

**A. AMAÇ ve KAPSAM**

Bu prosedürün amacı TEBAŞ tarafından gerçekleştirilen muayene hizmetlerine ilişkin itiraz ve şikayetlerin alınması, değerlendirilmesi ve sonuca bağlanmasına ilişkin yöntemin açıklanmasıdır.

Bu prosedür TEBAŞ tarafından gerçekleştirilen muayeneleri kapsar.

**B. SORUMLULUKLAR**

Bu prosedürden Kalite Sistem Sorumlusu sorumludur.

**C. UYGULAMA**

- İtiraz ve şikayetler, TEBAŞ web sayfasında yayınlanan İtiraz ve Şikayet Formu kullanılarak, dilekçe ile veya e-posta yolu ile gerçekleştirilebilir.
- Alınan şikayetlerin öncelikle muayene faaliyeti ile ilgili olup olmadığı Kalite Sistem Sorumlusu tarafından değerlendirilir.
- Şikayet, şayet işleme alınır, işleme alındığı şikayet sahibine e-posta ile veya yazılı olarak; şikayet işleme alınmaz ise alınmama gerekçesi ile birlikte şikayet sahibi e-posta ile veya yazılı olarak şikayete işleme alınmadığına dair Kalite Sistem Sorumlusu tarafından bildirilir.
- Şikâyetin muayene faaliyetleri ile ilgili olması durumunda, Kalite Sistem Sorumlusu İtiraz ve Şikâyet İzleme ve Değerlendirme Formu doldurur ve Genel Müdüre raporlar. Genel Müdür ve Kalite Sistem Sorumlusu tarafından şikayet değerlendirilir ve yapılacak faaliyetler karara bağlanır. Şikâyet ile ilgili ilerleme raporları ve şikâyet sonucu şikayetçiye Kalite Sistem Sorumlusu tarafından bildirilir. Şikâyetin çözümlenmesi sürecinde, destek alınması gerektiğinde, şikayete konu olmayan personel ve personeller seçilerek teknik destek alınır.
- Müşterinin muayene sonuçlarına itiraz süresi rapor tarihinden itibaren 30 gündür.
- Müşterinin muayene sonuçlarına itirazı kabul edilebilir teknik gerekçelere dayanmalıdır. Bu gerekçelere örnek olarak; sonuçların daha önce elde edilmiş olan sonuçlara oranla çok fazla sapma göstermesi, muayene değerlerinin bilimsel olarak kabul edilebilir değerlerin dışında kalması, maddi hataların mevcudiyeti vb. gösterilebilir.
- Müşterinin itirazı, Kalite Sistem Sorumlusu tarafından İtiraz ve Şikâyet İzleme ve Değerlendirme Formu ile takip edilir.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
KALİTE SİSTEM SORUMLUSU		GENEL MÜDÜR	

8. İtiraz, öncelikli olarak Muayene Bölüm Sorumlusu tarafından değerlendirilir. İtirazın haklı olabileceği değerlendirildiğinde, yapılacak olan faaliyet İtiraz ve Şikayet İzleme ve Değerlendirme Raporunda belirtilir. Bu faaliyet muayene tekrarı olabileceği gibi, raporda yer alan maddi hataların düzeltilmesi, ham verilerle yapılan karşılaştırmalar neticesinde, muayene raporunun tekrar düzenlenmesi vb. olabilir.
9. Muayene Bölüm Sorumlusunun itirazı haklı görmemesi durumunda, Kalite Sistem Sorumlusu, itirazın değerlendirilmesi için Genel Müdür, Kalite Sistem Sorumlusu ve muayene faaliyetlerinde yer almamış bir teknik personel (örneğin üretim veya servis bölümlerinden) itirazı değerlendirir. Bu değerlendirmede, Muayene Bölümünden itiraza dair muayene faaliyetlerine ilişkin tüm bilgi, belge ve raporlar alınır. Bu değerlendirmeye ilişkin kayıtlar İtiraz ve Şikayet İzleme ve Değerlendirme Formu ile tutulur. yapılacak olan faaliyet İtiraz ve Şikayet İzleme ve Değerlendirme Formu belirtilir. İtirazın haklı olabileceği değerlendirildiğinde, yapılacak olan faaliyet İtiraz ve Şikayet İzleme ve Değerlendirme Formu belirtilir ve bu faaliyetlerin gerçekleştirilmesi, Muayene Bölümünden talep edilir.
10. İtiraz ve şikayetlere dair ilerlemeler ve sonuçlar Kalite Sistem Sorumlusu tarafından itiraz veya şikayet sahibine yazılı olarak bildirilir.
11. İtirazın değerlendirilmesinde tekrar muayene yapıldığında ve itiraz sonucunda müşteri haklı bulunduğu, tekrar edilen faaliyetler için ücret talep edilmez. Müşterinin haklı olmaması durumunda, muayene ücretleri tekrar fatura edilir.
12. İtiraz veya şikayete konu faaliyetlerde görev almış personelin, yukarıda bahsedilen değerlendirme aşamalarına katılımına müsaade edilmez.
13. Tüm itiraz ve şikayetler, İtiraz ve Şikayet Listesi ile takip edilir.
14. İtiraz ve şikayetlerin en geç 3 ay içerisinde çözüme ulaştırılması hedeflenir. 3 ay içerisinde çözüme ulaştırılmayan itiraz veya şikayetler için, itiraz veya şikayet sahibine itiraz veya şikayetin çözümlenememe gerekçesi ve gereken süre konusunda geri bildirim yapılır.
15. Gerçekleştirilen bir şikayetin neticesinde, yönetim sisteminde veya muayene faaliyetlerinde bir iyileştirme gerekiyorsa, Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürüne göre Kalite Sistem Sorumlusu tarafından işlem yapılır.
16. Dış müşterilere verilen hizmetin ardından Pazarlama ve Satış Bölümü tarafından Müşteri Anket Formu gönderilerek müşterinin geri bildirimini talep edilir. Alınan anket sonuçları değerlendirilerek YGG toplantılarında görüşülür.

**D. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:**

FRM.15.01 İtiraz ve Şikayet Formu

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
KALİTE SİSTEM SORUMLUSU		GENEL MÜDÜR	



**İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN  
DEĞERLENDİRİLMESİ  
PROSEDÜRÜ**

Doküman No : PRS 15  
Tarih : 04.01.2021  
Rev. No :02  
Rev. Tarihi : 21.12.2023  
Sayfa No :3/4

FRM.15.02 İtiraz ve Şikayet İzleme ve Değerlendirme Formu

FRM.15.03 Müşteri Anket Formu

LST.15.01 İtiraz ve Şikayet Listesi

<i>HAZIRLAYAN</i>		<i>ONAYLAYAN</i>	
<b>KALİTE SİSTEM SORUMLUSU</b>		<b>GENEL MÜDÜR</b>	

