



## MÜŞTERİ İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ

BASKI NO : 2  
DÖKÜMAN NO : P.K.060  
REV. TARİHİ : 09.10.2023  
REVİZYON NO : 06  
SAYFA NO : 1 / 2  
Y.TARİHİ : 01.11.2006

### 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; muayene faaliyet sonuçlarına itiraz edilmesi durumunda itirazların kabulünü, incelenmesini, kaydedilmesini ve çözümlenmesini açıklamaktır.

### 2. REFERANS DOKÜMANLAR

F.K.060.01 İtiraz Kabul, Kayıt, Bildirim Formu

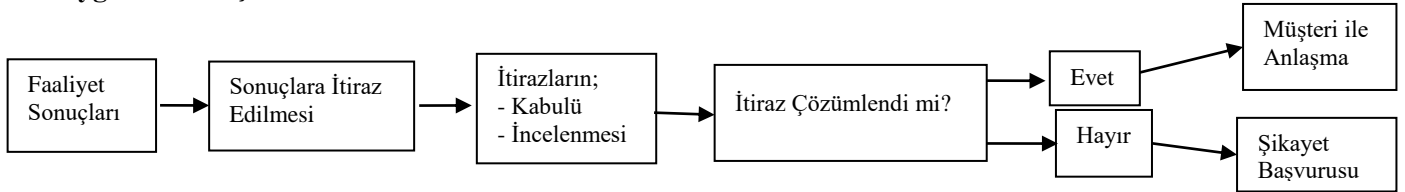
### 3. FAALİYET VE SORUMLULUKLAR

FAALİYET	SORUMLU	İŞBİRLİĞİ	BİLGİ
İtirazların Kabulü	KYS, TY	İDİM	ŞM
İtirazların Kaydedilmesi	KYSS, TY	KYSSY	
İtirazların İncelenmesi, Takibi	KYSS, TY	S, E	ŞM
İtiraz Değerlendirme Sonucunun Müşteriye Bildirilmesi	KYS	TY	ŞM

ŞM	Şirket Müdürü
KYS	Kalite Yönetim Sistemi
İDİM	İdari İşler Müdürü
KYSS	Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu
KYSSY	Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu Yardımcısı
TY	Teknik Yönetim (TYS, TYSY)
TYS	Teknik Yönetim Sorumlusu
TYSY	Teknik Yönetim Sorumlusu Yardımcısı
S	Sörveyör
E	Enspektör

### 4. UYGULAMA

#### 4.1. Uygulamanın Şematik Gösterimi



#### 4.2. Uygulama Detayları

**4.2.1.** Şirketimizde yapılan her muayene faaliyetine ait sonuçlar raporlanarak ilgili müşteriye ulaştırılır. *Müşterilerin aldıkları hizmete ait sonuçları içeren muayene faaliyetleri raporlarına yönelik; olumsuz buldukları bir sonucu tarafımıza bildirmesi, müşteri itirazı olarak tanımlanır.* Müşterinin şirketimizden kaynaklanan zaman kaybı, yapılan muayene faaliyetlerinin eksik, yanlış olması nedeniyle ve rapor sonuçlarına itirazı olması durumunda, itirazını yazılı veya sözlü olarak şirketimize iletmesi gerekmektedir. Yazılı veya Sözlü olarak alınan itirazlar, müşteri ayrımı yapılmaksızın eşit bir şekilde değerlendirilir. İtiraz edilen birimden farklı birimler tarafından tarafsız olarak incelenir ve bir referans numarası verilerek "F.K.060.01 İtiraz Kabul, Kayıt, Bildirim Formu"na kaydedilir.

