

<b>AKADEMİ</b>   NDT	<b>Müşteri Şikayet ve İtiraz</b>	Tarih : 04.01.2021
		Dok. No : ANDT_MK_PR_2.02
	<b>PROSEDÜR</b>	Rev : 00
		Sayfa : 1/6

<b>Bölüm Onayı</b>	<b>Sistem Onayı</b>	<b>Yürürlük Onayı</b>
<b>Muayene Bölüm Müdürü</b>	<b>Kalite Temsilcisi</b>	<b>Genel Müdür</b>

## 1 Amaç

Bu prosedürün amacı, müşteri memnuniyeti ve müşterilerden gelen tüm şikayetlerin ve itirazların etkin ve hızlı bir biçimde değerlendirilmesi için gerekli kuralları tanımlayarak müşteri tatmininin sağlanmasıdır.

## 2 Kapsam

Bu prosedür, müşterilerden gelen memnuniyet anketleri, şikayetleri ve itirazları kapsamaktadır.

## 3 Referanslar

TS EN ISO IEC 17020 madde 7.5 ve 7.6

ANDT\_MK\_PR\_1.05 Uygunluk ve Düzeltici Önleyici Faaliyet Takip Formu

ANDT\_MK\_PR\_2.02-F01 Şikâyet ve İtiraz Başvuru Formu

ANDT\_MK\_PR\_2.02-F02 Müşteri memnuniyet anketi

ANDT\_MK\_PR\_2.02-F03 Şikâyet ve İtiraz Başvuru Takip Listesi

## 4 Tanımlar

### 4.1 Şikâyet

Hizmetin kalitesindeki sapmadan dolayı gösterdiği performans eksikliği nedeniyle müşterinin gösterdiği reaksiyon itirazdan farklı olarak, bir kişi veya organizasyonun muayene kuruluşuna, kuruluşun faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

### 4.2 İtiraz

Müşterinin muayene kuruluşunun yürüttüğü muayene sonuçlarına gösterdiği olumsuz reaksiyon muayene için, başvuru sahibi, aday müşteriden bir kişinin, talep ettiği muayene statüsüne ilişkin muayene kuruluşunca verilen herhangi bir kararın yeniden değerlendirilmesi talebi.

### 4.3 Müşteri Memnuniyeti

Müşterinin şartlarının yerine getirildiğinin, müşteri tarafından algılanan tatmin derecesi.

<b>AKADEMİ</b>   NDT	<b>Müşteri Şikayet ve İtiraz</b>	Tarih : 04.01.2021
		Dok. No : ANDT_MK_PR_2.02
	<b>PROSEDÜR</b>	Rev : 00
		Sayfa : 2/6

#### 4.4 Müşteri

Muayene talebinde bulunarak muayene hizmeti almak isteyen kuruluş ve/veya aday kuruluş

### 5 Sorumluluklar ve Personel

#### 5.1 Prosedürün yürütülmesi

Prosedürün yürütülmesinden Muayene Bölüm Müdürü ve Kalite Temsilcisi sorumludur.

#### 5.2 Prosedürün kullanıcıları

Bu prosedürün kullanıcıları AKADEMİ NDT Muayene Bölümü personelleridir.

İtiraz başvurularının değerlendirilmesi ve sonuçlandırılmasından İtiraz Kurulu sorumludur.

Değerlendirilen itiraz ve şikâyet başvurularının başvuru sahibine bildirilmesinden ve kayıtların tutulmasından Muayene Bölüm Müdürü sorumludur.

Şikâyet başvurularının izlenmesinden, sonuçlandırılmasından AKADEMİ NDT Muayene Bölüm Müdürü sorumludur.

Müşteri memnuniyet anketlerinin uygulanmasından ve değerlendirilmesinden Kalite Temsilcisi sorumludur.

### 6. Prosedür

#### 6.1 Genel


Muayene hizmetleri kapsamında AKADEMİ NDT Muayene Bölüm faaliyetleri ile ilgili olarak AKADEMİ NDT 'ye ulaşan itiraz ve şikâyet başvurularının uygun ve hızlı bir biçimde değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması için aşağıdaki esaslar uygulanır.

#### 6.2 Şikâyet Başvurularının Ele Alınması ve İşleme Konulması:

Şikâyet ve itirazlar, Akademi NDT den veya [www.akademindt.com](http://www.akademindt.com) dan temin edebileceği şikâyet ve itiraz formunu doldurarak [info@akademindt.com](mailto:info@akademindt.com) a mail atarak veya elden ya da kargo yolu ile Muayene Bölüm Müdürüne ulaşmasını sağlayarak yapılabilir.

