



AKDENİZ NDT
ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRLERİ

ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No <i>Doc. No</i>	KYSP.1017 K-SEÇ
Yayın Tarihi <i>Issue Date</i>	07.10.2020
Revizyon No <i>Rev. No</i>	01
Rev. Tarihi <i>Rev. Date</i>	01.01.2023
Sayfa No <i>Page No</i>	1 / 8

AKDENİZ KALİTE MÜHENDİSLİK




ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİLMESİ PROSEDÜRÜ


Procedures For Handling Complaints & Appeals

AKDENİZ


"Çoğaltılması ve Kopyalanması İzne Tabidir."

KALİTE MÜHENDİSLİK

	HAZIRLAYAN <i>PREPARED BY</i>	KONTROL EDEN <i>CHECKED BY</i>	ONAYLAYAN <i>APPROVED BY</i>
Adı Soyadı / Name <i>Surname</i>	Gökhan ERTEN	Gökhan ERTEN	Mustafa GÜNEŞ
Görevi / Title	Kalite Yönetim Temsilcisi V.Teknik Müdür	Kalite Yönetim Temsilcisi V.Teknik Müdür	Şirket Müdürü
Tarih / Date	01.01.2023	01.01.2023	01.01.2023
İmza / Signature			 AKDENİZ NDT Endüstriyel Kalite Kontrol Çelik İmalat Taah. San. ve Tic. Ltd. Şti. Adana - 44257 Sk. A Blok No:3/A Tel/Fax +90 322 262 08 58 - Seyhan/ADANA Seyhan V.D. 021 055 0124

	AKDENİZ NDT ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRLERİ ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No <i>Doc. No</i>	KYSP.1017 K-SEÇ
		Yayın Tarihi <i>Issue Date</i>	07.10.2020
		Revizyon No <i>Rev. No</i>	01
		Rev. Tarihi <i>Rev. Date</i>	01.01.2023
		Sayfa No <i>Page No</i>	3 / 8

NO	İÇİNDEKİLER	SAYFA NO
1.	AMAÇ	4
2.	KAPSAM	4
3.	TANIMLAR & KISALTMALAR	4
4.	SORUMLULUKLAR	4-5
5.	PROSEDÜR DETAYI	5-6
6.	İLGİLİ DOKÜMANLAR	6
7.	DOKÜMANTASYON	6
8.	DEĞİŞİKLİKLER	6
9.	EKLER	6

	AKDENİZ NDT ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRLERİ ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No <i>Doc. No</i>	KYSP.1017 K-SEÇ
		Yayın Tarihi <i>Issue Date</i>	07.10.2020
		Revizyon No <i>Rev. No</i>	01
		Rev. Tarihi <i>Rev. Date</i>	01.01.2023
		Sayfa No <i>Page No</i>	4 / 8

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, verilen hizmetlere ilişkin alınan şikayet ve itirazların ele alınması, değerlendirilmesi, karar verilmesi ve kayıt altına alınması için proses ve koşulların belirlenmesidir.

2. KAPSAM

Akdeniz NDT merkez ofis ve şantiye ofislerinde uygulanır.

3. TANIMLAR

AKDNZ : Akdeniz NDT.

KEK 001 : Kalite El Kitabı (ISO 9001)

KEK 002 : Kalite El Kitabı (ISO/IEC 17020)

KYSP : Kalite Yönetimi Sistem Prosedürü

KYST : Kalite Yönetim Sistemi Talimatları

İtiraz : Müşteri veya ilgili diğer kesimlerin, verilen hizmetler sonucunda almış olduğu kararların yeniden değerlendirilmesine dair talebi, bu kararlara karşı çıkması ve düzeltme / tazmin talebi.

Şikayet : Herhangi bir kuruluş veya kişi yada organizasyon tarafından, kuruluşumuzun faaliyetlerine ilişkin olarak cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi

Müşteri : Verilen hizmet kapsamında talepte bulunan kişi, kurum, kuruluş

K : Kalite

4. SORUMLULUKLAR

Şirket Müdürü

Şikayet ve itirazlar ile ilgili verilen kararların nihai incelemesini yapmaktan ve çözüm ve/veya kararların onayından ve prosedürü onaylamaktan sorumludur.

