1.0. AMAÇ

Bu prosedür,yürütmekte olduğu muayene hizmetleri süreçlerine ilişkin olarak müşterilerden, ilgili taraflardan gelen şikâyet veya itirazların alınması, değerlendirilmesi, gerçekleştirilecek faaliyetin belirlenmesi ve sonuçların bildirilmesinin uygulama esaslarını ve nasıl yürütüleceğini belirlemek amacıyla hazırlanmıştır.

2.0. KAPSAM

Bu prosedür şikâyet veya itirazların alınması, değerlendirilmesi, gerçekleştirilecek faaliyetin belirlenmesi ve sonuçların bildirilmesi faaliyetleri kapsar.

3.0. SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasından, Yönetim Temsilcisi sorumludur.

4.0. UYGULAMA

4.1 Şikayet veya İtiraz Talepleri;

Müşterilerden, ilgili taraflardan telefon, fax, web sitesi, e-posta,muayene personeline veya firma çalışanlarına birebir görüşme v.b kanalları kullanılarak talepleri hakkında bildiriminde bulunurlar. Yönetim Temsilcisi gerek duyması halinde Müşteri veya ilgili taraflara FR.011-S Müşteri Şikayetleri/İtirazları Kayıt Formu göndererek veya görüşerek kendi tarafından doldurulur. Ana prensip olarak taleplerin Yönetim Temsilcisi tarafından alınması olmakla beraber, Yönetim Temsilcisi haricinde personelin talebi alması durumunda müşteri veya ilgili taraflara FR.011-S Müşteri Şikayetleri/İtirazları Kayıt Formu göndererek veya görüşerek FR.011-S Müşteri Şikayetleri/İtirazları Kayıt Formu'nu doldurur ve Yönetim Temsilcisine iletir.

Alınan talep Yönetim Temsilcisi tarafından aşağıda belirtilen tablodaki kurallara bağlı kalınarak şikayet veya itiraz kararı verilir.

Talep	İnceleme	Konu		Komite		Cevaplandırma
		Ş	İ	Var	Yok	
Muayene kararlarının tekrar değerlendirilmesi talepleri	Komite		+	+		Y.T
Faaliyetlere ilişkin memnuniyetsizlik talepleri	Y.T + T.Y	+			+	Y.T + T.Y

Alınan Şikayet veya İtiraz Yönetim Temsilcisi tarafından FR.012-S Şikayet / İtiraz Takip Listesi'ne işlenir.

4.2 Şikayet ve İtiraz Değerlendirme ve Sonuçlandırma ;

4.2.1 İtiraz Değerlendirme ve Sonuçlandırma ;

Alınan itirazlar için Yönetim Temsilcisi tarafından Genel Müdür,Yönetim Temsilcisi,Teknik Yöneticiden (Tenik yöneticinin itiraza ilişkin muayenede muayene personeli olması/komiteye katılamayacak olması durumunda vekili veya firmamızda Genel Müdür,Yönetim Temsilcisi,Teknik Yönetici görevlerinden en az 2 tanesini yürüten olması durumunda komiteye Yönetim Temsilcisi ünvanı ile katılım sağlanır) oluşan Komite FR.006-S İç İletişim Formu ile bilgilendirilerek en geç 2 gün içerisinde toplanması sağlanır. Müşteri, ilgili tarafa itirazın alındığı, komite oluşumu ve toplantı tarihi hakkında bilgi Yönetim Temsilcisi tarafından bildirilir. Komite oluşumu, Yönetim Temsilcisi talep etmeleri halinde itirazda bulunan müşteri, ilgili tarafları da toplantıya davet edebilir. Toplantıda itiraza konu olan müşteri, ilgili taraf beyanları ve sunduğu deliller, sahaya ait ham veriler, düzenlenen rapor, muayeneyi gerçekleştiren personel beyanları ile karşılaştırılarak inceleme komite tarafından yapılır.

Müşteri, ilgili taraf beyanları ve sunduğu deliller, ilgili Muayene Hizmetleri Teknik Yöneticisi tarafından teknik veya saha incelemeleri v.b araştırmaları yapılarak komiteye değerlendirmesi için sunulur.

