1. AMAÇ

Bu prosedür, TS EN ISO/IEC 17020 standardına uygun A tipi Muayene sistemleri kapsamında kuruluşumuza gelen taleplerin, buna karşılık verdiğimiz tekliflerin veya müşterilerle yaptığımız sözleşmelerin gözden geçirilmesi için uygulamayı tarif etmek, müşterilerimizden gelebilecek şikâyet ve itirazlarını kayıt altına alınarak değerlendirilmesi şikâyetlerin giderilmesi, tekrarlarının önlenmesi, müşteri ile iyi bir iletişim ve işbirliği çalışmaları ve kalitenin artırılmasına yönelik yapılacak çalışmaları açıklamak ve müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi amacıyla hazırlanmıştır.

2. KAPSAM

TS EN ISO/IEC 17020 standardına uygun kalite sistemi dâhilinde teknik konularda tavsiyeler ve yol gösterilmesi, sonuçları hakkında görüş ve yorum bildirilmesi, özellikle büyük sözleşmeler için, iş devam ettiği sürece müşteri ile irtibatın sürdürülmesi ve muayenelerin gerçekleştirilmesinde herhangi bir gecikme ve önemli sapmalar olduğunda da müşterilerin bilgilendirilmesi, konularında muayene ve periyodik kontrol yapılan müşteri ilişkilerini kapsar.

3. SORUMLULAR

Bu prosedürün hazırlanmasından; Kalite Güvence Müdürü, kontrol edilmesinden Şirket Müdürü ve uygulamasından prosedürde kendisine sorumluluk verilen kişiler sorumludur.

4. TANIMLAR-KAVRAMLAR-KISALTMALAR

Müşteri Tatmini: Müşteri şartlarının yerine getirildiğinin, müşteri tarafından algılanan tatmin derecesi.

İtiraz: Muayene öğesini sağlayanın muayene kuruluşundan, bu öğeye ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebidir. Bu talep yazılı veya sözlü olarak yapılabilir.

Şikâyet : Bir kişi veya organizasyonumuzun muayene kuruluşuna, kuruluşun faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesidir. Şikayetler yazılı veya sözlü olarak yapılabilir.

Enlab Yazılım Sistemi (EYS): Muayene kuruluşları için özel geliştirilmiş; muayene süreçlerini takip eden ve kayıtların oluşturulması ve saklanması için imkân sağlayan yazılım sistemidir.

5. REFERANS DOKÜMANLAR

BP-KL-02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

BF-KL-02/01 Kayıtları Saklama Süreleri Formu

BF-İD-05-01 Şikâyet/İtiraz ve Öneri Formu

BP-KL-05 Uygunsuzlukların Kontrolü ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü

BF-İD-05/02 Şikâyet/İtiraz ve Öneri Takip Formu

BF-İD-02/02 Teklif Sözleşme Formu

6. KAYITLARIN MUHAFAZASI VE ARŞİVLENMESİ

Bu prosedürün uygulanması sonucu oluşan kayıtlar BP-KL-02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü kapsamında değerlendirilir ve Kalite Güvence Müdürü tarafından muhafaza edilir. Birimlerde saklama süreleri dolan elle doldurulan kayıtlar arşive kaldırılır. Arşive kaldırma işlemi BF-KL-02/01 Kayıtları Saklama Süreleri Formundaki sürelere uygun olarak gerçekleştirilir. Bilgisayar ortamında oluşturulan kayıtlar Enlab Yazılım Sistemine aktarılır ve burada saklanır.

7. PROSEDÜRÜN İÇERİĞİ

Kuruluşumuz, şikâyet ve itirazların ele alınmasına ilişkin sürecin her aşamasında alınan kararların tümünden sorumludur ve bu kararların tarafsız, adil ve zamanında verilmesini temin eder.

7.1 Şikâyet ve İtirazların Alınması

Doğrudan müşteriler tarafından; telefon, faks ve **e-posta**, posta yolu gelen şikâyet ve itirazlar tüm personel tarafından alınabilir. Tüm şikâyet ve itirazlar "BF-İD-05-01 Şikâyet/İtiraz ve Öneri Formu'nun 1. Kısmı doldurularak kayıt atına alınır ve incelenmek üzere Kalite Güvence Müdürü'ne iletilir.

Bilgilendirme mümkün oldukça şikayet ve itiraz prosesinin tüm aşamalarında gerçekleştirilir. Her bir muayene faaliyeti sonrası EYS üzerinden müşteriye anket maili iletilir.

