
ŒIKAYET ve İTİRAZ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

TESTTÜRK A.Œ.

Muayene Laboratuvarı
Hizmetleri

TS EN ISO/IEC 17020




Şirketin Kişiyeye Özel Bilgisi

Kullanmadan önce, L01 (Dokümante Edilmiş Bilgi Listesi)'ni kontrol ederek bu belgenin en son revizyonu olduğunu kontrol ediniz. Bir değişiklik için, Kalite Müdürüne (info@testturk.com.tr) bu konuda yazılı dönüş yapınız.

Onaylar

Aşağıda imzaları bulunanlar olarak, bu prosedürü gözden geçirdiğimizi ve kabul ettiğimizi belgeler ve buradaki tüm gereksinimlerin farkında olduğumuzu ve onun hükümlerini sağladığımızı taahhüt ederiz.

	Adı, Soyadı	İmza	Görevi	Tarih
Hazırlayan	Gülşah ÇAKMAK		Kalite Müdürü	20.02.2026
Onaylayan	Hicran BOZKURT		Yönetim Kurulu Başkanı	20.02.2026

Değişiklik Kaydı

Bu prosedür, ilgili sistemlerin ve tanımlanan proseslerin devamlılığını sağlamak için gözden geçirilmiştir. Bağlamsal eklemeler ya da eksikliklerin kaydı aşağıda verilmiştir:

Sayfa No	İçerik	Revizyon	Tarih
Tümü	İlk Yayın	00	01.03.2017
Tümü	Kalite Yöneticisi, Kalite Müdürü olarak değiştirildi. Doküman başlığı "Şikayet veya itiraz ve İtiraz Yönetim Prosedürü" olarak değiştirildi. Dokümanda itiraz kısmı eklenerek düzenlemesi yapıldı.	01	03.01.2022
2-7-8	Doküman matrisi kaldırılarak L01 (Dokümante Edilmiş Bilgi Listesi) eklenmiştir. 2.1'e şikayet / itiraz alım link güncellemesi eklenmiştir. 2.2 LM nin Teknik Uzman olarak şikayet çözümüne dair bilgi güncellemesi yapılmıştır, 2.3 şikayet ve itiraz ile ilgili güncellemeler ve 2.5 Şikayet prosesi eklendi.	02	22.06.2022
Tümü	Metinde anlaşılabilirlik için düzeltmeler yapılmıştır.	03	28.12.2023
2	Organizasyon yapısındaki değişiklik nedeniyle onay makamı Genel Müdürdan Yönetim Kurulu Başkanı olarak güncellenmiştir.	04	20.02.2026
5	Şikayet itiraz alınması tablosu kaldırıldı. Şikayet itiraz alınması ve Şikayet veya itiraz Değerlendirilmesi ve Çözülmesi maddeleri daha açık tanımlamalar eklendi.		

İÇİNDEKİLER

0. AMAÇ	4
1. PROSESİN SORUMLULARI	5
2. UYGULAMA	5
3. KAYITLAR.....	6

0. AMAÇ

Bu proses, **TESTTÜRK Otomotiv Test ve Kalite Sistemleri Denetimi Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi'** nin TS EN ISO/IEC 17020 akreditasyon standartlarında yer alan, müşteri şikayet veya itirazları ve itirazları yönetimi ile ilgili süreçlerinin tanımlamaktadır.

Bu prosesin amacı, TESTTÜRK A.Ş.' nin olası müşteri şikayet veya itiraz ve itirazlarının alınması, değerlendirilmesi ve cevaplandırılması gibi durumlar için uygulanacak olan süreçleri tanımlamaktır.

1. PROSESİN SORUMLULARI

-Tüm Personel

2. UYGULAMA

2.0 Genel

Şikayet: Herhangi müşteri veya kurumdan gelen memnuniyetsizlik ifadesi

İtiraz:Herhangi bir aşamada alınan kararın yeniden değerlendirilmesi talebi

Anlaşmazlık: TESTTURK A.Ş.'nin uygulamalarında mutabakat sağlanamaması durumudur.

Öneri: Bir sorunu çözmek üzere öne sürülen görüştür.

Bildirim: Her türlü şikayet, itiraz, öneri.

