

Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi Prosedürü

Complaint and Appeal Procedure



Doküman No / Doc.No:	PRO.11	Revizyon No / Revision No:	03
Yayın Tarihi / Issue Date:	11.08.2014	Revizyon Tarihi / Revision Date:	15.05.2019

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; CSM NDT tarafından gerçekleştirilen hizmetlerde müşterilerden alınan şikâyetler ve itirazların çözümü için yöntemler tanımlamak ve sorumlulukları belirlemektir.

2. KAPSAM

CSM NDT tarafından verilen her türlü hizmetle ilgili olarak müşteri ve diğer ilgililerden gelen geri beslemeler, şikâyet ve itirazların tümünü kapsar.

3. TANIMLAR

KYT: Kalite Yönetim Temsilcisi

Şikâyet: Bir kişi veya organizasyonun kuruluşu , kuruluşun faaliyetlerine ilişkin cevap verilmesi beklentisi ile memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

İtiraz: Bir kişi veya organizasyonun kuruluştan temin ettiği hizmete ilişkin kuruluş tarafından verilen herhangi bir kararın yeniden yeniden gözden geçirilmesi talebi.

İtiraz Komitesi: CSM NDT'nin belgelendirme faaliyetleri ile ilgili aday ya da belgeli kişilerden gelen itirazları tarafsız bir şekilde değerlendirerek karara bağlamaya yetkili olan ve itiraz nedeni olayla ilgisi olmayan üyelerden oluşan komite.

Düzeltilme Faaliyeti: Bir uygunsuzluğun giderilmesi için yapılacak faaliyet, uygunsuzluğa müdahale faaliyeti.

Düzeltilici Faaliyet: Uygunsuzluğun tekrarının önlenmesi için kök neden analizi yapılarak tespit edilen faaliyet.

4. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından KYT ve söz konusu şikâyet ve itirazla ilgili Bölüm Müdürü sorumludur.

5. UYGULAMA

5.1. Genel

CSM NDT; Şikâyet ve itiraz alındıktan sonra geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgileri toplamak ve doğrulamaktan sorumludur.

Bu prosedür de yer alan çalışmalar ve yazışmalarla ilgili TURKAK, ilgili bakanlıklar ve TC Mahkemeleri haricinde hiçbir üçüncü kurum ya da kişiye bilgi verilmez.

CSM NDT'nin sunmakta olduğu tüm muayene ve belgelendirme hizmetleri ile ilgili şikâyet ve itirazlar CSM NDT'nin web sayfasında bulunan Şikâyet ve İtiraz Formu ile yazılı olarak veya sözlü olarak alınır. Sözlü olarak alınan şikâyeti alan kişi tarafından Şikâyet ve İtiraz Formu ile kayıt altına alınır ve KYT ye iletilir.

Şikâyet ve itiraz alındığında KYT tarafından şikâyet/itiraz sahibine “Şikâyet ve/veya itirazınız kayıt altına alınmıştır. Tarafımızdan yapılacak değerlendirme sonucunda en kısa sürede tarafınıza bilgi verilecektir.” şeklinde bir bilgilendirme maili gönderilir. Şikâyet/itirazla ilgili değerlendirme sonuçları, gerçekleştirilecek faaliyetler ve sonuçları şikâyet ve itiraz sahibine şirket e-maili ile KYT tarafından iletilir.

Şikâyet ve itirazların takibi için; alınan tüm şikâyet ve itirazlara bir numara verilerek “Şikâyet ve İtiraz Takip Listesi”ne kayıt edilir.

Şikâyet ve itirazlarda şikâyet/itiraza konu durumda yapılacak faaliyetlerle ilgili kararlar; şikâyet/itiraz konusu muayene ve belgelendirme faaliyetinde yer almamış yetkin kişiler tarafından, şikâyet ve itirazın alındığı tarihten itibaren bir ay (30 gün) içinde verilir.

Yalnızca elektronik ortamdaki nüshalar geçerlidir. Basılmış hali kontrolsüz dokümandır.

www.csmmuhendislik.com

Aydınlı Mahallesi Çamlıbelde Sitesi Akasya Sokak No:31 Tuzla-İSTANBUL Tel:+90 216 597 02 02 Faks: +90 216 597 02 25 e-posta: info@csmmuhendislik.com

Revizyon No / Revision No:01

Revizyon Tarihi / Revision Date:11.08.2014

Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi Prosedürü

Complaint and Appeal Procedure



NDT SERVİS ve MÜHENDİSLİK HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.

Doküman No / Doc.No:	PRO.11	Revizyon No / Revision No:	03
Yayın Tarihi / Issue Date:	11.08.2014	Revizyon Tarihi / Revision Date:	15.05.2019

İtirazın yapılması, araştırılması ve itirazla ilgili karar verme aşamaları, itiraz edene karşı ayrımcı faaliyetlere sebebiyet verecek sonuçlar oluşturmaz.

Şikâyet/itirazın tekrarının önlenmesi için KYT tarafından DFİ açılır ve takibi yapılır.

5.2. Muayene Hizmetleri ile İlgili Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi

5.2.1 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

KYT ve Teknik Müdür birlikte, şikâyetin CSM NDT faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını değerlendirir.

Değerlendirme sonucunda;

-**Şikâyetin CSM NDT kaynaklı olmadığı tespit edilirse;** karar gerekçeleri ile birlikte şikâyet sahibine iletilir.

-**Şikâyetin CSM NDT kaynaklı olduğu tespit edilirse;** KYT tarafından DFİ açılır. KYT ve Teknik Müdür birlikte, kök neden analizi yaparak ilgili düzeltici faaliyet/leri tespit eder. Faaliyetler tamamlandığında; müşteri bilgilendirilerek şikâyet kapatılır.

