



1. AMAÇ VE KAPSAM

İGÜN-GTM muayene faaliyetleri kapsamında müşteriden gelen itiraz ve şikâyetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, muayene rapor sonuçlarının kalitesinin gözlemlenmesi, hizmet kalitesinin artırılmasının etkin olarak gerçekleştirilmesi, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

İtiraz: Muayene sonucuna ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebidir. İtirazlar da şikâyetler kapsamında değerlendirilecektir.

Şikâyet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun GTM'nin faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak bildirilen, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir.

Anlaşmazlık: Uygulamalarında mutabakat sağlanamaması durumudur.

Öneri: Bir sorunu çözmek üzere öne sürülen görüştür.

Bildirim: Her türlü şikâyet, itiraz, öneri.

GTM: Gedik Test Merkezi

İGÜN: İstanbul Gedik Üniversitesi

3. SORUMLULUK VE YETKİ

Genel Müdür

Kalite Sistem Yöneticisi

Endüstriyel Hizmetler Bölüm Başkanı

Tahribatsız Muayene Hizmetleri Bölüm Şefi

Gözetim Hizmetleri Bölüm Şefi

4. UYGULAMA

4.1. Şikâyetlerin Alınması

4.1.1. Bir şikâyetin alınması üzerine şikâyetin, sorumluluğundaki muayene faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrular, eğer öyleyse şikâyetle ilgilenmektedir. Aksi takdirde şikâyeti yapana bu durum bildirilmektedir.

4.1.2. Bir şikâyet aldığında şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumlu olup bu bilgileri toplar.

4.1.3. **İGÜN**-GTM Mümkün olan her durumda, şikâyeti kabul ettiğini şikâyet edene bildirmekte, şikâyetin ilerleme durumunu ve sonucunu da şikâyetçiye sunmaktadır.

4.1.4. Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu muayene/gözetim faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır. Bu amaçla yönetim sistemi ile ilgili şikâyetler Endüstriyel Hizmetler Bölüm Başkanı, Muayene/gözetim ile ilgili şikâyetler



ile ilgili kararlar ise Kalite Sistem Yöneticisi tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır.

4.2.Hizmet Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri

Müşteri ile iletişim, raporlarının müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti gelirse, şikâyeti alan tarafından müşteri Kalite Sistem Yöneticisi' ne yönlendirilir. Kalite Sistem Yöneticisi' ne müşteriye İtiraz-Şikâyet-Öneri Formu'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Kalite Sistem Yöneticisi itiraz veya şikâyeti değerlendirerek, yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar. Tahribatsız muayene faaliyetlerinde müşterinin numunesi GTM bünyesinde muayene edilmiş ise 15 gün içerisinde numunesini almalıdır aksi takdirde numune parçaları hurdaya verilmektedir. Müşteri itiraz süresi 15 gündür.

4.2.1.Muayene Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri

4.2.1.1. Rapor sonuçlarını gösteren raporlarına itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için Kalite Sistem Yöneticisi İtiraz-Şikâyet-Öneri Formu' nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Kalite Sistem Yöneticisi, İtiraz-Şikâyet-Öneri Takip Formu'na her bir itiraz/şikâyet/öneriyi ve durumunu işler.

4.2.1.2. Genel Müdür, Endüstriyel Hizmetler Bölüm Başkanı ile şikâyet konusunda toplantı yapar ve bu toplantıda, İtiraz/Şikâyetin muayene/gözetim faaliyetleriyle ilgili olup olmadığı ve konunun değerlendirilmesi, aksiyonların belirlenmesi ve şikâyetin giderildiğine dair kararın alınması ile ilgili sorumlular ve şikâyet değerlendirme konularına karar verir. Şikâyetlerle ilgili her durum İtiraz-Şikâyet-Öneri Formu ile kayıt altına alınır.

4.2.1.3. Kalite Sistem Yöneticisi tarafından itiraz ve şikâyet değerlendirilir. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda "Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü" ne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, muayene tekrarı gerekmeyen hususlar, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir.