İlgili taraflar tarafından muayene hizmetleri kapsamında verilen hizmetlerle ilgili (akreditasyon kuruluşu ile ilgili olanlar dahil) olarak ulaşan yazılı olumsuz başvurulardan bazıları aşağıdaki konular olabilir:

- Değerlendirme ekibi veya değerlendirme uzmanlarının tutum ve davranışları,
- AKADEMİ NDT muayene faaliyetinde görev alan personelin performansı,
- Üçüncü tarafların şikâyeti,

	<b>Müşteri Şikâyet ve İtiraz</b>	Tarih : 04.01.2021
		Dok. No :ANDT_MK_PR_2.02
	<b>PROSEDÜR</b>	Rev : 00
		Sayfa :3/6

- Akreditasyon kuruluşunun belgeli çalışanların logo ve akreditasyon işareti yanlış kullanımı konusundaki başvurusu,
- AKADEMİ NDT tarafından gerçekleştirilen faaliyetin hizmet bedelinin başvuran çalışınca kabul edilmemesi vb. konular AKADEMİ NDT için şikâyet olarak kabul edilerek değerlendirilmek üzere ele alınır.

AKADEMİ NDT şikâyeti geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgileri toplar ve doğrulamasını yapar ve şikâyet sahibini bilgilendirir.

Şikâyetler; Şikâyet sahibinin **ANDT\_MK\_PR\_2.02-F.01 Şikâyet ve İtiraz Başvuru Formunu** doldurup AKADEMİ NDT 'e ulaştırması ile yapılır.

Bu form ile şikâyet kaydedilerek şikâyetin giderilmesine yönelik düzeltici, önleyici faaliyetin gerçekleştirilmesini sağlamak üzere Muayene Bölüm Müdürüne ulaşır. Şikâyet ile ilgili olarak işlem başlatılmadan önce başvuru konusunun AKADEMİ NDT Muayene faaliyetleri ile ilgili olduğu doğrulanır. Şikâyet alındığında şikâyet sahibine bilgilendirme yapılır. Ayrıca şikâyetin ele alındığı ve şikâyete yönelik sürecin nasıl işleyeceğine, sonuçlanacağına yönelik bilgilerde şikâyet sahibine iletilebilir.

Değerlendirme sonucunda, basit bir hata nedeni ile çalışandan özür dilemek ya da önemli bir soruna ilişkin düzeltici faaliyet gerçekleştirildikten sonra bu durumun tafasına gitmek gereği doğabilir. AKADEMİ NDT şikâyetin ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetleri gerçekleştirerek şikâyeti giderir ve şikâyet sahibini Akademi NDT'ye ulaşma tarihinden itibaren 30 iş gününü geçmeden sonuçlandırır ve şikâyet sahibi bilgilendirilir.

Tüm resmi bildirimler öncelikli olarak mail yolu ile (mail bilgisi olmayan durumlarda resmi yazı adrese kargo ile) gönderilir.

### **6.3. Şikâyet Başvurularının Değerlendirilmesi ve Sonuçlandırılması:**

AKADEMİ NDT 'ye ulaşan şikâyetlerin değerlendirilerek gerekli düzeltici faaliyetin gerçekleştirilmesinden Muayene Bölüm Müdürü sorumludur. Şikâyetlerin değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması sürecinde AKADEMİ NDT Muayene Bölüm Müdürü, Kalite Temsilcisi ile iş birliği yapar. AKADEMİ NDT Muayene Bölüm Müdürü şikâyet konusunun araştırılmasından ve sonuçlandırılmasından, Kalite Temsilcisi ise sistemle ilgili iyileştirmelerin yapılması konusunda gerekli faaliyetleri yürütmekten sorumludur. Kalite Temsilcisi; şikâyetin kayda alındığı tarihten itibaren beş iş günü içerisinde başvuru sahibine gerçekleştirilecek faaliyete ilişkin ilk yanıtı verir. Şikâyetin çözülmesi için, AKADEMİ NDT Muayene Bölüm Müdürü doğrudan görev alabileceği gibi şikâyet konusu faaliyette görev almamış personel de görevlendirebilir. Görevli personel şikâyetin araştırılması, sonuçlandırılması ve izlenmesinden sorumludur. Gerekli görüldüğünde faaliyeti gerçekleştirecek kişi değiştirilebilir. Görevli personel şikâyeti araştırır, inceler ve çözüme yönelik faaliyeti kendisi yapabilir veya yapacak yetkinlikte birini görevlendirerek yapılmasını sağlar. Değerlendirme süreci AKADEMİ NDT Muayene Bölüm Müdürü ve Kalite Temsilcisi tarafından izlenerek gerekli çalışmalar hassasiyetle gerçekleştirilir. Şikâyete esas

<b>AKADEMİ</b>   NDT	<b>Müşteri Şikâyet ve İtiraz</b>	Tarih : 04.01.2021
		Dok. No : ANDT_MK_PR_2.02
	<b>PROSEDÜR</b>	Rev : 00
		Sayfa : 4/6

konunun çözümlenmesi amacı ile **ANDT\_MK\_PR\_1.05-F01. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Formu ile** başlatılır.

