



Şikâyet ve İtiraz Prosedürü

Doküman No:	PRO06
Yayın Tarihi:	04.04.2022
Revizyon No:	02
Revizyon Tarihi:	14.04.2023
Sayfa No:	1/3

1. AMAÇ

Bu prosedür, SERKON 'nun ISO 17020 sistemi gereği yapmakta olduğu tüm tahribatsız muayene faaliyetleri ve diğer hizmetleri ile ilgili olarak müşterilerden veya ilgili şahıslardan gelen itiraz ve şikâyetleri değerlendirerek karara bağlamaktır. Bu prosedür, SERKON ' nun, itiraz ve şikâyetlerin etkili olarak ele alınması taahhüdünün, Tarafsızlık, Şeffaflık, Erişilebilirlik ve Cevap verebilirlik ilkelerine uygun biçimde yerine getirilmesini sağlayacak uygulamaları ve kuralları belirlemektedir.

2. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulattırılmasından SERKON Genel Müdürü sorumludur. İtiraz ve şikâyetleri değerlendirmekten, itiraz ve şikâyetleri değerlendirme komitesi sorumludur. Bu kayıtların kontrolünden, başvuruların zamanında değerlendirilmesinden ve bu prosedür uyarınca işlem görmesinden, Kalite Yönetim Temsilcisi, Kalite Yönetim Temsilcisi olarak görev alır.

3. UYGULAMA

Şikâyet, yazılı veya sözlü olarak SERKON 'a ulaşan, olumsuzluk ve/veya hoşnutsuzluk belirten durumlardır.

Olumsuzlukların kaynağı; Müşteriler veya diğer üçüncü şahıslar açısından, SERKON 'nun tahribatsız muayene faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları ve adına hizmet veren tüm çalışanları ile ilgili olabilir.

İtiraz: SERKON 'nun bir başvuru için almış olduğu kararı benimsemeyerek yazılı veya sözlü karşı çıkma.

1. SERKON, itiraz şikâyetleri sözlü ya da yazılı olarak kabul eder. İlgili başvurular, söz konusu başvuru Şikâyet ve İtiraz formuna, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından işlenir.

2. Kalite Yönetim Temsilcisi, başvurunun içeriğine göre, mevcut itiraz ve şikâyetleri değerlendirme komitesinin niteliğini gözden geçirir.

3. Kalite Yönetim Temsilcisi, ilgili komitenin toplantısından önce aşağıdaki noktaların yerine getirilmesinden sorumludur:

- Başvurunun, yeterince ayrıntıları içerip içermediğini kontrol etmek,
- Daha önce benzer itirazlar veya şikâyet olup olmadığını araştırmak,
- Başvurunun içeriğini göz önünde tutarak, rapor hazırlamak,
- Kararlaştırılan toplantı tarihinden en az bir hafta önce, ele alınacak, başvurularla ilgili raporu ve kanıtları, komite üyelerine ulaştırmak,
- Toplantı sonrası ise; Komite'nin kararını başvuru sahibine SERKON adına verilecek resmi cevabı hazırlamak ve ulaşmasını sağlamak,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



Şikâyet ve İtiraz Prosedürü

Doküman No:	PRO06
Yayın Tarihi:	04.04.2022
Revizyon No:	02
Revizyon Tarihi:	14.04.2023
Sayfa No:	2/3

4. İtiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi ya da kontrol tarihinden itibaren geçen süre için belirlenen bir süre varsa faydalanılır, böyle bir şartın olamaması durumunda SERKON bu süreyi 30 gün olarak belirlemiştir.

