

1. AMAÇ

Bu prosedür; muayene faaliyetleri ile ilgili olarak müşterilerden, konu ile ilgili diğer taraflardan ve herhangi özel veya tüzel kişilerden gelen itiraz ve şikayetleri değerlendirme ve karara bağlamak için izlenecek yöntemi tanımlamak amacı ile hazırlanmıştır.

2. KAPSAM

Bu prosedür muayene birimini kapsamaktadır.

3. TANIMLAR

Şikayet:Müşteriler veya muayene faaliyeti ile ilgili diğer taraflar ile herhangi özel veya tüzel kişiler tarafından muayene kuruluşuna yapılan muayene süreci, muayene personeli, müşteri ilişkileri ve muayene kuruluşu yönetimine yönelik olumsuz bildirimlerdir.

İtiraz:Gerçekleştirilen muayene faaliyeti sonucunda verilen rapor, belge veya kararlara ilişkin ilgili tarafların olumsuz başvurularıdır.

4. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Kalite Yöneticisi sorumludur.

5. UYGULAMA

5.1 Muayene faaliyetlerine yönelik itiraz ve şikayetler, itirazı alan personel tarafından Şikayet ve İtirazları Değerlendirme Formu'na (FR 15.1-01) kaydedilir ve Kalite Yöneticisi'ne iletilir.

5.2. Web sitemizin (<https://egeteknikkalite.com/>), "Bize Ulaşın" kısmından (<https://egeteknikkalite.com/contact>) FR 15.3-01 Dilek, Şikayet, İtiraz ve Öneri Formu' na ulaşıp, web sitemiz üzerinden de şikayet veya itirazda bulunulabilir.

5.3. Şikayet ve İtirazları Değerlendirme Formu (FR 15.1-01) veya FR 15.3-01 Dilek, Şikayet, İtiraz ve Öneri Formu ile şikayet veya itirazı alan Kalite Yöneticisi müşteri ile sözlü, telefon, fax veya e-mail yolu ile iletişime geçerek, şikayet veya itirazın bildirimini aldıklarını ve konu hakkında 7 iş günü içerisinde geri bildirim yapacakları hakkında müşteriye bilgilendirir.

5.4. Kalite Yöneticisi ve Teknik Yönetici en geç 5 iş günü içerisinde ilgili verileri toplayarak, şikayet veya itirazı inceler, değerlendirir ve muayene faaliyeti ile ilgili olup olmadığına karar verirler. Kalite Yöneticisi Şikayet ve İtirazları Değerlendirme Formu'na (FR 15.1-01) muayene faaliyeti ile ilgili olup olmadığının bilgisini işler.

5.5. Kalite Yöneticisi' nin ve Teknik Yönetici' nin de ilgili muayene faaliyetinde yer alması durumunda; şikayet ve itirazlar, Genel Müdür tarafından değerlendirilir. İtirazlar hakkındaki araştırma ve karar, ayrımcı faaliyetlere sebebiyet verecek sonuçlar oluşturmamaktadır.

5.6. Kalite Yöneticisi, şikayet veya itirazın muayene faaliyeti ile ilgili olup olmadığının bilgisini müşteriye sözlü, telefon, fax veya e-mail ile 7 iş günü içerisinde bildirir. Aynı zamanda şikayet ve itirazın 30 gün içerisinde sonuçlandırılacağına da bilgisini verir.

5.7. İtiraz veya şikayetlerin düzeltici faaliyet açılmasını gerektirmesi halinde düzeltici faaliyet açılır ve Şikayet ve İtirazları Değerlendirme Formu(FR 15.1-01) ile ilgili düzeltici faaliyet formu ilgili tüm taraflara gönderilir. Faaliyetin sonuçlandırılması halinde de yeniden ilgili tüm taraflara ve şikayette bulunan özel veya tüzel kişilere ilgili faaliyete ilişkin düzeltici faaliyet delilleri ve düzeltici faaliyet formunun sonuçlandırılmış hali Kalite Yöneticisi tarafından iletilir.

5.8. Rapor sonucuna itiraz edildiğinde değerlendiren yetkin personel yerine aynı yetkinliğe sahip farklı bir personel yeniden değerlendirebilir. Şikayet veya İtiraz durumlarında üçüncü bir taraftan (akreditasyon kurumu vb.) denetim talep edilebilir veya konu hakkında hukuksal yollara başvurularak yetkili mahkemelere gidilebilir. Bu durum, Genel Müdür tarafından takip edilir.


5.6. Alınan itiraz ve şikayetler Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantıları'nda ele alınır. Bu itiraz ve şikayetlerle ilgili yapılan ve/veya yapılabilecek faaliyetler analiz edilir.

6. KAYITLAR

Bu prosedürün uygulanmasından doğan itiraz ve şikayet değerlendirme kayıtları, Kalite Yöneticisi tarafından en az 5 yıl, mahkemeye intikal eden durumlarda elde edilecek kayıtlar ise Genel Müdür tarafından en az 5 yıl süre ile saklanır. Kayıtların saklanmasına ilişkin detaylar 'Kayıtlar Listesi'nde (LST 7.5-02) belirtilmiştir.

7.İLGİLİ DOKÜMANLAR

Şikayet ve İtirazları Değerlendirme Formu	FR 15.1-01
Kayıtlar Listesi	LST 7.5-02
Dilek, Şikayet, İtiraz ve Öneri Formu	FR 15.3-01
Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formu	FR 7.8-01

	ŞİKAYET VE İTİRAZLARI DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No	: PR 15.1-01
		Yayın Tarihi	: 08.08.2021
		Revizyon No	: 07
		Revizyon Tarihi	: 01.10.2024
		Sayfa No	: 3 / 3

8. REVİZYON BİLGİLERİ

Bölüm	Revizyon İçeriği	Rev. No	Tarih
Tüm Bölümler	İlk yayın	00	
Bölüm 5,8	Madde 5.2 güncellendi. Revizyon tablosundaki birim ifadesi bölüm olarak değiştirildi.Sayfa numarası düzeltildi.	01	08.11.2017
Bölüm 5	Madde 5.2 güncellendi.	02	15.12.2017
Şablon	Üst bilgide yer alan bazı doküman bilgileri alt bilgiye taşındı.	03	06.01.2018
Logo	Şirket logosu değişmiştir.	04	04.05.2018
5.2, 5,4	5.2 cümle düşüklüğü, 5.4 rapor sonucuna itiraz edilmesi durumu eklendi.	05	10.02.2020
Madde 5	İtiraz ve şikayetin nasıl iletileceği, iletildikten sonra müşterinin bilgilendirilmesi, durumun ne kadar sürede çözüleceği bilgileri, şikayet ve itiraz sürecinin güncellenmesi	06	24.12.2021
Madde 5	İtirazlar hakkındaki araştırma ve karar, ayırmacı faaliyetlere sebebiyet verecek sonuçlar oluşturmama durumu eklendi.	07	01.10.2024

<p>HAZIRLAYAN</p> <p>ALAETTİN AK KALİTE YÖNETİCİSİ</p> 	<p>ONAYLAYAN</p> <p>GÜL AK GENEL MÜDÜR</p>  <p>EGE TEKNİK KALİTE KONTROL HİZMETLERİ İNŞAAT SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ. Odunkapı Mh. 450 Sk. No: 100 Ege Blok-İZMİR Kemeraltı V.D. 025 056 7181</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------