



## MÜŞTERİ İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ

BASKI NO : 1  
DOKÜMAN NO : PC.P.008  
REV. TARİHİ : 02.04.2024  
REVİZYON NO : 01  
SAYFA NO : 1 / 2  
Y.TARİHİ : 19.04.2023

### 1. AMAÇ

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

### 2. REFERANS DOKÜMANLAR

PC.P.F.014 Müşteri Şikayeti Kayıt ve Değerlendirme Formu

PC.P.F.016 Müşteri İtiraz Formu

### 3. FAALİYET VE SORUMLULUKLAR

| FAALİYET                                              | SORUMLU | İŞBİRLİĞİ | BİLGİ |
|-------------------------------------------------------|---------|-----------|-------|
| İtirazların Kabulü                                    | KY, TY  | TY        | GM    |
| İtirazların Kaydedilmesi                              | KY TY   | KY        |       |
| İtirazların İncelenmesi, Takibi                       | KY, TY  | EN        | GM    |
| İtiraz Değerlendirme Sonucunun Müşteriye Bildirilmesi | KY      | TY        | GM    |

ÜY Üst Yönetim (GM, KY, TY)

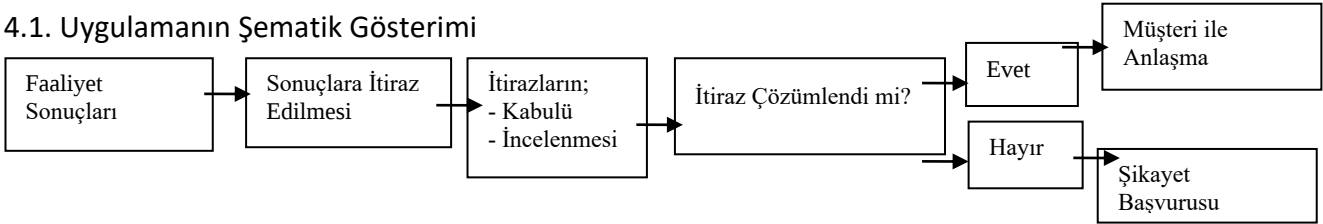
GM Genel Müdürü

KY Kalite Yöneticisi

TY Teknik Yönetici

### 4. UYGULAMA

#### 4.1. Uygulamanın Şematik Gösterimi



#### 4.1. Uygulama Detayları

##### 4.2.1. Şirketimizde yapılan her muayene faaliyetine ait sonuçlar raporlanarak ilgili müşteriye ulaştırılır.

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 " PC.P.F.016 Müşteri İtiraz Formu"na kaydedilir.

| HAZIRLAYAN          | KONTROL VE ONAY     |
|---------------------|---------------------|
| İSİM : GÖZDE YILMAZ | İSİM : SEMİH YILMAZ |
| İMZA :              | İMZA :              |



## MÜŞTERİ İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ

BASKI NO : 1  
DOKÜMAN NO : PC.P.008  
REV. TARİHİ : 02.04.2024  
REVİZYON NO : 01  
SAYFA NO : 2 / 2  
Y.TARİHİ : 19.04.2023

4.2.2. İtirazlar alındıktan sonra, itirazın Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili olmaması durumunda Kalite Yöneticisi tarafından, alınan itirazın Kalite Yönetim veya teknik Yönetim ilgili olması durumunda ilgili Yönetim tarafından " PC.P.F.016 Müşteri İtiraz Forumu'nun "İtiraz Konusu" bölümü doldurulur, tarih atılarak imzalanır ve müşteriye iletilir. Böylece, itirazın şirketimiz tarafından değerlendirmeye 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 " PC.P.F.016.Müşteri İtiraz Formu "na kayıt edilir. İtirazın değerlendirmesi itiraz edilen birimden farklı birimler tarafından tarafsız olarak yapılır, sonuç Şirket Müdürü'ne bildirilir. İtiraz inceleme sonucu, müşteriye " PC.P.F.014 Müşteri Şikayeti Kayıt ve Değerlendirme Formu ile iletilir.

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. Müşteri ile mail yoluyla görüşmeler yapılır yazışmalar dosyaya kaldırılır.

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 Yöneticisi tarafından analiz laboratuvarına iletilir. Analiz laboratuvarı, tarafımızdan kendilerine ulaşan itirazı değerlendirir ve sonuçları tarafımıza ulaştırır.

4.2.7. İtirazların alınmasından sonuçlanmasına kadar tutulan tüm kayıtlar, Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.

| REV.NO | REVİZYON TARİHİ | AÇIKLAMA                                                 |
|--------|-----------------|----------------------------------------------------------|
| 01     | 02.04.2024      | Organizasyon şemasındaki görev tanımına göre düzeltildi. |

| HAZIRLAYAN |                | KONTROL VE ONAY |                |
|------------|----------------|-----------------|----------------|
| İSİM       | : GÖZDE YILMAZ | İSİM            | : SEMİH YILMAZ |
| İMZA       | :              | İMZA            | :              |