiraz, Kalite Yöneticisi ve Teknik Müdür tarafından ele alınarak, ilgili personel(ler) ile de görüşülerek ve ilgili raporlar incelenerek değerlendirilir. İtirazlar, -uygulamada olanaklı ise- itirazın yazılı olarak yapılmasından itibaren en geç 1 ay içerisinde karara bağlanır. Alınan karar, itiraz sahibine gizlilik şartları yerine getirilerek Kalite Yöneticisi tarafından yazılı olarak bildirilir. İtiraza verilen cevap yeterli görülmez ise ilgili taraf yasal süreci başlatabilir. İtiraza verilen cevap ve sonuç bilgisi "**FR109 – DÖF Takip Formu**", na kaydedilir.

Gelen itirazlar, düzenli olarak Aylık Gözden Geçirme Toplantılarında görüşülür. Yılda en az bir kez gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında ise son 1 yıl içerisinde gelen itirazların Kalite Yöneticisi tarafından analizi yapılarak yönetime sunulur.