

Doküman No KP.06	İlk Yayın Tarihi 30.04.2025	Revizyon Tarih/No --/00	Sayfa No 1 / 5
----------------------------	---------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------

1. AMAÇ VE KAPSAM

ÜNKAR müşterilerden ve personelden gelen şikâyetlerin-önerilerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, hizmet sonuçlarının kalitesini gözlemek, hizmet kalitesinin artırılmasını etkin olarak gerçekleştirmek, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

2. TANIMLAR VE AÇIKLAMALAR

2.1. Şikâyet: Tüm tarafların ÜNKAR, hizmet sonuçlarından kaynaklanan uygunsuzluklara yönelik talepleri veya önerileridir.

2.2. İtiraz: Tüm tarafların ÜNKAR aldığı kararlara yönelik talebidir.

2.3. Anlaşmazlık: ÜNKAR uygulamalarında mutabakat sağlanamaması durumudur.

2.4. Öneri: Bir sorunu çözmek üzere öne sürülen görüştür.

3. SORUMLULUK VE YETKİ

3.1. Teknik Müdür

3.2. Yönetim Temsilcisi

3.3. Tarafsızlık İtiraz ve Şikâyet Komitesi

4. UYGULAMA

4.1. Genel Prensipler

Şikâyetlerle ilgili genel prensipler aşağıda yer almaktadır.

4.1.1. Erişilebilirlik ve Açıklık: Müşteri şikâyetleri müşterilerin erişebileceği ve kolaylıkla anlayabileceği şekilde alınmaktadır. Bu kapsamda web sitesi üzerinden de şikâyet alımı yapılmaktadır. Tedarikçi kaynaklı uygunsuzluklarda uygunsuzluk tedarikçiye iletilmekte ve çözüm mekanizmasına tedarikçi de dâhil edilmektedir.

4.1.2. Tarafsızlık: Müşteri şikâyetleri her türlü önyargıdan uzak bir şekilde tarafsız olarak ele alınır. Müşteri şikâyetleri sürecinin amacı hatalı kişileri bulmaktan ziyade ortaya çıkan uygunsuzlukları kalıcı olarak çözmektir.

4.1.3. Gizlilik: Süreç, Müşteri şikâyetleri ele alınırken gizlilik ilkesi esastır ve sürecin etkinliğini etkileyebileceği düşünüldüğü durumlarda şikâyet eden müşteri ve diğer gerekli bilgiler gizli tutulur.

4.1.4. Duyarlılık: Kişisel farklılıklara ve ihtiyaçlara önem verildiğinden dolayı, Her bir müşteri şikayetinde

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Teknik Müdür

Doküman No KP.06	İlk Yayın Tarihi 30.04.2025	Revizyon Tarih/No --/00	Sayfa No 2 / 5
----------------------------	---------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------

empati yaklaşımı sergilenir ve kişilerin, kuruluşların farklı ihtiyaçları ve hassasiyetleri olabileceği göz önünde bulundurularak süreç boyunca müşterilerin hassasiyetleri öğrenilir ve çözümler esnasında dikkate alınır.

4.1.5. Bütünlük: Müşteri şikâyetinin netleştirilmesi amacıyla sürece hem müşteri hem de uygunsuzluğun kaynaklandığı bölüm dâhil edilir ve her iki taraftan da detaylı ve net bilgi alınarak, doğru ve kalıcı çözüm aranır.

4.1.6. Adil, Eşit Yaklaşım: Müşteri şikâyetleri incelenirken, müşterinin ciro içindeki payı da dâhil olmak üzere müşteriler arasında hiçbir farklılık gözetilmez ve her müşteri şikâyeti eşit hassasiyet ve önem ile ele alınır. Bunun yanı sıra şikâyetlerin ele alınmasında dil, din, ırk, cinsiyet gibi ayrımlar yapılmaz.

4.1.7. Memnuniyet Odaklılık: Müşteri şikâyetlerinde esas odaklanılan nokta müşteri memnuniyetinin sağlanmasıdır. Bu sebeple müşteri memnuniyetini sağlamak için müşterinin önerilen ilk çözümden memnun olmaması halinde çalışma yapılarak müşteriye alternatif çözümler sunulur ve sürecin müşteri memnuniyeti ile sonuçlanmasına odaklanılır.

4.1.8. Hakkaniyet: Müşteri şikâyetlerinde müşteri memnuniyeti sağlanana dek alternatif çözümlerin araştırılması esastır ancak talepler ve çözümlerde hakkaniyet ilkesi gözetilir ve müşterinin de çözüm odaklı olması ve çözüm taleplerinin şikâyetin yarattığı sorun ile uyumlu ve dengeli olması beklenir. Çözüm taleplerinin şikâyetin yarattığı sorun ile aşırı dengesizlik göstermesi ve taleplerin aşırıya kaçması halinde hakkaniyet ilkesi dikkate alınır ve şikâyet sonuçlandırması ve memnuniyet bu ilke göz önünde bulundurularak ve gerekli denge sağlanarak yapılır.

4.1.9. Çalışanın Bilgilendirilmesi: Müşteri şikâyetlerinde uygunsuzluğun kaynaklandığı bölümün ve dolayısı ile çalışanların çözüm sürecine dâhil edilmesi esastır ve gerekli bilgilendirme şikâyetin kaynağı olan bölüm ve kişilere eksiksiz yapılarak görüş alınır. Söz konusu bilgilendirme esnasında gizlilik esası göz önünde bulundurularak gerektiğinde şikâyet eden kuruluş, kişi gizli tutulabilir.

4.1.10. Müşterinin dış çözüm hakkı: Müşteri şikâyetlerinde müşteri ile mutabakat sağlanamaması halinde şikâyetinde bulunan müşteri, yasal hukuki yollardan hak aramak gibi dış çözümlere başvurma hakkına sahiptir.

