

<b>AKADEMI</b>   NDT	<b>Müşteri Şikayet ve İtiraz</b>	Tarih : 22.05.2018
		Dok. No : ANDT_PB_PR_2.02
	<b>PROSEDÜR</b>	Rev : 02
		Sayfa : 1/6

<b>Bölüm Onayı</b>	<b>Sistem Onayı</b>	<b>Yürürlük Onayı</b>
<b>Personel Belgelendirme Bölüm Müdürü</b>	<b>Yönetim 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 17024 madde 9.8-9.9**

**ANDT\_PB\_PR\_1.05 Uygunsuzluk ve Düzeltici Önleyici Faaliyet Takip Formu**

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

**ANDT\_PB\_PR\_2.02-F02 Müşteri Memnuniyet Anketi**

**ANDT\_PB\_PR\_2.02-F02 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 belgelendirme kuruluşuna, kuruluşun faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

### 4.2 İtiraz

Müşterinin personel belgelendirme kuruluşunun yürüttüğü personel belgelendirme sonuçlarına gösterdiği olumsuz reaksiyon, Başvuru sahibi, aday veya belgelendirilmiş bir kişinin, talep ettiği belgelendirme statüsüne ilişkin belgelendirme 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 : 22.05.2018
		Dok. No : ANDT_PB_PR_2.02
	<b>PROSEDÜR</b>	Rev : 02
		Sayfa : 2/6

#### 4.4 Müşteri

Personel Belgelendirme aday personel, belgelendirilmiş personel ve/veya personelini belgelendirmek isteyen kuruluş ve/veya aday kuruluş

### 5 Sorumluluklar ve Personel

#### 5.1 Prosedürün yürütülmesi

Prosedürün yürütülmesinden Personel Belgelendirme Bölüm Müdürü ve Yönetim Temsilcisi sorumludur.

#### 5.2 Prosedürün kullanıcıları

Bu prosedürün kullanıcıları AKADEMİ NDT Personel Belgelendirme Bölümü personelleridir.

İtiraz başvurularının değerlendirilmesi ve sonuçlandırılmasından İtiraz Kurulu sorumludur.

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

Şikâyet başvurularının izlenmesinden, sonuçlandırılmasından AKADEMİ NDT Personel Belgelendirme Bölüm Müdürü sorumludur.

Müşteri memnuniyet anketlerinin uygulanmasından ve değerlendirilmesinden Yönetim Temsilcisi sorumludur.

### 6. Prosedür

#### 6.1 Genel

Personel belgelendirmesi kapsamında AKADEMİ NDT Personel Belgelendirme 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 a mail atarak veya elden ya da kargo yolu ile Personel Belgelendirme Bölüm Müdürüne ulaşmasını sağlayarak yapılabilir.

İlgili taraflar tarafından personel belgelendirmesi 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,
- Değerlendirme programına uyum,

<b>AKADEMİ</b>   NDT	<b>Müşteri Şikayet ve İtiraz</b>	Tarih : 22.05.2018
		Dok. No : ANDT_PB_PR_2.02
	<b>PROSEDÜR</b>	Rev : 02
		Sayfa : 3/6

- AKADEMİ NDT Personel belgelendirme faaliyetinde görev alan personelin performansı,
- Belgelendirilmiş çalışan hakkında hizmet kullanıcısı ya da üçüncü tarafların şikâyeti,
- 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\_PB\_PR\_2.02-F.01 Şikâyet ve İtiraz Başvuru Formunu** doldurup AKADEMİ NDT 'e ulaştırması ile yapılır.