7.2 Şikâyet ve İtirazların İncelenmesi

7.2.1 Müşterilerin şikâyeti, itirazları hakkında şikâyet/itirazı alan tarafından bilgilendirilen Kalite Güvence Müdürü, söz konusu şikâyet/itirazı inceler. İnceleme sırasında gerektiğinde müşteriler ile temas kurularak detay bilgilerin gelmesi veya müşteri yerinde ziyaret edilerek o bilgilerin alınması sağlanır.

7.2.2 Kalite Güvence Müdürü şikayet/itirazın ön incelemesini yapar ve muayene faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı değerlendirilir. Şikayet muayene faaliyetleri ile ilgili değil ise müşteri şikayetin ele alınamayacağı ile ilgili bilgilendirilir. Şikayet muayene faaliyetleri ile ilgili ise şikayet veya itirazın alındığı konusunda e-mail/fax yoluyla müşteriyi bilgilendirir.

7.3 Müşterilerin Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi ve Düzeltici Faaliyetler

7.3.1 Kabul edilen şikayetler için Kalite Güvence Müdürü şikayetin giderilmesi için Düzeltici faaliyet gerektirip gerektirmediği durumunu değerlendirir. Düzeltici faaliyet gerekli değil ise şikayete konu

kişilerle ve Şirket müdürü ile görüşerek şikayeti giderir ve müşteriyi yazılı (e-posta/fax vb.) olarak bilgilendirir. Formun 3. Kısmını doldurarak yapılan faaliyeti forma kaydeder şikayeti kapatır.

7.3.2 Düzeltici faaliyet gerekli ise BP-KL-05 Uygunsuzlukların Kontrolü ve Düzeltici faaliyet prosedürü uygulanır ve düzeltici faaliyet başlatılır.

7.3.3 Şirket Müdürü muayene alanından sorumlu teknik yönetici ile görüşür ve yapılacak olan faaliyeti belirler ve muayene faaliyetinin tekrarlanması hususunu değerlendirir. Muayene faaliyeti tekrarlanmayacak ise yapılacak olan faaliyet belirlenen sorumlular tarafından giderilir. Muayene faaliyeti tekrarlanacak ise şikayete konu olmayan başka bir muayene personeli görevlendirilerek muayene faaliyeti tekrarlanır.

7.3.4 Şirket Müdürü faaliyetin tamamlanıp tamamlanmadığını takip eder ve tamamlanması sonrasında formun 3. Kısmını doldurarak yapılan faaliyeti forma kaydeder. Formu Kalite Güvence Müdürüne iletir.

7.3.5 Kalite Güvence Müdürü müşteriyi yapılan faaliyetler ile ilgili bilgilendirir ve şikayeti kapatır. Şikayetin kapatılamaması durumunda BP-KL-05 Uygunsuzlukların Kontrolü ve Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü tekrar işletilir.

Sonuçlandırılan şikâyetler müşterinin şikâyetleri dosyasında ilgili tüm yazışmaları ve detayları ile birlikte saklanır ve "BF-İD-05/01 Şikâyet/İtiraz ve Öneri Formu" kapatılır**. Şikâyet ve itirazların ele alınması süreci tamamlandıktan sonra, alınan karar ve sonuçlar, ilgili tarafa resmî yazı ile, tercihen aşağıdaki yöntemlerden biriyle bildirilir:**

-Kurum antetli kâğıdıyla yazılmış resmî yazı ve ıslak imzalı belge, elden teslim veya posta ile iletilir.

-Elektronik imzalı PDF formatında belge, ilgili tarafın beyan ettiği e-posta adresine gönderilir.

-Kuruluşun dijital platformu varsa, ilgili kişi kullanıcı girişiyle bu belgeye erişebilir ve sistem kaydı alınır.

7.3.6 Kalite Güvence Müdürü tekrar eden ve kuruluşu zarara uğratan Müşteri şikâyetleri için "BP-KL-05 Uygunsuzlukların Kontrolü ve Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü" ne göre düzeltici veya önleyici faaliyetleri başlatır.

7.3.7 Sonuçlandırılan veya takibi devam eden Müşteri şikâyetleri; Yapılan toplantılarda ve yönetimin kalite sistemini gözden geçirme toplantılarında tüm yönleri ile gözden geçirilir. Alınan kararlar

doğrultusunda müşteri şikâyetlerinin bir daha meydana gelmemesi için gerekli düzeltici veya önleyici faaliyetler Kalite Güvence Müdürü tarafından başlatılır.

