



ŞİKAYET/İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Dök. No	G.PRS.11
Sayfa No	1/4
İlk Yayın Tarihi	04.02.2013
Rev. Tarih/No	15.03.2021/04

1.AMAÇ

Bu prosedürün amacı, müşteri isteklerini ayrıntılı bir şekilde tanımlamak ve firmamızın bu istekleri karşılayabilecek kapasitede olup olmadığını değerlendirmek, müşteri taleplerinin gerçekleştirilmesi, müşteri itiraz ve şikâyetlerinin giderilmesi için gerekli yöntemi tanımlamaktır.

2.KAPSAM

Kit Mühendislik' e gelen muayene/test taleplerinin yerine getirilmesi ve muayene/test raporlarının hazırlanması işlemlerini kapsar.

3.TANIMLAR ve KISALTMALAR

3.1.Şikâyet: Şikâyetçilerin KİT Mühendislik'in sağladığı ürün ve/veya hizmeti ya da şikâyetleri çözmek için uyguladığı proseslerle ilgili yapılan memnuniyetsizlik ifadesidir.

3.2.İtiraz: Müşterinin, KİT Mühendislik tarafından verilen hizmete ilişkin herhangi bir kararın yeniden gözden geçirilmesine dair talebidir.

4.SORUMLULUK

4.1.Şirket Müdürü: Muayene/test talepleri değerlendirmekten ve muayene/test raporunun onaylanmasından sorumludur.

4.2.Teknik Müdür: Talep edilen muayenenin/testin yapılması ve muayene/test raporlarını hazırlamaktan ve onaylamaktan sorumludur.

4.3.Kalite Yönetim Temsilcisi: Müşteri, şikâyet ve itirazlarının giderilmesi için itiraz ve şikâyet komitesinin toplanmasından ve organize edilmesinden sorumludur.

4.4.Şikâyet ve İtiraz Komitesi: Şirket Müdürü, Teknik Müdür, Kalite Yönetim Temsilcisi, Avukat ve ihtiyaç duyulması durumunda dışardan destek personeli (teknik personel, bilirkişi vb.)'nden oluşur. Müşterilerden gelen tüm itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesinden ve giderilmesinden sorumludur.

5.UYGULAMA

5.1.KOMİSYON

5.1.1 İtiraz ve Şikâyet Komisyonunun heyeti en az 3(üç) kişiden oluşmak zorundadır. Heyet seçimi esnasında Kalite ve Muayene sürecinin tarafsızlığının korunması için 1 adet hukukçu, 2 adet teknik personel tarafından oluşur. Heyet itiraz ve şikâyetin oluşmasından itibaren 15(onbeş) iş günü içerisinde toplanır.

5.1.2 İtiraz ve Şikâyet Komisyonu heyetin seçiline kişi ve/veya kişilerden herhangi biri itiraz ve şikâyete konu kişi ile ilgili iltisakı bulunması durumunda o kişi ve/veya kişiler heyetten çıkarılarak verilecek karar ile alınacak sonucun tarafsızlığın zedelemesi engellenir.

5.1.3. İtiraz ve Şikâyet konusuna göre Şirket Müdür tarafından oluşturulur. Şirket Müdürü itiraz ve şikâyet komisyonunu oluştururken tarafsızlığın korunmasına yönelik olarak Satın Alma Prosedürü dışardan destek alınmaya gider. Seçilen Personele Ziyaretçi Gizlilik Sözleşmesi Formu (GN.FRM.12) imzalatılır ve heyet oluşturulur.

5.1.4. İtiraz ve Şikâyet Komisyonu tarafından alınan kararlarda çoğunluk esas alınır. Alınan kararlar tasfiye niteliğinde olup nihai karar Şirket Müdürü tarafından verilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Şirket Müdürü



ŞİKAYET/İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Dök. No	G.PRS.11
Sayfa No	2/4
İlk Yayın Tarihi	04.02.2013
Rev. Tarih/No	15.03.2021/04

5.2. İTİRAZ SÜRECİ

5.2.1. KİT Mühendislik; tarafından Muayene Sürecine yönelik olarak müşteriler yazılı ve/veya sözlü olarak itirazda bulunabilirler. İtiraz konuları başlıca şunlardır;

- ✓ Muayene Talep Başvuru kararına,
- ✓ Muayene sonucuna,
- ✓ Muayene Yöntemlerine,
- ✓ Muayeneyi gerçekleştiren personele,
- ✓ Daha önce itiraz edilen konu ve/veya konuların tekrar itirazı,

5.2.2. İtirazın sözlü yapıldığı durumlarda (telefon) itiraz ile ilgili iletişimi kuran personel tarafında Şikayet/İtiraz Formu (G.FRM.30)'na kayıt yapılarak yazılı hale getirilir. İtiraz daha sonra Kalite Yönetim Temsilcisi tarafında Şikayet/İtiraz Takip Formuna (G.FRM.31) ile takip edilir.

