

---

# ŞİKAYET ve İTİRAZ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

---

TESTTÜRK A.Ő.

---

Muayene Laboratuvarı  
Hizmetleri

---

TS EN ISO/IEC 17020



Haziran 2022




## Şirketin Kişiyeye Özel Bilgisi

Kullanmadan önce, L01 (Dokümante Edilmiş Bilgi Listesi)'ni kontrol ederek bu belgenin en son revizyonu olduğunu kontrol ediniz. Bir değişiklik için, Yönetim Temsilcisi'ne ([info@testturk.com.tr](mailto:info@testturk.com.tr)) bu konuda yazılı dönüş yapınız.

## Onaylar

Aşağıda imzaları bulunanlar olarak, bu prosedürü gözden geçirdiğimizi ve kabul ettiğimizi belgeler ve buradaki tüm gereksinimlerin farkında olduğumuzu ve onun hükümlerini sağladığımızı taahhüt ederiz.

	Adı, Soyadı	İmza	Görevi	Tarih
Hazırlayan	Hatice Tuncer		Kalite Müdürü	22.06.2022
Onaylayan	Mustafa Akkaya		Genel Müdür	22.06.2022

## Değişiklik Kaydı

Bu prosedür, ilgili sistemlerin ve tanımlanan proseslerin devamlılığını sağlamak için gözden geçirilmiştir. Bağlamsal eklemeler ya da eksikliklerin kaydı aşağıda verilmiştir:

Sayfa No	İçerik	Revizyon	Tarih
Tümü	İlk Yayın	00	01.03.2017
Tümü	Kalite Yöneticisi, Kalite Müdürü olarak değiştirildi. Doküman başlığı "Şikayet veya itiraz ve İtiraz Yönetim Prosedürü" olarak değiştirildi. Dokümanda itiraz kısmı eklenerek düzenlemesi yapıldı.	01	03.01.2022
2-7-8	Doküman matrisi kaldırılarak L01 (Dokümante Edilmiş Bilgi Listesi) eklenmiştir. 2.1'e şikayet / itiraz alım link güncellemesi eklenmiştir. 2.2 LM nin Teknik Uzman olarak şikayet çözümüne dair bilgi güncellemesi yapılmıştır, 2.3 şikayet ve itiraz ile ilgili güncellemeler ve 2.5 Şikayet prosesi eklendi.	02	22.06.2022
Tümü	Metinde anlaşılabilirlik için düzeltmeler yapılmıştır.	03	28.12.2023

## İÇİNDEKİLER

0. AMAÇ .....	4
1. PROSESİN SORUMLULARI .....	5
2. UYGULAMA .....	7
3. KAYITLAR.....	6

## 0. AMAÇ

Bu proses, **TESTTÜRK Otomotiv Test ve Kalite Sistemleri Denetimi Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi'** nin TS EN ISO/IEC 17020 akreditasyon standartlarında yer alan, müşteri şikayet veya itirazları ve itirazları yönetimi ile ilgili süreçlerinin tanımlamaktadır.

Bu prosesin amacı, TESTTÜRK A.Ş.' nin olası müşteri şikayet veya itiraz ve itirazlarının alınması, değerlendirilmesi ve cevaplandırılması gibi durumlar için uygulanacak olan süreçleri tanımlamaktır.

## 1. PROSESİN SORUMLULARI

Tüm Personel



## 2. UYGULAMA

### 2.0 Genel

**Şikayet:** Herhangi müşteri veya kurumdan gelen memnuniyetsizlik ifadesi

**İtiraz:** Herhangi bir aşamada alınan kararın *yeniden değerlendirilmesi* talebi

### 2.1. Şikayet ve İtirazların Alınması

Müşteriler şikayet veya itirazlarını yazılı veya sözlü olarak bildirirler. Şikayet veya itirazi alan personel Kalite Müdürüne bildirir. Şikayet veya itiraz açık olmaması durumunda, Kalite Müdürü müşteriyle iletişime geçer ve şikayet veya itiraz ilgili ayrıntılı bilgiyi alır. Kalite Müdürü, şikayet veya itiraz ilgili bilgiyi F.14 Müşteri Şikayet veya itiraz Formuna kaydeder.

Şikâyet ve itirazın muayene ile ilgili olup olmadığı ve konunun değerlendirilmesi, aksiyonların belirlenmesi ve şikâyetin giderildiğine dair kararın alınması ile ilgili sorumlular ve şikayet veya itiraz değerlendirme konularında sorumlulukları aşağıdaki tabloda belirtilmiştir. Şikâyetler ve itirazlar ilgili her durum F.14 Müşteri Şikayet veya itiraz ve itiraz Formuna işlenir.