Teknik Müdür:


Şikayet ve itirazların değerlendirilmesi ve karar verilmesi aşamalarında teknik konular ile ilgili tüm tetkiklerin yönetilmesi ve varsa hizmet uygunsuzluğunun kaynağının belirlenmesi konusunda yapılacak olan çalışmaların gerçekleştirilmesinden sorumludur.

Kalite Yönetim Temsilcisi

Şikayet ve itirazların kendisine iletilmesinden itibaren, itirazların prosedüre uygun işlem görmesinin takibinden, itirazın Kalite ile ilgili kısmı hakkında çalışma ve soruşturma yapmaktan, tekrarlanmaması için yapılan çalışmaların takibinden, müşteri ile yapılan yazışmaların takibinden ve kayıt altına alınmasından, bu prosedürün güncelliğinden ve erişilebilirliğinden sorumludur.

Diğer Yönetici Ve Çalışanlar

Aldıkları şikayet ve itirazları Kalite Yönetim Temsilcisine bildirmekten, belirlenen düzeltici / önleyici faaliyetleri uygulamaktan, kendileri veya yönettikleri bölümleri ilgilendiren şikayet ve itirazlar ile ilgili gerekli açıklama / savunmaları yapmaktan, gerekli olduğunda araştırmalara iştirak etmekten, ilgili kayıtlarının dosyalanması ve muhafazasından, bu KYSP' ye uymaktan sorumludur.

	AKDENİZ NDT ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRLERİ ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No <i>Doc. No</i>	KYSP.1017 K-SEÇ
		Yayın Tarihi <i>Issue Date</i>	07.10.2020
		Revizyon No <i>Rev. No</i>	01
		Rev. Tarihi <i>Rev. Date</i>	01.01.2023
		Sayfa No <i>Page No</i>	5 / 8

5. PROSEDÜR DETAYLARI

5.1. Şikayet & İtiraz Kıstasları

Şikayet ve itirazlar verilen hizmetler, aldığı yazılı/onaylı kararlar ve/veya teslim ettiği belgeler ve hizmetleri gerçekleştirirken İş Sağlığı ve Güvenliği konusundaki tutumları ve çevreye yaptıkları etkiler ile ilgili ise dikkate alınır. Muayene edilen öğeye ilişkin müşteri dışındaki tarafların şikayet ve itirazları olması durumunda Müşteri'den yazılı doğrulama alınması gerekir.

5.2. Şikayet ve İtiraz Prosesi

5.2.1. Şikayet ve/veya İtirazın İncelenmesi


Akdeniz NDT'ye iletilen Personel hataları veya sistematik hatalar, önerilen iyileştirmeler, şikayetler kayıt altına alınır. Şikayetler sözlü olarak veya mail, fax, dilekçe, web sitesi kanalı ile iletilmiş olabilir. Her tür durumda şikayeti alan personel şikayeti doğrudan Kalite Yönetim Temsilcisine iletir. Kalite Yönetim Temsilcisine şikayeti gerekli ise Teknik Müdür ile birlikte değerlendirir.

5.2.2. Şikayet & İtirazların gelebileceği alanlar

- Akdeniz NDT 'nin hizmet verdiği müşterilerden gelen şikayet ve itirazlar,
- Akdeniz NDT 'nin hizmet verdiği işlerin üçüncü taraf kontrollük kuruluşundan gelen şikayet ve itirazlar,
- Müşterilerin bağlı olduğu klas kuruluşlarından gelen şikayet ve itirazlar,
- Hizmetin gerçekleştiği alanda faaliyetlerden etkilenen çevredeki diğer kesimlerden gelen şikayet ve itirazlar
- Akdeniz NDT Personellerinin müşteriler tarafından tespit/ispate edilerek hatalarından, uygunsuz davranışlarından, yolsuzluk rüşvet gibi durumlara karışmalarından dolayı gelebilecek şikayet ve itirazlar.