5.2.3. Yapılacak itirazlar,

- _____ Muayene Kuruluşuna sözlü ve/veya yazılı olarak;
- _____ Muayene Kuruluşunda görevli personele yüz yüze,
- _____ **0312 380 75 72** numaralı telefonla sözlü olarak,
- _____ **0312 380 75 73** numaralı belgegeçere yazılı olarak,
- _____ www.kitiscg.com adresinden e-mail yolu ile yapılabilir.

5.2.4. Yapılan tüm itirazların kayıt edildiği Şikayet/İtiraz Formu (G.FRM.30), itirazda bulunan kişiye yazılı ve/veya e-mail ile Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından gönderilerek tarafsızlığın korunması sağlanır.

5.2.5. Muayene sürecine yönelik olarak yapılacak itirazlar, muayene işleminin bitimine müteakip 6(altı) aydır. Muayene İşleminin sonucunun açıklanmasından itibaren 6(altı) ay geçmesi durumunda yapılan itirazlar kabul edilmeyecektir.

5.2.6. Yapılan itirazın öncelikle konusuna bakılır kalite sistemi üzerinden yapılan itirazlar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından teknik açıdan yapılan itirazlar ise ilgili Teknik Müdür ve Muayene Personeli tarafından çözüme ulaştırılmaya çalışılır. Alınan karar neticesinde müşterinin memnun olmaması durumunda **madde 5.1.1.** gereğince İtiraz ve Şikayet Komisyonu kurularak konu çözüme kavuşturulmaya çalışılır.

5.2.7. Yapılan itiraza yönelik olarak KİT Mühendislik tarafından muayenesi yapılan ekipman ile ilgili olarak yapılan itiraz yönelik olarak, müşteri dışında bir kaynaktan sağlanan bilgiler, KİT Mühendislik gizlilik ve tarafsızlık politikası gereği gizli olarak ele alınır.

5.2.8. KİT Mühendislik, tarafından yapılan muayene işlemleri ilgili yapılan itirazlar, muayene kuruluşu tarafından ilgili müşteriye zaman gözetmeksizin yönlendirilir. KİT Mühendislik itirazı geçerli kılmak için tüm verilerin toplanmasından ve bu verilerin doğrulanmasından sorumludur.

5.2.9. İtiraz ile ilgili yazılı ve sözlü olarak itirazda bulunan kişinin ilgili itirazı alındıktan sonra 15(onbeş) gün içerisinde karara bağlanacağına dair Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından ilgili kişiye 3(üç) gün içinde iletişim kanallarından ulaşılarak bilgi verilir.

5.2.10. 15(onbeş) gün içerisinde verilen karardan sonra, ilgili kişiye itirazına ait sonuç 3(üç) gün içerisinde Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından bildirilir. İlgili kişi kararı tatmin edici ve uygun bulamaması durumunda, kendisinde tebliğ edildiği tarihten itibaren 15(onbeş) gün içerisinde **2'nci kez** itiraz yoluna başvurabilir. İtiraz tekrar

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Şirket Müdürü



ŞİKAYET/İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Dök. No	G.PRS.11
Sayfa No	3/4
İlk Yayın Tarihi	04.02.2013
Rev. Tarih/No	15.03.2021/04

değerlendirilir ve 15(onbeş) gün içinde sonuçlandırılarak tekrar ilgili kişiye bilgi verilir. İlgili kişi yine itiraz etmek isterse bu sefer hukuki yollara başvurabileceği kendisine iletilir.

5.2.11. İtiraz durumunda izlenecek yol haritası İtiraz İş Şeması (GN.ŞM.01)'de, Şikayet durumunda izlenecek yol haritası Şikayet İş Şeması (GN.ŞM.02)'de görsel olarak dokümanite edilmiş olup www.kitisg.com adresinde yayımlanmaktadır.