Şikayet veya İtirazların konusu	Şikayet veya İtirazların konusu ile ilgili karar veren değerlendirilen/karar veren
Muayeneler ilgili şikâyet ve itiraz	Genel Müdür veya Kalite Müdürü/Genel Müdür
Hizmet kalitesi ile ilgili şikâyet ve itiraz	Kalite Müdürü/Genel Müdür

Değerlendirme sonucunda, muayene tekrarı gerekmeyen hususlar, ilgili tarafa gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir. Muayene tekrarı yapılması gerektiğinde ilgili taraf muayene katılma talebinde bulunursa Laboratuvar Müdürü ve ilgili taraf görüşme yapar. İlgili taraf muayeneye katılmak istemiyorsa analiz tekrarı yapılarak ilgili taraf bilgilendirilir.

İlgili tarafın, Muayene Personeli ile birlikte yaptığı muayene tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu Genel Müdüre bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar F.14 Müşteri Şikayet veya itiraz Formuna KM tarafından kaydedilir.

Yapılan tekrar muayenelerinde analiz sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı muayene uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürüne göre işlemler uygulanır.

Şikayet veya itirazları ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur. Kararlar ve faaliyetlerin bitiminden itibaren müşteriye geri bildirim süresi maksimum 3 gündür. Şikâyet sonuç formu ile müşteriye bildirilir.

İtiraz ve şikâyetle ilgili yapılan her değerlendirme, faaliyet ve sonuçları kayıt altına alınır ve itiraz/şikayet veya itiraz sahibine tüm aşamalarla ilgili yazılı olarak bilgilendirilir.

Şikayet veya itiraz ele alınması konusu, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilirdir ve proses <http://testturk.com.tr/> adresinde yayınlanmıştır. Ayrıca şikayet veya itiraz prosesi <https://www.testturk.com.tr/contact.html> ile başlatılabilir.

## 2.2. Şikayet veya itiraz Değerlendirilmesi ve Çözülmesi

Alınan şikayet veya itiraz Laboratuvar Müdürü ve Kalite Müdürü tarafından ön değerlendirme yapılarak muayeneye ait olduğu konusu değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda, şikayet veya itiraz giderilmesine yönelik bir faaliyet yapıp yapılmayacağına ve düzeltici faaliyet başlatılıp başlatılmayacağına karar verilir. Gerekli durumlarda Genel Müdürün görüşü alınır ve hemen değerlendirmeye alınır. Şikayet veya itirazın boyutuna göre en geç 15 gün içinde sonuca bağlanır. Eğer TESTTÜRK AŞ dışındaki kurum ve kuruluşlardan ve 3.taraf bilgisinden dolayı beklemek gerekiyorsa bildirilen bu süre beklenir ve sonrasında şikayet veya itiraz sonuca bağlanır.

Şikayet veya itiraz yönelik bir faaliyet yapılmayacaksa, *Kalite* Müdürü müşteriyle iletişime geçer. Şikayet veya itiraz neden bir faaliyet yapılmasını gerektirmediğini belirtir. Değerlendirme sonucu ilgili tarafa gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir.

Müşteri şikayet veya itiraz giderilmesine yönelik bir faaliyet yapılacaksa, Kalite Müdürü, Laboratuvar Müdürü ve ilgili gördüğü personelle görüşür ve şikayet veya itiraz giderilmesi için yapılması gereken faaliyetleri planlar. Planlamada, faaliyeti gerçekleştirecek kişi ve faaliyetin tamamlanacağı tarih belirtilir. Bu bilgiler, Kalite Müdürü tarafından F.14 Müşteri Şikayet veya itiraz Formuna kaydedilir. Kalite Müdürü belirlenen faaliyetin tamamlanıp tamamlanmadığını takip eder. *Kalite Müdürü şikayet veya itirazın değerlendirilmesinde, şikayet veya itiraza konu faaliyetlerde görev almamış olan personeli kullanır.*

## 2.3. Şikayet veya itiraz ve itirazın Cevaplandırılması ve İlgili Tarafın Bilgilendirilmesi

Şikayet veya itiraz giderilmesi için planlanan faaliyet tamamlandıktan sonra, Kalite Müdürü, yapılan faaliyetin sonuçlarını F.14 Müşteri Şikayet veya itiraz Formuna kaydeder ve F.87 Şikâyet Ve İtiraz Sonuç Bildirim Formu müşteriye iletilmesini sağlar. Eğer müşteri, şikayet veya itiraz giderilemediğini beyan ederse, şikayet veya itiraz tekrar değerlendirmeye alınır. Tekrar değerlendirmeye alınan şikayet veya itirazda bir uzlaşma sağlanamazsa, müşteri ilgili şikayet veya itirazın çözümü amacı ile bağımsız , tarafsız bir değerlendirme gerçekleşmesi için 3. Taraf olarak Kocaeli İcra ve İflas Mahkemeleri ve dairelerine yönlendirilir.