Bu form ile şikâyet kayıt edilerek şikâyetin giderilmesine yönelik düzeltici, önleyici faaliyetin gerçekleştirilmesini sağlamak üzere Personel Belgelendirme Müdürüne ulaşır. Şikâyet ile ilgili olarak işlem başlatılmadan önce başvuru konusunun AKADEMİ NDT Personel belgelendirme 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 gerçekleştirdikten sonra bu durumun telafisine 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 şikayetlerin değerlendirilerek gerekli düzeltici faaliyetin gerçekleştirilmesinden Personel Belgelendirme Bölüm Müdürü sorumludur. Şikâyetlerin değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması sürecinde AKADEMİ NDT Personel Belgelendirme Bölüm Müdürü, Yönetim Temsilcisi ile iş birliği yapar. AKADEMİ NDT Personel Belgelendirme Bölüm Müdürü şikâyet konusunun araştırılmasından ve sonuçlandırılmasından, Yönetim Temsilcisi ise sistemle ilgili iyileştirmelerin yapılması konusunda gerekli faaliyetleri yürütmekten sorumludur. Yönetim Temsilcisi; şikâyetin kayda alındığı tarihten itibaren beş iş günü içerisinde başvuru sahibine gerçekleştirilecek faaliyete ilişkin ilk yanıtı verir. Şikâyetin çözümlenmesi için, AKADEMİ NDT Personel Belgelendirme Bölüm Müdürü doğrudan görev alabileceği gibi şikâyet konusu faaliyette görev almamış personel de

<b>AKADEMİ</b>   NDT	<b>Müşteri Şikâyet ve İtiraz</b>	Tarih : 22.05.2018
		Dok. No : ANDT_PB_PR_2.02
	<b>PROSEDÜR</b>	Rev : 02
		Sayfa : 4/6

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 Personel Belgelendirme Müdürü ve Yönetim Temsilcisi tarafından izlenerek gerekli çalışmalar hassasiyetle gerçekleştirilir. Şikâyete esas konunun çözümlenmesi amacı ile **ANDT\_PB\_PR\_1.05-F01. Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Formu ile** başlatılır.

Şikâyet AKADEMİ NDT' ten belgeli bir personele ait ise, bu şikâyet Yönetim 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\_PB\_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 geçilir ve onaylanır.

Tüm 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\_PB\_PR\_1.02 Dökümanların Kontrolü Prosedürü** 'ne göre kayıt işlemi yapılır.

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

- AKADEMİ NDT'in belgelendirmeye 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,
- Belgenin askıya alınması,
- Belgenin iptali,
- Belge düzenlenmemesi

<b>AKADEMİ</b>   NDT	<b>Müşteri Şikayet ve İtiraz</b>	Tarih : 22.05.2018
		Dok. No : ANDT_PB_PR_2.02
	<b>PROSEDÜR</b>	Rev : 02
		Sayfa : 5/6

- 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,
- başvuruyu 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\_PB\_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 Personel Belgelendirme 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. Personel Belgelendirme 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 Personel Belgelendirme 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.

<b>AKADEMİ</b>   NDT	<b>Müşteri Şikayet ve İtiraz</b>	Tarih : 22.05.2018
		Dok. No : ANDT_PB_PR_2.02
	<b>PROSEDÜR</b>	Rev : 02
		Sayfa : 6/6

İtiraz başvurularının nasıl yapılacağı AKADEMİ NDT web sitesinde **ANDT\_PB\_PR\_2.02 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Prosedürü** ile ilgili taraflara duyurulmaktadır. İtiraz Kurulu, **ANDT\_PB\_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 Yönetim Temsilcisi sorumludur. Personel Belgelendirme Bölüm Müdürü müşteri memnuniyet sonuçlarını takip eder. Müşteri memnuniyetinin izlenmesi için **ANDT\_PB\_PR\_2.02-F.02 Müşteri Memnuniyet anketi** uygulanır. Toplanan anketler Yönetim 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. Personel Belgelendirme Tarafsızlık Komitesi:**

Personel Belgelendirme Tarafsızlık Komitesi, **ANDT\_PB\_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 Yönetim Temsilcisi ve Personel Belgelendirme Müdürü tarafından muhafaza edilir.

<b>Rev. No</b>	<b>Tarih</b>	<b>Açıklama</b>
00	02.01.2017	Yeni yayınlandı
01	01.08.2017	Yazım düzeltmeleri yapıldı ve başvuru adresleri (Madde 6.2) ile ilgili bilgiler eklendi.
02	22.05.2018	1.syf ve 6.4 maddesine "ANDT_PB_PR_2.02-F.02 Müşteri Şikayet ve İtiraz Takip Listesi "eklendi.