Şikâyet AKADEMİ NDT' ten belgeli bir personele ait ise, bu şikâyet Kalite Temsilcisi tarafından ilgili belgelendirilmiş personele iletilir ve şikâyete ilişkin cevap istenir. Alınan cevap şikâyetin giderildiği konusunda yeterli delilleri içeriyor ve şikâyet sahibi şikâyetin giderildiğini kabul ediyor ise şikâyet sonuçlandırılır.

Şikâyetin araştırılması ve cevaplama işlemi başvuru tarihinden itibaren otuz gün içerisinde tamamlanmalıdır. Şayet gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet daha uzun bir zaman gerektiriyorsa ve bu durum önceden biliniyorsa şikâyet sahibine gönderilen ilk yanıtta veya daha sonra gönderilecek yazı ile bildirilmelidir. Şikâyet başvurularının nasıl yapılacağı AKADEMİ NDT web sitesinde **ANDT\_MK\_PR\_2.02 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Prosedürü** ile taraflara duyurulmaktadır.

Şikâyete istinaden yapılan düzeltici faaliyetin sonucunu, şikâyet sahibinin kabul etmemesi durumu itiraz olarak ele alınır ve itirazlar karara bağlanması için tüm şikâyet kayıtlarıyla birlikte yazılı olarak İtiraz Kuruluna iletilir.

Şikâyet sahibine iletilecek olan karar, şikâyete konu olan hususlara dâhil olmayan kişiler tarafından verilir veya gözden geçirilir ve onaylanır.

Tüm resmi resmi bildirimler öncelikli olarak mail yolu ile (mail bilgisi olmayan durumlarda resmi yazı adrese kargo ile) gönderilir.

#### **6.4 İtirazın İşleme Konulması:**

İtirazla ilgili başvurunun AKADEMİ NDT'ye ulaşmasından sonra **ANDT\_MK\_PR\_1.02 Dökümanların Kontrolü Prosedürü** 'ne göre kayıt işlemi yapılır.


#### **İtiraz olarak değerlendirilecek konulardan bazıları:**

- AKADEMİ NDT'in muayene ilişkin verdiği kararın kabul edilmemesi,
- Şikâyetin AKADEMİ NDT tarafından kabul edilmemesi,
- Şikâyet sonucunda, AKADEMİ NDT tarafından yapılan faaliyeti şikâyet sahibinin kabul etmemesi,
- Şikâyet inceleme sonucunda verilen kararın şikâyet sahibi tarafından kabul edilmemesi,
- Kapsam
- Başvuru yapılan kapsamın tamamı ya da bir kısmına olumlu yanıt verilememesi (başvuru ya da değerlendirme süreci sonunda) vb.

Başvurunun içeriği ne olursa olsun, önemli olan hızlı ve doğru bir şekilde işlem görmesidir.

Yapılan itirazın AKADEMİ NDT tarafından etkin bir şekilde değerlendirilebilmesi için başvuru sahibinden en az aşağıdaki bilgiler temin edilir:

- itiraz konusu kararın içerik, tarih ve varsa numarası,

	<b>Müşteri Şikayet ve İtiraz</b>	Tarih : 04.01.2021
		Dok. No :ANDT_MK_PR_2.02
	<b>PROSEDÜR</b>	Rev : 00
		Sayfa :5/6

- başvuru yapan kişinin adı,
- itiraz kapsamında yer alan faaliyette görev alan AKADEMİ NDT personeli adları,
- kararın kabul edilmeme nedenleri,
- gerektiğinde detay bilgi alınabilecek kişi/kişilerin iletişim bilgileri

**ANDT\_MK\_PR\_2.02-F.02 Müşteri Şikayet ve İtiraz Takip Listesi'**ne kaydedilir. Yapılan başvurunun işleme alındığı ve değerlendirmenin tamamlanarak en geç otuz gün içerisinde sürecin sonuçlandırılacağına dair başvuru sahibine Muayene Bölüm Müdürlüğü tarafından beş iş günü içerisinde bilgi yazısı yazılır. İtirazın sonuçlandırma sürecinin uzaması durumunda başvuru sahibine tekrar yazılarak gelişmeler hakkında bilgi verilir. Başvuranın talep etmesi durumunda İtiraz Kurulu' nun kimlerden oluştuğu ve başvuranın kurulun üyeleri hakkında fikir beyan etme hakkı olduğu bildirilmelidir.