4.2.Şikâyetlerin Alınması

4.2.1. Hizmet Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikâyetlerinin ve Önerilerin Alınması

4.2.1.1. Gelen tüm şikâyetler Yönetim Temsilcisi'ne yönlendirilir.

4.2.1.2. KP06.F01 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu ilgili tarafından doldurularak şikâyet kayıt altına alınır, konu ile ilgili yapılacaklar Teknik Müdür ve Yönetim Temsilcisi tarafından belirlenir ve takibi Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

4.2.2. Muayene ve Test Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetlerinin ve Önerilerin Alınması

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Teknik Müdür
---	----------------------------------

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarih/No	Sayfa No
KP.06	30.04.2025	--/00	3 / 5

4.2.2.1. ÜNKAR muayene ve test sonuçlarını gösteren muayene veya test raporlarına itiraz ve veya şikâyetlerin işleme konulması için Yönetim Temsilcisi veya Teknik Müdür müşteriye web adresinde de yayınlanan iletişim kısmındaki mesaj gönderme fonksiyonu yardımıyla durumu bildirmeleri istenir veya KP06.F01 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu 'nu şikâyeti alan tarafından doldurarak kayıt altına alır. Yönetim Temsilcisi, KP06.F01 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formuna her bir şikâyet, itiraz, öneriyi ve durumunu işler.

4.2.2.2. İtiraz ve şikâyet Yönetim Temsilcisi ve Teknik Müdür tarafından değerlendirilir. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda KP05.Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürüne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, muayene veya test tekrarı gerekmeyen hususları, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirir.

4.2.2.3. Muayene veya test tekrarı yapılması gerektiğinde KP09. Müşteri Yönetimi Prosedürüne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte; Yönetim Temsilcisi (ihtiyaç duyulması halinde Teknik Müdür ile birlikte) ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır. Muayene veya testlerde uygulanacak standart, muayene veya test metodu ve kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir.

4.2.2.4. Müşteri ile Teknik Müdür ve ilgili personelin birlikte gerçekleştirdiği muayene, sınav veya test tekrarları sırasında herhangi bir anlaşmazlık yaşanması durumunda, işlemin devamına karar verilmesi hâlinde, bu karar Yönetim Temsilcisi tarafından. KP06.F01 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu üzerinde kayıt altına alınır. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir kuruluşa (tercihen akredite) muayene veya test tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Muayene veya test ücreti haksız tarafça karşılanır.

4.2.2.5. Yapılan tekrar muayene veya testlerde analiz sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı işin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek KP05.Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürüne göre işlemler uygulanır.

4.2.3. Akreditasyon Kurumu ile Gelen Şikâyetlerinin Alınması

4.2.3.1. Bu şekilde gelen şikâyetler-öneriler Teknik Müdür ve Yönetim Temsilcisi tarafından ele alınır.

4.2.3.2. Yönetim Temsilcisi tarafından. KP06.F01 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu ile işlem başlatılır.

4.2.3.3. Çözüm konusunda ilgili kuruluşa yazılı olarak bilgi verilir.

4.2.4. İlgili Taraflar ve Personel Vasıtasıyla Gelen Şikâyetlerin ve Önerilerin Alınması

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Teknik Müdür

Doküman No KP.06	İlk Yayın Tarihi 30.04.2025	Revizyon Tarih/No --/00	Sayfa No 4 / 5
----------------------------	---------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------

4.2.4.1. Yönetim Sistemlerinin iyileştirilmesi kapsamında personelden gelen şikâyet ve öneriler, KP06.F01 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu ile Yönetim Temsilcisi'ne iletir. İlk değerlendirme Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır ve gerekirse bu öneri ve şikâyetler Teknik Müdür ile görüşülerek çözüme kavuşturulur.

4.2.4.2. İSG kapsamında personel vasıtasıyla gelen şikâyetler ve öneriler, KP10.F05 İş Güvenliği Kurallarına İlişkin Talimat ve Taahhüt Tutanağı göre yürütülür.

4.2.4.3. Diğer taraflar ve diğer kapsamlardaki şikâyet ve öneriler Madde 4.2.1. gibi yönetilir.

4.3. Şikâyetlerin Çözümlemesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

4.3.1. Gelen diğer şikâyetlerin değerlendirilmesi Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

4.3.2. Gerekirse KP05.Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürüne göre işlem yürütülebilir.

4.3.3. Şikâyetin durumu ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında şikâyet ve öneri sahibine yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılır.

4.3.4. Şikâyetlerin takibi Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

4.3.5. Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar Yönetim Temsilcisi tarafından analiz edilir, müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve KP03. Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü çerçevesinde değerlendirilir.

4.4. Şikâyet ve İtiraz Komitesi

4.4.1. Şikâyet ve İtiraz Komitesi Teknik Müdür ve Yönetim temsilcisinden oluşur.

5. KAYITLAR

5.1 KP06.F01 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Teknik Müdür

Doküman No KP.06	İlk Yayın Tarihi 30.04.2025	Revizyon Tarih/No --/00	Sayfa No 5 / 5
----------------------------	---------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------

5.2. KP06.L01 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Takip Listesi**6. REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR****6.1. KP02. Kayıtların Kontrolü Prosedürü****6.2. KP03. Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü****6.3. KP.05 Düzeltici-Önleyici Faaliyet Prosedürü****6.4. KP.09 Müşteri İlişkileri Yönetimi Prosedürü****6.5. KP10.F05 İş Güvenliği Kurallarına İlişkin Talimat ve Taahhüt Tutanağı****7. REVİZYON TARİHÇESİ**

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
00	30.04.2025	İlk Yayın

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Teknik Müdür