7.4 Müşteri Şikâyetleri ve İtirazlarının Takibi

7.4.1 Alınan Müşteri şikâyetlerinin takibi "BF-İD-05/02 Şikâyet/İtiraz ve Öneri Takip Formu" aracılığıyla yapılır. Bu takip form üzerinden şikâyetin konusu yapılan veya yapılacak faaliyet ve sonucu takip edilir. Sonuçlandırılan faaliyet Kalite Güvence Müdürü tarafından form üzerinde belirtilir ve sonuç şikayet veya itiraz edene e-mail/fax vasıtası ile bildirilir.

7.5 Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi

7.5.1 Her muayene sonrası EYS üzerinden mail olarak müşterilere online doldurabilecekleri anket gönderilir. Kalite Güvence Müdürü tarafından değerlendirilir. Anket sonuçları uyarınca müşterilerimizin memnuniyetleri ölçülür aksi durumda işin yapılması aşamasında, müşterilerle görüşmelerde ortaya çıkan ve giderilen uygunsuzluklarla ilgili veriler analiz edilir ve düzeltici faaliyet yapılarak müşteri memnuniyeti arttırılmaya çalışılır.

7.6 Müşteri İle İşbirliği Ve Müşteri Mülkiyenin Korunması

7.6.1 Muayene kuruluşumuz; ölçüm ve muayene hizmetlerini Kalite Politikası çerçevesinde, müşteri ihtiyaç ve beklentilerine cevap verebilmek amacı ile diğer müşterilere karşı gizliliği sağlama şartını sağlayarak sürdürmekte ve bu konuda müşterileriyle işbirliği yapmaktadır. Müşteri ile iletişim yazılı ya da sözlü olarak yapılmaktadır.

7.6.2 Kuruluşumuz yasal geçerliliği olan taahhütler aracılığı ile muayene faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi boyunca elde edilen veya oluşturulan tüm bilgilerin yönetiminden sorumludur. Kamuya açık ortamlarda yayınlamayı öngördüğü bilgilerle ilgili olarak BF-İD-02/02 Teklif Sözleşme formunun sözleşme şartları bölümünde belirterek müşteriyi önceden bilgilendireceğini taahhüt eder.

7.6.3 Kuruluşumuz yasal zorunluluktan dolayı veya sözleşmeye bağlanmış taahhütlerden aldığı yetkiye istinaden gizli bilgileri açıklaması durumunda, yasal bir engel yoksa verilen bilgileri BF-İD-02/02 Teklif Sözleşme formunun sözleşme şartları bölümünde belirterek müşteriyi önceden bilgilendireceğini taahhüt eder.