5.3. ŞİKAYET SÜRECİ

5.3.1. KİT Mühendislik tarafından yürütülen tüm faaliyetlere yönelik olarak kişi, kurum ve kuruluşlar yazılı ve/veya sözlü olarak şikayet'te bulunabilirler. Şikayet konuları başlıca şunlardır;

- ✓ Muayene İşlemlerine yönelik şikayetler,
- ✓ Uygunsuz marka, logo ve belge kullanımı,
- ✓ Çalışanların uygunsuz davranışları,
- ✓ İşletmenin çevre kurallarına uymaması vb.,

5.3.2. İşlemlerin sağlıklı yapılabilmesi ve sürecin kontrol edilmesi amacıyla KİT Mühendislikte yapılan tüm şikayetler mutlaka Muayene Sürecini ilgilendirip ilgilendirilmediğine kontrol edilir. Muayene ile ilgili bir şikayet söz konusu olduğunda durum **İTİRAZ** olarak Kalite Yönetim Temsilcisi Tarafından Şikayet/İtiraz Formu (G.FRM.30) ile kayıt altına alınır.

5.3.3. Muayene kuruluşunda görevli personelin, muayene işlemleri ile ilgili (muayene işlemi öncesi hazırlıklar, muayene işlemi vb.) etik olmayan hal ve hareketler ile uygunsuz davranışları, tarafsızlık, gizlilik ve bunlara yönelik uygunsuzluklar gibi her türlü eylem/ler şikayet konusu olarak kabul edilir.

5.3.4. Kişi, Kurum ve Kuruluşlar, KİT Mühendislik tarafından yürütülen tüm faaliyetlere yönelik olarak işlenmiş olan bir fiilin gerçekleşmesinden sonra istediği zaman şikayet hakkını kullanabilir.

5.3.5. KİT Mühendislik tarafından yürütülen tüm faaliyetlere yönelik yapılan sözlü ve/veya yazılı şikayetlere yapılacak işlemler **5.2.9/5.2.10./5.2.11** maddelerinde olduğu gibidir,

5.3.6. Alınan kararlar sonucunda Düzeltici veya Önleyici Faaliyet ihtiyacı doğması halinde; Düzeltici veya Önleyici Faaliyet Prosedürü (GN.PRS.03)'ne göre Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından işlemler yönetilir.

5.4. GİZLİLİK VE TARAFSIZLIK

5.4.1. KİT Mühendisliğe yazılı ve/veya sözlü iletilen tüm İtiraz ve Şikâyetler gizli olarak tutulmaktadır. Kamu ve Adli makamlar dışında üçüncü taraflara bilgi ve belge verilemez,

5.4.2. Kamu ve Adli makamlara bilgi verilmesi gereken durumlarda ilgili bilgi ve belgeler yetkili mercilere gönderilir ve ilgili kişiye bilgi verilir.

5.4.3. TÜRKAK tarafından lüzum görülmesi halinde bilgi ve belge talep edilirse ilgili kişiye bilgi verilerek istenen bilgi ve belgeler gönderilir.

5.4.4. KİT Mühendislikte çalışanlardan birisi hakkında şikayet ve itiraz gelirse, İtiraz ve Şikayet sürecinin tarafsız bir şekilde sürdürülmesi için ilgili kişi karar alınana kadar bu sürecin dışında kalır ve görev alamaz.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Şirket Müdürü



ŞİKAYET/İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Dök. No	G.PRS.11
Sayfa No	4/4
İlk Yayın Tarihi	04.02.2013
Rev. Tarih/No	15.03.2021/04

6.İLGİLİ DOKÜMANLAR

Şikayet/İtiraz Formu (G.FRM.30)

Şikayet/İtiraz Takip Formuna (G.FRM.31)

Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu (G.FRM.35)

Düzeltilici/Önleyici Faaliyet Prosedürü (G.PRS.03)

İtiraz İş Şeması (GN.ŞM.01)

Şikayet İş Şeması (GN.ŞM.02)

7.REVİZYON DURUMU

Sıra No	Rev.No	Rev. Tarihi	Revizyon Sebebi (leri)
1	Rev00	04.02.2013	İlk Yayın
2	Rev01	13.12.2013	TS EN ISO 9001 ve TS EN ISO/IEC 17025 standartları da eklenerek doküman kodu değişikliği ile birlikte revize edilmiştir.
3	Rev02	20.07.2016	Doküman içeriğinde değişiklikler ve eklemeler yapılmıştır.
4	Rev03	01.07.2019	Doküman içeriğinde değişiklikler ve eklemeler yapılmıştır.
5	Rev04	15.03.2021	İtiraz ve Şikayet İş Şemaları oluşturuldu. İtiraz ve Şikayete yönelik tanımlamalar güncellendi.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Şirket Müdürü