5.2.3. Şikayet ve İtirazların Grupları

- Teknik şartname, standartlar, tasarım kodları ve projelere uyulmamasından kaynaklanan şikayet ve itirazlar,
- Muayene sonuçlarının raporlanmasından ve değerlendirilmesinden kaynaklanan şikayet ve itirazlar,
- İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerinin gerektiği gibi alınmamasından kaynaklanan şikayet ve itirazlar,
- Çalışılan mahaldeki iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerine Akdeniz NDT personelinin uymamasından kaynaklanan şikayet ve itirazlar,
- Merkezde veya şantiye çalışmalarında çevreye verilen rahatsızlık ve çevre bilincine ters düşen davranışlar ile ilgili şikayet ve itirazlar,
- Akdeniz NDT personelinin hizmet mahallindeki tavır ve davranışlarından ve iş programına uyulmamasından kaynaklanan şikayet ve itirazlar,
- Hizmet/taşeronluk/ortaklık sözleşmelerinden kaynaklanan şikayet ve itirazlar,
- Yönetim Sistemlerine uygunsuz davranışların müşteriler tarafından tespiti sonucu ortaya çıkan şikayet ve itirazlar.

	AKDENİZ NDT ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRLERİ ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No <i>Doc. No</i>	KYSP.1017 K-SEÇ
		Yayın Tarihi <i>Issue Date</i>	07.10.2020
		Revizyon No <i>Rev. No</i>	01
		Rev. Tarihi <i>Rev. Date</i>	01.01.2023
		Sayfa No <i>Page No</i>	6 / 8

5.2.4. Şikayet ve İtirazların İşleme Konulması

Akdeniz NDT, şikayet aldıktan sonra şikayetten sorumlu olduğu muayene faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını teyit eder, Alınan İtiraz veya şikayeti aldığını teyit eder ve süreçlerin yönetilmesi sürecinde ilgili kişileri bilgilendirir.

5.2.5. Şikayet ve İtirazı Kabul Etme ve Doğrulama

Akdeniz NDT' nin verdiği hizmetlerle ilgili her türlü şikayet ve itiraz anında Kalite Yönetim Temsilcisine bildirilir. Kalite Yönetim Temsilcisi Akdeniz NDT' nin sorumlu olduğu muayene faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını teyit eder. eğer ilgiliyse şikayet ve itirazı ele alır tüm bilgileri toplar, doğrular ve geçerli kılar, araştırılmasını, gerçekleştirilecek faaliyetlerin kararlaştırılmasını sağlar ve süreçleri ilgili kişilerle paylaşır, bilgilendirir ve ilerleme raporlarını sunar.

5.2.6. Şikayet ve İtirazları Soruşturma Karar Verme & Uygun Faaliyetlerin Gerçekleştirilmesi

5.2.6.1. Yazılı şikayet ve İtirazlar

Şirket Müdürü onayı ile Teknik Müdür'e itiraz nedenini araştırmak için durum bildirilir. Teknik. Müdür araştırmanın teknik boyutunu tamamladığında Kalite Yönetim Temsilcisine bildirir. İtirazın içeriğinde yönetim sistemi ile ilgili konu varsa Kalite Yönetim Temsilcisi de araştırmasını tamamlar Teknik Müdür ve Kalite Yönetim Temsilcisi itiraz ile ilgili bulgularını Şirket müdürüne sunarlar. Şirket Müdürü tarafından müşterinin itirazının haklılığının onaylanması durumunda müşteri maduriyeti ortadan kaldırılır. İtiraz ile ilgili konunun bir daha oluşmaması için gerekli tüm tedbirlerin alınması sağlanır.

5.2.6.2. Sözlü şikayet ve İtirazlar:

Sözlü olarak yapılan şikayet ve itirazlar Kalite Yönetim Temsilcisine bildirilir. Kalite Yönetim Temsilcisi şikayet ya da itirazın geldiği kesimle görüşerek şikayet ve itirazın yazılı olarak bildirilmesini sağlar. Sözlü itirazlar yazılı olarak bildirilmeyorsa dikkate alınmaz.


5.2.6.3. Şikayetler & İtirazlar Hakkındaki Değerlendirmeler

5.2.6.3.1. Şikayetler Hakkındaki Değerlendirmeler

Kalite Yönetim Temsilcisi yazılı ya da sözlü gelen şikayete ilgili nedeni araştırır ve düzeltici faaliyetin belirlenmesi ve uygulanmasına karar verir. Şikayetin içeriğine göre ilgili departmanlar/kişiler tespit edilir. Kök neden bulunur. İlgili sorumlular ile birlikte gerçekleştirilen çalışmalar sonucunda düzeltici faaliyet gerçekleştirilir. Şikayetin bir daha oluşmaması için önlem alınır. Kalite Yönetim Temsilcisi ilgili bölümlerin yaptığı çalışmaların tümüne katkıda bulunur ve izler. **Şikayetleri & İtirazları İzleme Formu' na kaydeder.** Müşteri Şikayetlerle ilgili düzeltici faaliyetler yapıldıktan ve tekrarlanmaması için tedbirler alındıktan sonra (REF:5.5.3.) AKDENİZ NDT geneline ulaştırır.