5.2.2 İtirazların Değerlendirilmesi

KYT ve Teknik Müdür birlikte, itirazın CSM NDT kaynaklı olup olmadığını değerlendirir.

Değerlendirme sonucunda;

- **İtirazın CSM NDT kaynaklı olmadığı tespit edilirse;** karar gerekçeleri ile birlikte itiraz sahibine iletilir.

- **İtirazın CSM NDT kaynaklı olduğu tespit edilirse;** KYT tarafından DFİ açılır. KYT ve Teknik Müdür birlikte kök neden analizi yaparak, itirazın giderilmesi ve tekrarının önlenmesi için ilgili düzeltme ve düzeltici faaliyet/leri tespit eder. İtiraz sahibi gerçekleştirilecek düzeltme faaliyetleri ile ilgili bilgilendirilir.

Düzeltilme faaliyeti olarak, Teknik Müdür tarafından muayenenin tekrarlanmasına karar verilmişse; İtiraza konu olan muayene ögesine ; aynı muayene şartlarında, aynı muayene metodu kullanılarak, itiraz konusu muayenenin hiç bir aşamasında bulunmamış yetkin personel tarafından muayene tekrarlanır ve değerlendirilir.

Tekrar muayenesinin sonuçları raporlanarak, önceki rapor ile karşılaştırması yapılır. Muayene sonucunun değişmediği durumda, müşteriden tekrar muayenesinin bedeli alınır. Aksi durumda ücret talep edilmez.

İtiraz sahibinin tekrar muayenesinin sonuçlarına itiraz etmesi durumunda, müşteri ile ilgili konuda akredite olmuş üçüncü taraf bir muayene kuruluşunda muayenenin tekrarlanması konusunda anlaşılır.

Akredite 3.taraf muayene kuruluşundan alınacak sonuçlar kesin sonuç olarak kabul edilir. Sonucun değişmemesi durumunda, yapılan tüm masraflar müşteri tarafından karşılanır. Müşterinin haklı olması durumunda, müşterinin bu olaydan kaynaklanan tüm mağduriyeti CSM NDT tarafından karşılanır.

5.3 Belgelendirme Hizmetleri ile İlgili Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi

5.3.1 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

Şikâyet alındığında, söz konusu belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını teyit edilmesi için İç Doğrulayıcı tarafından şikâyete konu olan sınava ilişkin kayıtlar üzerinden doğrulama yapılır. Doğrulama sonunda;

-**Şikâyetin CSM NDT kaynaklı olmadığı tespit edilirse;** karar gerekçeleri ile birlikte şikâyet sahibine iletilir.

-**Şikâyetin CSM NDT kaynaklı olduğu tespit edilirse;** KYT tarafından DFİ açılır. KYT ve İç Doğrulayıcı birlikte, kök neden analizi yaparak ilgili düzeltici faaliyet/leri tespit eder. Faaliyetler tamamlandığında; müşteri bilgilendirilerek şikâyet kapatılır.

Belgelendirilmiş bir kişi hakkındaki kanıtlanmış her türlü şikâyet, KYT tarafından belgelendirilmiş kişiye 15 (on beş) iş günü içerisinde yazılı olarak bildirilir.

5.3.2 İtirazların Değerlendirilmesi

Yalnızca elektronik ortamdaki nüshalar geçerlidir. Basılmış hali kontrolsüz dokümandır.

www.csmmuhendislik.com

Aydınlı Mahallesi Çamlıbelde Sitesi Akasya Sokak No:31 Tuzla-İSTANBUL Tel:+90 216 597 02 02 Faks: +90 216 597 02 25 e-posta: info@csmmuhendislik.com

Revizyon No / Revision No:01

Revizyon Tarihi / Revision Date:11.08.2014

Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi Prosedürü

Complaint and Appeal Procedure



NDT SERVİS ve MÜHENDİSLİK HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.

Doküman No / Doc.No:	PRO.11	Revizyon No / Revision No:	03
Yayın Tarihi / Issue Date:	11.08.2014	Revizyon Tarihi / Revision Date:	15.05.2019

Alınan itirazlar doğrudan Komite'nin değerlendirmesine sunulmadan önce; itiraz sahibinin kararını yeniden gözden geçirmesi sağlanır, ardından bir akran değerlendirmesine tabi tutulur, Karar Vericinin değerlendirmesine sunulur. İtiraz sahibinin sonuçtan memnun olması halinde itiraz kapatılır, memnun olmaması durumunda kyt tarafından DFİ açılarak, itiraz İtiraz Komitesi'ne iletilir.

İtiraz Komitesi itirazları değerlendirmek üzere atamadan itibaren en geç on beş gün içerisinde toplanarak konuyu görüşür. Komite kararını en geç bir hafta içinde verir. Toplantı ve alınan kararlar "Toplantı Tutanağı" ile kayıt altına alınır. Karar itiraz sahibine iletilir.

Düzeltilme faaliyeti/leri tamamlandıktan sonra itiraz sahibi bilgilendirilir ve geri bildirim istenir. İtiraz sahibinin memnun olması durumunda itiraz kapatılır. memnun olmaması durumunda itiraz sahibinin Türkak ve MYK ya başvurması halinde yasal süreç başlar.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR ve FORMLAR

- PRO.05 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- PPRO.03 Komitelerin Oluşturulması Prosedürü
- F11.01 Şikâyet ve İtiraz Formu
- L11.01 Şikâyet ve İtiraz Listesi
- F06.01 Toplantı Tutanağı