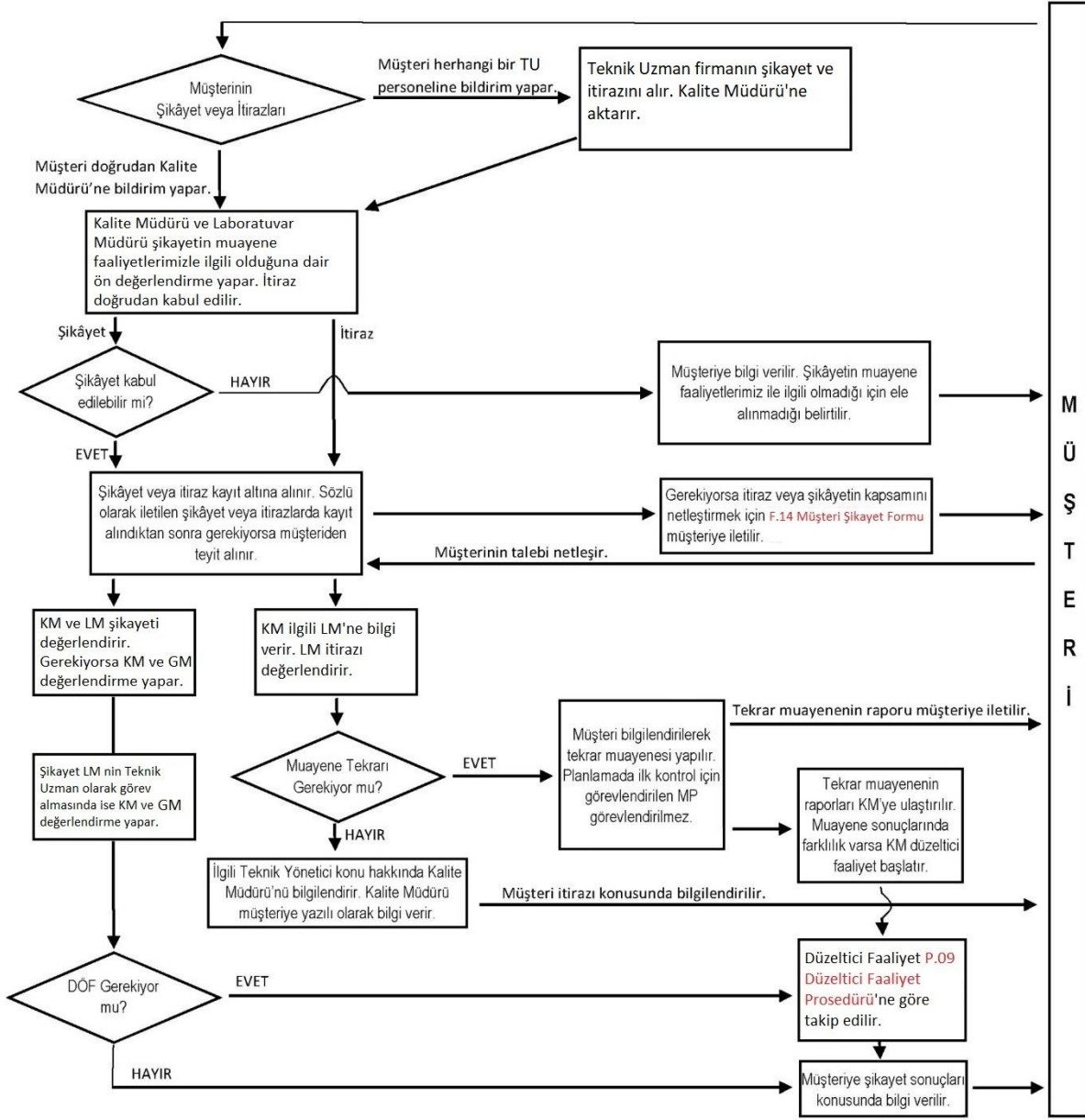
Şikâyetler konusundaki kayıtlar Kalite Müdürü tarafından analiz edilir ve şikâyetler konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü çerçevesinde değerlendirilir.

## 2.4. Düzeltici Faaliyet

Kalite Müdürü ve Laboratuvar Müdürü, yaptıkları değerlendirme sonucunda; şikayet veya itirazın, Yönetim Sistemi içinde meydana gelen bir uygunsuzluktan kaynaklandığına karar vermeleri durumunda düzeltici faaliyet uygulanır. Uygulanacak olan düzeltici faaliyet P.09 Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre yürütülür.

## 2.5 Şikayet ve İtiraz Prosesi





### 3. KAYITLAR

- F.14 Müşteri Şikâyet veya itiraz Formu
- F..87 Şikâyet Ve İtiraz Sonuç Bildirim Formu

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan kayıtlar, P.11 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre saklanır. Şikâyetler konusundaki kayıtlar KM ve LM tarafından analiz edilir ve şikâyetler konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü çerçevesinde değerlendirilir.