5.2.6.3.2. İtirazlar Hakkındaki Değerlendirmeler

İtirazlar konusunda iki taraf da haklılığını beyan edebilir. Şayet Akdeniz NDT itirazın yersiz olduğu düşüncesinde ise itirazlar hukuki yollara taşınabilir. Bu durumda mahkeme sürecinin araştırma aşamasında Akdeniz NDT haklılığını profesyonelce kanıtlama yoluna gider. Muayene sonuçlarına yapılan itirazlarda tekrar muayenesinin yapılabilmesi için gereken tüm şartlar, teknik müdür ile görüşerek müşteriye yazılı olarak bildirilir. Tekrar muayenesine müşteriyle birlikte teknik müdür ya da görevlendirdiği personel katılır.

	AKDENİZ NDT ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRLERİ ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No <i>Doc. No</i>	KYSP.1017 K-SEÇ
		Yayın Tarihi <i>Issue Date</i>	07.10.2020
		Revizyon No <i>Rev. No</i>	01
		Rev. Tarihi <i>Rev. Date</i>	01.01.2023
		Sayfa No <i>Page No</i>	7 / 8

Uygulanan muayene metodu, kullanılan cihazlar konusunda müşteri bilgilendirilir. İtiraz edilen muayene mümkün olduğunca aynı şartlar altında gerçekleştirilir. Tekrar muayenesinin kayıtları ilgili bölümde tutulur, tekrar muayenesi olduğu belirtilecek şekilde Muayene Raporu yazılır ve daha önce oluşturulan muayene raporu ile ilişkilendirilir. Tekrarlanan muayene neticesinde sonuçların değişmemesi durumunda müşteriden tekrar muayene bedeli alınabilir, aksi durumda ücret talep edilmez. Bu durumda bir önceki muayene raporu geçerlidir. Müşterinin tekrar muayenesi sonuçlarına da itiraz etmesi durumunda ise TÜRKAK' a başvuruda bulunulur. TÜRKAK başka bir akredite muayene kuruluşunu hakem olarak tayin eder ve aynı muayene tekrar edilir. Sonucun değişmemesi durumunda, yapılan tüm masraflar müşteri tarafından karşılanır. Müşterinin haklı bulunması ve talepte bulunması durumunda müşterinin bu olaydan kaynaklanan tüm mağduriyeti Akdeniz NDT tarafından karşılanır. **Kayıtlar Şikayetleri & İtirazları İzleme Formu ve eklentileri olarak tutulur.**

5.2.6.4. Şikayet ve İtiraz ile İlgili Düzeltici Faaliyetlerin Yapılması ve Tekrarlanmaması İçin Tedbirlerin Alınması

Kalite Yönetim Temsilcisi, şikayet ve itirazları değerlendirip, gerekli durumlarda Düzeltici Faaliyetler Prosedürü' ne göre düzeltici faaliyet başlatır.


- Şikayet ve İtiraz konusu içerik bakımından personelin eğitim eksikliğinden kaynaklanıyor ise Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından alınması gerekli olan eğitim acilen plana dahil edilir. Gerçekleştirilmesi sağlanır.
- Yönetim Sistemlerinin uygulanmamasından kaynaklanan şikayet ve itirazlar kapsamındaki ilgili personeller Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yeniden oryante edilerek izlenirler. Kalite Yönetim Temsilcisi sorunun bilinçli olarak ortaya çıktığını tespit ederse ilgili personelin işine son verilmesini 4857 sayılı İş Kanununun 25. Maddesine göre talep eder.
- Personelin teknik hatalarından kaynaklanan şikayet ve itirazların olması durumunda personel, üstleri tarafından uyarılır. Bunun yanı sıra uygunsuzluğun kök nedeni araştırılarak bulunur. (Sağlık sorunları, ailevi sorunlar, dikkat kayıpları, motivasyon kaybı, kendini güvende hissetmeme vb. Sorun çözülebilecek nitelikte ise çözümlenir. Kısa vadede çözümlenemeyecek ise minimize edilir ve bu sorunun işe yansıtılmaması için kontrol mekanizmasını geliştirecek pedagojik destek verilir. Sorunun oluşmasında kasıt unsuru tespit edilirse Teknik Müdür personelin işine son verilmesini talep eder.
- Akdeniz NDT'nin genel imajını, müşteriler karşısında güvenini etkileyen içerikli personel hatalarında Üst yönetimin kararı ile personelin yazılı savunması alınır. Savunmanın geçerlilik durumuna göre uygulama gerçekleştirilir.