5. İtiraz ve şikâyetleri değerlendirme komitesi, Genel Müdür başkanlığında toplanır. Kurul üyeleri, Kalite yönetim temsilcisi, NDT bölüm sorumlusu, insan kaynakları sorumlusundan oluşur. Hukuksal bir anlaşmazlık mevcut ise SERKON şirket avukatı da komiteye katılabilir. Söz konusu şikâyet komite üyelerinden herhangi birinin faaliyeti ile ilgili ise bu kişi veya kişiler itiraz ve şikâyet değerlendirme komitesine katılamaz. Şikâyet veya itiraz edene bildirilecek olan karar, şikâyet/itiraz konusu muayene faaliyetlerinde yer almamış olan kişi/kişiler tarafından verilmeli veya gözden geçirilmeli ve onaylanmalıdır.

6. İtiraz ve şikâyetleri değerlendirme kurulunun, eldeki bilgi ve belgeler ile bir karara varması yeterli değilse şikâyet / itiraz eden taraf da toplantıya davet edilerek, anlatımı ve görüşü alınır.

7. İtiraz ve şikâyetleri değerlendirme kurulu, muayene sonucuna itiraz ile ilgili muayenenin tekrarlanması, muayenenin yeniden raporlanması kararı alabilir. Bu durum söz konusu olduğunda tekrar muayenesinde görev alacak kişiler ilk muayenede görev almamış kişiler olmalıdır. Yeniden görevlendirilen muayene personelleri gerekli prosedürlere uygun olarak muayene işlemini gerçekleştirir ve muayene kayıtlarını kurula sunar.

8. İtiraz veya şikâyet çözümlenemediğinde, konu teknik ise TSE ya da TÜRKAK' dan görüş alınır. Hukuksal bir anlaşmazlık ise çözüm yeri İstanbul Mahkemeleri olmak üzere hukuki süreç başlatılır.

9. Komitenin kararına göre düzeltici ve önleyici faaliyetlere gidilir. Bunlar yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında gündeme getirilerek gerekli detaylar da görüşülür.

10. Muayene ile ilgili itiraz ve şikâyetler; başvuru tarihinden en geç iki hafta içinde sonuçlandırılır, müşteriye yazılı olarak bildirilir. Şikâyet geldiğinde başvuruyu sahibine mail yoluyla şikâyetin işleme alındığı bildirilir. Bildirimden en geç yirmi gün sonra, sonucun başvuruyu yapmış müşteri veya üçüncü şahıs tarafından tatmin edici bulunup bulunmadığının doğrulanması yapılır.

11.SERKON müşterileri şikâyetin konusuna göre habersiz tetkik de yapılabilir. Şikâyet ile ilgili, kuruluşun neler yaptığı veya yapacağı hakkında bilgi talep edilir.

12.SERKON 'nun aldığı şikâyetlerle ilgili kararlara itiraz olması durumunda, itiraz ve şikâyetleri değerlendirme komitesi toplanır ve durumu değerlendirir. Değerlendirme sonuçları ilgiliye yazılı olarak bildirilir. Bu süre iki haftayı geçmez.

13.SERKON 'a ulaşan tüm şikâyet ve itiraz başvurular ile bunların içeriği gizli olup, yasal olarak veya mevzuat nedeni ile bağlayıcı durumlar dışında, tarafların (müşteri ve/veya şikâyetçisi) izni alınmadan ve verilecek bilginin içeriği açıklanmadan, üçüncü şahıslara bilgi verilmez.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



Şikâyet ve İtiraz Prosedürü

Doküman No:	PRO06
Yayın Tarihi:	04.04.2022
Revizyon No:	02
Revizyon Tarihi:	14.04.2023
Sayfa No:	3/3

14.İtiraz ve şikayetler, firmamıza yazılı ve sözlü olarak geldiğinde Şikayet ve İtiraz formu Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından müşteriye iletilir. Bu sürecin nasıl işlediği hakkında bilgi verilir.

4. İLGİLİ BELGELER

PRO06.LST01 Şikayet ve İtiraz Takip Listesi

PRO06.FR01 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu

PRO05. Düzeltici/Önleyici Faaliyet Prosedürü

HAZIRLAYAN

KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN

GENEL MÜDÜR