Tüm resmi resmi bildirimler öncelikli olarak mail yolu ile (mail bilgisi olmayan durumlarda resmi yazı adrese kargo ile) gönderilir.

Tüm resmi resmi bildirimler öncelikli olarak mail yolu ile (mail bilgisi olmayan durumlarda resmi yazı adrese kargo ile) gönderilir.

#### **6.5. İtirazların Değerlendirilmesi ve Sonuçlandırılması:**

AKADEMİ NDT tarafından alınan karara itiraz, karar bildirim tarihinden itibaren otuz gün içerisinde yazılı olarak yapılmalıdır. Muayene Bölüm Müdürü itirazla ilgili başvuruyu İtiraz Kuruluna iletir. İtiraz Kurulu; toplanarak itiraz başvurusunu değerlendirir. Gerektiğinde süreçte görev alan personel ve kurullardan ilave bilgi alınır. İtiraz Kurulu itirazın geçerliliğini detaylı bir şekilde değerlendirir, itiraz konusu olan kararlar ilgili tüm faaliyetleri gözden geçirir, itirazın gerekçelerini araştırır. Değerlendirme sonucu oluşan görüş Muayene Bölüm Müdürü'ne bildirilir.

İtiraz sahibine iletilecek olan karar, şikâyete konu olan hususlara dâhil olmayan kişiler tarafından verilir veya gözden geçilir ve onaylanır. İtiraz Kurulunun aldığı karar, itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir. İtiraz sahibi, İtiraz Kurulunun aldığı kararı kabul etmezse İstanbul Anadolu mahkemelerinde yasal işlem başlatabilir.

İtiraz başvurularının nasıl yapılacağı AKADEMİ NDT web sitesinde **ANDT\_MK\_PR\_2.02 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Prosedürü** ile ilgili taraflara duyurulmaktadır. İtiraz Kurulu, **ANDT\_MK\_PR\_2.02-T.01 İtiraz Kurulu Çalışma Kuralları** talimatına göre hareket eder.

Tüm resmi resmi bildirimler öncelikli olarak mail yolu ile (mail bilgisi olmayan durumlarda resmi yazı adrese kargo ile) gönderilir.

#### **6.6. Müşteri Memnuniyetinin İzlenmesi ve Ölçülmesi:**

AKADEMİ NDT 'de müşteri memnuniyetinin izlenmesinden ve ölçülmesinden Kalite Temsilcisi sorumludur. Muayene Bölüm Müdürü müşteri memnuniyet sonuçlarını takip eder. Müşteri memnuniyetinin izlenmesi için **ANDT\_MK\_PR\_2.02-F.02 Müşteri**

<b>AKADEMİ</b>   NDT	<b>Müşteri Şikayet ve İtiraz</b>	Tarih : 04.01.2021
		Dok. No : ANDT_MK_PR_2.02
	<b>PROSEDÜR</b>	Rev : 00
		Sayfa : 6/6

**Memnuniyet anketi** uygulanır. Toplanan anketler Kalite Temsilcisi tarafından değerlendirilerek müşteri memnuniyet sonucu hesaplanır. Müşteri memnuniyet sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında görüşülür.

#### **6.7. Gizlilik:**

Bu prosedür kapsamında gerçekleştirilen faaliyetlerle ilgili bilgiler gizli olup, gerektiğinde AKADEMİ NDT'yi akredite eden kuruluş hariç, hiçbir koşulda üçüncü taraflara bildirilmez. Yasalar gereği üçüncü taraflara bilgi verilmesi zorunlu olduğunda başvuru sahibi bu durumdan haberdar edilir.

#### **6.8. Muayene Faaliyetleri Tarafsızlık Komitesi:**

Muayene faaliyetleri Tarafsızlık Komitesi, **ANDT\_MK\_PR\_2.02-T.02 Tarafsızlığı Koruma Komitesi Çalışma Kuralları** çerçevesinde şikâyet ve itirazları da değerlendirerek Tarafsızlık Komitesi toplantılarında kararlar alır.

### **7 Dağıtım-Dosyalama ve Revizyon Takibi**

Müşteri şikâyetlerine/itirazlarına ait yazışmalar ve formlar Kalite Temsilcisi ve Muayene Bölüm Müdürü tarafından muhafaza edilir.

<b>Rev. No</b>	<b>Tarih</b>	<b>Açıklama</b>
00	04.01.2021	Yeni yayınlandı