5.2.6.5. Şikayet ya da İtirazı Yapan Tarafın Süreç Hakkında Bilgilendirilmesi

Mümkün olduğunda şikayet ya da itirazı yapan taraf, şikayet ve itirazın alındığı konusunda bilgilendirilir, ilerleme raporu ve sonuçları verilir. Şikayet ve İtirazla ilgili işlemlerin sonuçlandırılmasından sonra şikayet ve itirazın ele alınması prosesinin bittiğini şikayet ve itirazı yapan tarafa resmi olarak bildirilir. Şikayet ve İtiraz edene bildirilen karar, şikayet ya da itirazı yapılan muayene faaliyetlerinde yer almamış kişi/kişiler tarafından gerçekleştirileceği gibi, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından gözden geçirilir Şirket Müdürü tarafından onaylanarak karara bağlanır. Şayet şikayet ve itirazı yapan taraf haklı bulunursa maduriyeti ortadan kaldırılır.

5.3. Şikayet ve İtirazların Doküman Edilmesi

Şikayetler ve itirazlar Müşteri geri bildirim dosyasında kayıt altında tutulur. İşlem gören her şikayet ve itiraz, bu dosyada itiraz yazısından başlayıp, müşteri şikayetleri ve itirazları formu, Teknik Müdür' ün ve Kalite Yönetim Temsilcisinin yapmış olduğu araştırmalar, üst yönetim ile yapılan toplantıda alınan kararlar, Şirket

	AKDENİZ NDT ENTEĞRE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRLERİ ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No <i>Doc. No</i>	KYSP.1017 K-SEÇ
		Yayın Tarihi <i>Issue Date</i>	07.10.2020
		Revizyon No <i>Rev. No</i>	01
		Rev. Tarihi <i>Rev. Date</i>	01.01.2023
		Sayfa No <i>Page No</i>	8 / 8

Müdürünün şikayet ve itiraz ile ilgili uygulama kararı, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından şikayet ya da itirazı yapan tarafa bildirilmesi ve onlardan gelen doneler doğrultusunda yapılan tüm faaliyetleri, şikayet ya da itirazı yapan tarafa yapılan bilgilendirmeleri de içerecek şekilde dosyalanır. Şikayet ve itirazların ele alınması prosesine ilişkin tüm kayıtlar, ortak alanda yayınlanarak ya da talep edildiğinde talep eden kişi ya da bölüme verilerek erişilebilirlik sağlanır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- KEK.001 Kalite El Kitabı (ISO 9001)
- KEK.002 Kalite El Kitabı (TS EN ISO IEC 17020)
- KYSP 1009.K (İç Denetim Prosedürü)
- KYSP.1010.K Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- KYSP 1015.K (Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü)
- KYSP 1016.K (Önleyici Faaliyetler Prosedürü)
- KYSP 1003.K (Kayıtların Kontrolü Prosedürü)

7. DOKÜMANTASYON

Müşteri Şikayetleri ve/veya İtirazları ile ilgili yazılar, yapılan işlemler, ilgili departmanlardaki denetimler, düzeltilici/önleyici faaliyetler, ilgili personelin tekrar eğitimleri, ikaz yazıları, müşteri bilgilendirmeleri kayıtları kayıtların Kontrolü Prosedürü 'ne göre beş (5) yıl süre ile saklanır.

8. DEĞİŞİKLİKLER

Bu KYSP prosedürde yapılacak değişiklikler Şirket Müdürü onayı ile Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

9. EKLER

- Düzeltilici Faaliyetler Formu
- Önleyici Faaliyetler Formu

AKDENİZ
KALİTE MÜHENDİSLİK