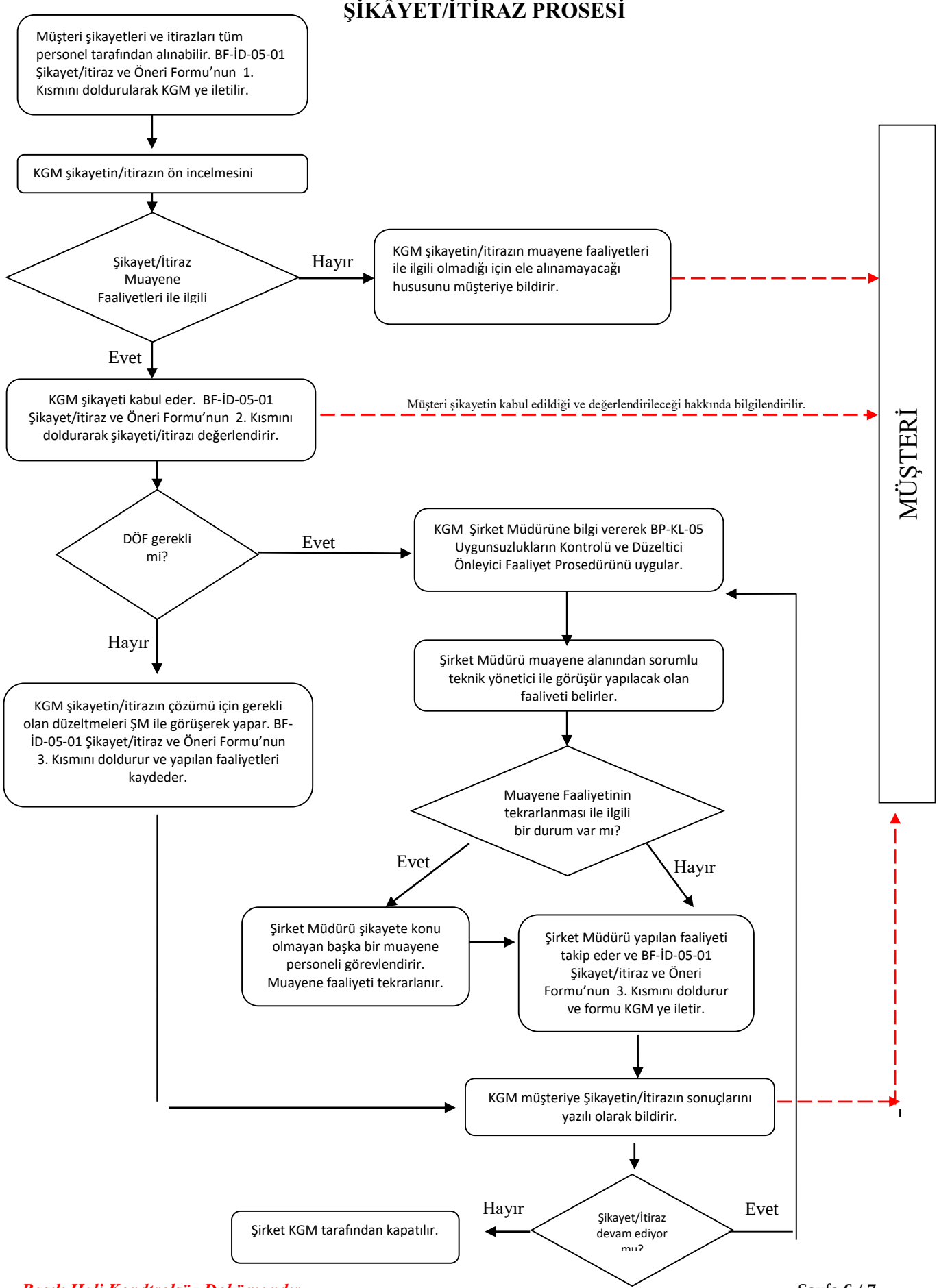
7.6.4 Müşteriyle ilgili olarak müşteri dışındaki kaynaklardan elde edilen bilgiler gizli bilgi olarak değerlendirilir.

7.6.5 Muayene talebinin Ortak Sağlık Güvenlik birimlerinden gelmesi durumunda da sözleşmeler muayene faaliyetinin gerçekleştirileceği firma ile yapılacaktır.

7.6.6 Muayeneden geçirilecek donanımlar (malzemeler) kuruluşumuz sorumluluğunda iken bunların hasar görmesine karşılık alınan önlemler:

- Muayene edilecek öğenin hazırlanması için yapılan sökme takma işleri personelimiz sorumluluğunda olmayıp; muayene esnasında müşteri tarafından görevlendirilmiş; yetkin, teknik bilgisi yeterli ve genel işleyişinden anlayan bir yetkili kişi muayene personelimize refakat etmesi sağlanır. MFR-06 Teklif Sözleşme formunun sözleşme şartları bölümünde konu ile ilgili bilgilendirme yapılır.
- Muayene faaliyetine başlamadan önce yapılan ön inceleme ya da gözle kontrollerde her hangi bir hasar deformasyon tespit edildiğinde refakat eden kişiye bilgi verilerek ilgili tutanak tutulur ve imzalatılır.
- Muayene faaliyeti sırasında personelimiz tarafından müşteri mülkiyetine zarar verildiği tespit edildiğinde yine tutanak tutulup refakat eden kişiye imzalatılır. Kuruluşumuz tarafından verilen ölçüm ve muayene hizmetleri Mesleki Sorumluluk Sigortası ile teminat altına alınmıştır. Bu durumun bilirkişi raporu ile tespiti halinde müşterinin zararı mesleki sorumluluk sigortası tarafından karşılanacaktır. Ayrıca BF-İD-02/02Teklif Sözleşme Formu nun sözleşme şartlarında bu durum belirtilmiştir.

ŞİKÂYET/İTİRAZ PROSESİ



8.REVİZYON TARİHÇESİ

REVİZYON KONUSU	SAYFA	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON NO
Kuruluşun Şikâyet ve itirazların ele alınması prosesinin tüm aşamalarındaki kararların tamamından sorumlu olduğu tanımlaması yapılmıştır.	2	14.07.2025	01
Şikayet itiraz proses sonucunun ilgiliye RESMİ olarak bildirileceğine dair düzenleme yapılmıştır.	3	14.07.2025	01

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	TARİH
KALİTE GÜVENCE MÜDÜRÜ	ŞİRKET MÜDÜRÜ	