4.2.1.4. Muayene tekrarı yapılması gerektiğinde "Müşteriye Hizmet Prosedürü" ne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte, Genel Müdür (ihtiyaç duyulması halinde Kalite Sistem Yöneticisi ve/veya Endüstriyel Hizmetler Böl. Başk. ile) ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır. Uygulanacak standart, muayene metodu ve kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir.

4.2.1.5. Müşterinin, Genel Müdür ve Endüstriyel Hizmetler Bölüm Başkanıyla birlikte yaptığı muayene tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu üst yönetime bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar İtiraz-Şikâyet-Öneri Formu'na Kalite Sistem Yöneticisi tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir muayene (tercihen akredite) kuruluşunda test tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Muayene ücreti haksız tarafça karşılanır.

4.2.1.6. Yapılan tekrar muayene faaliyetlerinin sonuçların farklı çıkması durumunda; aynı muayenenin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek "Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü"ne göre işlemler uygulanır.

4.2.1.7. İGÜN-GTM şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur. Kararlar ve faaliyetlerin bitiminden itibaren müşteriye geri bildirim süresi maksimum 15 gündür. Şikâyet geri bildirimini ile ilgili kayıtlar formun ekinde saklanır.



4.2.2. Resmî Kurumlar, Akreditasyon Kurumu ve Diğer İlgili Taraflar Vasıtası ile Gelen Şikâyetler

4.2.2.1.Bu şekilde gelen şikâyetler üst yönetim, Kalite Sistem Yöneticisi ve/veya Endüstriyel Hizmetler Bölüm Başkanı ve Genel Müdür tarafından ele alınır.

4.2.2.2.Kalite Sistem Yöneticisi tarafından İtiraz-Şikâyet-Öneri Formu ile Madde 4.1.4.'deki tarafsızlık konusu da dikkate alınarak işlem başlatılır. Çözüm konusunda ilgili kuruluşa yazılı olarak bilgi verilir.

4.3.Şikâyetlerin Çözülmesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

4.3.1. Gelen tüm şikâyetlerin çözülmesinde gerekirse “Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Formu” açılarak şikâyetin kök nedeninin “Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü” ne göre giderilmesi temin edilir. Şikâyetin durumu ve yapılan faaliyetlerin her aşaması ve şikâyetin resmi bitimi hakkında müşteri olarak Madde 4.1.4.'deki tarafsızlık konusu da dikkate alınarak yazılı veya sözlü olarak bilgilendirilir ve şikâyetin takibi Kalite Sistem Yöneticisi tarafından yapılır.

4.3.2.Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar Kalite Sistem Yöneticisi tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve “Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü” çerçevesinde değerlendirilir.

4.3.3.Müşteri şikâyetlerine ait tüm kayıtlar “Kayıtların Kontrolü Prosedürü” ne göre Kalite Sistem Yöneticisi tarafından saklanır.

4.4. Şikâyetlerin Çözülmesi Prosesi

4.4.1.Şikâyetlerin ele alınması konusu, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilirdir ve şikâyet prosesini de içeren bu prosedür www.gediktestmerkezi.com adresinde yayınlanmıştır.

5. KAYITLAR

KP 3001 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir.

F 3178 İtiraz-Şikâyet-Öneri Formu

F 3179 İtiraz-Şikâyet-Öneri Takip Formu

F 3180 DİF Formu

6. REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

KP 3001 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

KP 3002 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

KP 3004 Düzeltilici İyileştirici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü

KP 3011 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü

KP 3007 Müşteriye Hizmet Prosedürü



İstanbul
GEDİK
Üniversitesi

İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No : KP 3005
Yayın Tarihi : 01.10.2019
Revizyon No : 01
Revizyon Tarihi : 25.08.2023
Sayfa No : 4 / 4

7.REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
01	25.08.2023	İGÜN geçiş revizyonu yapılmıştır.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Sistem Yöneticisi	Genel Müdür