HAZIRLAYAN		KONTROL VE ONAY	
İSİM	: Göksel KÜÇÜKBAŞ	İSİM	: Şeniz KIZILDAĞ
TARİH	: 09.10.2023	TARİH	: 09.10.2023
İMZA	:	İMZA	:



## MÜŞTERİ İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ

**BASKI NO** : 2  
**DÖKÜMAN NO** : P.K.060  
**REV. TARİHİ** : 09.10.2023  
**REVİZYON NO** : 06  
**SAYFA NO** : 2 / 2  
**Y.TARİHİ** : 01.11.2006

**4.2.2.** İtirazlar alındıktan sonra, itirazın Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili olmaması durumunda Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu tarafından, alınan itirazın Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili olması durumunda ise İdari İşler Müdürü tarafından "F.K.060.01 İtiraz Kabul, Kayıt Bildirim Formu" nun "İtiraz Konusu" bölümü doldurulur, tarih atılarak imzalanır ve müşteriye iletir. Böylece, itirazın şirketimiz tarafından değerlendirilmeye alındığı yazılı olarak bildirilmiş olur.

**4.2.3.** Şirketimize yapılan itirazlar, itiraz edilen birimden farklı birimler tarafından tarafsız olarak incelenir, faaliyete katılan personelle görüşür. Yapılan çalışmalar "F.K.060.01 İtiraz Kabul, Kayıt, Bildirim Formu"na kayıt edilir. İtirazın değerlendirmesi İtiraz edilen birimden farklı birimler tarafından tarafsız olarak yapılır, sonuç Şirket Müdürü'ne bildirilir. İtiraz inceleme sonucu, müşteriye "F.K.060.01 İtiraz Kabul, Kayıt Bildirim Formu" ile iletir.

**4.2.4.** Yapılan inceleme sonucunda, faaliyet verilerinde sonucu etkilemiş olan herhangi bir hata saptanır ve müşterinin haklı olduğuna kanaat getirilirse; müşteri ile temasa geçilerek anlaşma yoluna gidilir. Ancak faaliyet verilerinde ve sonucunda herhangi bir hata olmadığı kanaatine varılırsa, durum ilgili veriler, dokümanlar...vb. ile müşteriye izah edilir.

**4.2.5.** Müşteri itiraz değerlendirme sonucunu kabul etmediği durumda; mahkemeye, şirketimizin bağlı olduğu resmi veya özel kuruluşlara (T.C. Başbakanlık Dış Ticaret Müsteşarlığı Dış Ticarete Standardizasyon Müdürlüğü, IFIA (The International Federation of Inspection Agencies), Türkak veya üçüncü tarafın zararlarını kapsayan mesleki sorumluluk sigortası çerçevesinde sigorta şirketine şikayette bulunabilir. Şirketimiz itirazla ilgili olarak yapılacak teknik incelemelerde, sonucuna itiraz edilen faaliyetle ilgili her türlü bilgi ve veriyi sağlamakla yükümlüdür.

**4.2.6.** Müşterinin analiz laboratuvarı tarafından bulunan sonuçlara itiraz etmesi durumunda, bu durum Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu tarafından analiz laboratuvarına iletir. Analiz laboratuvarı, tarafımızdan kendilerine ulaşan itirazı değerlendirir ve sonuçları tarafımıza ulaştırır.

**4.2.7.** İtirazların alınmasından sonuçlanmasına kadar tutulan tüm kayıtlar, Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu veya yardımcısı tarafından muhafaza edilir.

## 5. REVİZYON

Revizyon No	Tarih	Revizyon Yapılan Madde
04	09.05.2022	TÜRKAK Reakreditasyon Denetimi U15-1, Revizyon tablosunun eklenmesi Madde 5.
05	17.01.2023	Şirkete ait yeni logonun prosedüre eklenmesi.
06	09.10.2023	TÜRKAK Gözetim Denetimi U4, "İtiraz" tanımının eklenmesi Madde 4.2.1.

HAZIRLAYAN	KONTROL VE ONAY
İSİM : Göksel KÜÇÜKBAŞ	İSİM : Şeniz KIZILDAĞ
TARİH : 09.10.2023	TARİH : 09.10.2023
İMZA :	İMZA :