Komite kararı muayene tekrarı, zararın karşılanması veya yapılan işlemin uygunluğunun onayı şeklinde gerçekleşir.Muayene tekrarı kararı alınmasında ilgili alanda atanmış muayene personeli tarafından muayene tekrarlanır.Zararın karşılanmasında Mesleki Sorumluluk Sigortası veya firma imkanları devreye sokulur.

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR

Komite İtirazın alınma tarihinden İtibaren takip eden 15 gün içerisinde ve oy çokluğu esası dikkate alarak sonuçlandırır. Komite kararı Yönetim Temsilcisi tarafından FR.011-S Müşteri Şikayetleri/İtirazları Kayıt Formu'na işlenerek müşteri, ilgili taraf bilgilendirilmesini mail, fax, resmi yazı v.b metodlarını kullanarak yapar ve FR.012-S Şikayet / İtiraz Takip Listesi'ne işler.

İtiraz komitesinin almış olduğu kararlar çözüm niteliğinde olup nihai karardır. Bu komitenin kararı, itiraz sahibi tarafından yeterli bulunmadığı takdirde, konunun T.C. Mahkemelerine intikal ettirilmesi hususu ilgili tarafa bildirilir.

İtiraz firmamızda yürütülen muayene hizmeti sürecinin bir maddesinin tamamen / kısmen ihlalini veya iyileştirilmesini içeriyorsa Yönetim Temsilcisi kararı ile PR.004-S Düzeltici Önleyici Prosedürü'ne göre işlem başlatılır.

4.2.2 Şikayet Değerlendirme ve Sonuçlandırma ;

Alınan şikayetler için Yönetim Temsilcisi ve / veya İlgili Teknik Yönetici tarafından varsa şikayete konu olan müşteri, ilgili taraf beyanları ve sunduğu deliller, sahaya ait ham veriler, düzenlenen rapor, muayeneyi gerçekleştiren personel beyanları ile karşılaştırılarak değerlendirme yapılır. Müşteri, ilgili tarafa şikayetin alındığı hakkında bilgi Yönetim Temsilcisi tarafından bildirilir. Şikayet konusu Teknik Yönetici olması durumunda süreci Yönetim Temsilcisi ve gerek görmesi halinde Teknik Yönetici Vekilini de sürece dahil eder. Şikayetin alınma tarihinden itibaren takip eden 5 gün içerisinde Yönetim Temsilcisi veya İlgili Teknik Yönetici tarafından şikayet sonuçlandırılır ve FR.011-S Müşteri Şikayetleri/İtirazları Kayıt Formu'na işlenir. Teknik yönetici tarafından düzenlenen FR.011-S Müşteri Şikayetleri/İtirazları Kayıt Formu Yönetim Temsilcisine iletilerek Yönetim Temsilcisi tarafından FR.012-S Şikayet / İtiraz Takip Listesi'ne işlenir. Yönetim Temsilcisi veya İlgili Teknik Yönetici tarafından müşteri, ilgili taraf bilgilendirilmesi şikayetin mahiyetine göre telefon,mail, fax, resmi yazı v.b metodları kullanılarak yapılır.

Komite toplanmasını gerektirecek bir şikayetin olması durumunda süreç madde 4.2.1 de tanımlanan Komite işleyişine göre işlem gerçekleştirilir.

Şikâyetlerde Yönetim Temsilcisi, Teknik Yönetici veya Komitenin almış olduğu kararlar çözüm niteliğinde olup nihai karardır. Verilen kararın , şikâyet sahibi tarafından yeterli bulunmadığı takdirde, konunun T.C. Mahkemelerine intikal ettirilmesi hususu ilgili tarafa bildirilir.

İtiraz firmamızda yürütülen muayene hizmeti sürecinin bir maddesinin tamamen / kısmen ihlalini veya iyileştirilmesini içeriyorsa Yönetim Temsilcisi kararı ile PR.004-S Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü'ne göre işlem başlatılır.

5.0. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

FR.011-S	Müşteri Şikayetleri/İtirazları Kayıt Formu
FR.012-S	Şikayet / İtiraz Takip Listesi
FR.006-S	İç İletişim Formu
PR.004-S	Düzeltici Önleyici Prosedürü

6.0. REVİZYON DURUMU

Revizyon Tarihi	Revizyon No	Madde No	Açıklama
18.01.2020	00	-	İlk Yayın
19.05.2021	91	3.0	Sorumluluklar yeniden tanımlandı.