2.1. Şikayet ve İtirazların Alınması

Müşteriler şikayet veya itirazlarını yazılı veya sözlü olarak bildirirler. Şikayet veya itirazi alan personel Kalite Müdürüne bildirir. Şikayet veya itiraz açık olmaması durumunda, Kalite Müdürü müşteriyle iletişime geçer ve şikayet veya itiraz ilgili ayrıntılı bilgiyi alır. Kalite Müdürü, şikayet veya itiraz ilgili bilgiyi F.14 Müşteri Şikayet veya itiraz Formuna kaydeder.

Söz konusu Şikayet, İtiraz veya Öneri TESTTURK A.Ş. faaliyetleri ile ilişkili olup olmadığı kararını vermek için gerekli bilginin toplanması ve bu bilgilerin doğrulanması sorumluluğu Kalite Müdüründedir.

Şikâyet ve itirazların alınması sırasında karar verecek kişilerin şikâyete konu kararda yer alan personelden farklı olmasının güvence altına alınması için Müşteri Şikayet ve İtiraz Formu kaydı Kalite Müdürü tarafından tutulur.

TESTTURK A.Ş. şikâyet ve itirazların ele alınması prosesinin tüm aşamalarındaki kararların tamamından sorumludur. Kararlar ve faaliyetlerin bitiminden itibaren müşteriye geri bildirim süresi maksimum 3 gündür. Müşteri Şikayet ve İtiraz Formu ile bildirim yapılır.

Şikayet veya itiraz ele alınması konusu, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilirdir ve prosedür, proses ve form <http://testturk.com.tr/> adresinde yayınlanmıştır. Ayrıca şikayet veya itiraz prosesi <https://www.testturk.com.tr/contact.html> ile başlatılabilir.

2.2. Şikayet veya itiraz Değerlendirilmesi ve Çözülmesi

Alınan şikayet veya itiraz Kalite Müdürü tarafından ön değerlendirme yapılarak TESTTURK A.Ş. faaliyetlerine ait olduğu konusu değerlendirilir Değerlendirme sonucunda, şikayet veya itiraz giderilmesine yönelik bir faaliyet yapıp yapılmayacağına ve düzeltici faaliyet başlatılıp başlatılmayacağına karar verilir.. Şikayet veya itirazın boyutuna göre en geç 15 gün içinde sonuca bağlanır. Eğer TESTTÜRK AŞ dışındaki kurum ve kuruluşlardan ve 3.taraf bilgisinden dolayı beklemek gerekiyorsa bildirilen bu süre beklenir ve sonrasında şikayet veya itiraz sonuca bağlanır.

Şikayet veya itiraz yönelik bir faaliyet yapılmıyacaksa, Kalite Müdürü müşteriyle iletişime geçer. Şikayet veya itiraz neden bir faaliyet yapılmasını gerektirmediğini belirtir. Değerlendirme sonucu ilgili tarafa gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir.

Müşteri şikayet veya itiraz giderilmesine yönelik bir faaliyet yapılacaksa, Kalite Müdürü, Teknik Müdür ve ilgili gördüğü personelle görüşür ve şikayet veya itiraz giderilmesi için yapılması gereken faaliyetleri planlar. Planlamada, faaliyeti gerçekleştirecek kişi ve faaliyetin tamamlanacağı tarih belirtilir. Bu bilgiler, Kalite Müdürü tarafından F.14 Müşteri Şikayet veya itiraz Formuna kaydedilir.

Kalite Müdürü belirlenen faaliyetin tamamlanıp tamamlanmadığını takip eder. Kalite Müdürü şikayet veya itirazın değerlendirilmesinde, şikayet veya itiraza konu faaliyetlerde görev almamış olan personeli kullanır.

Değerlendirme sonucunda, muayene tekrarı gerekmeyen hususlar, ilgili tarafa gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir. Muayene tekrarı yapılması gerektiğinde ilgili taraf muayene katılma talebinde bulunursa Kalite Müdürü ve ilgili taraf görüşme yapar. İlgili taraf muayeneye katılmak istemiyorsa analiz tekrarı yapılarak ilgili taraf bilgilendirilir.

İlgili tarafın, Muayene Personeli ile birlikte yaptığı muayene tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu Genel Müdüre bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verirse, verilen karar F.14 Müşteri Şikayet veya itiraz Formuna Kalite Müdürü tarafından kaydedilir.

Yapılan tekrar muayenelerinde analiz sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı muayene uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürüne göre işlemler uygulanır.

2.3. Şikayet veya itiraz ve itirazın Cevaplandırılması ve İlgili Tarafın Bilgilendirilmesi

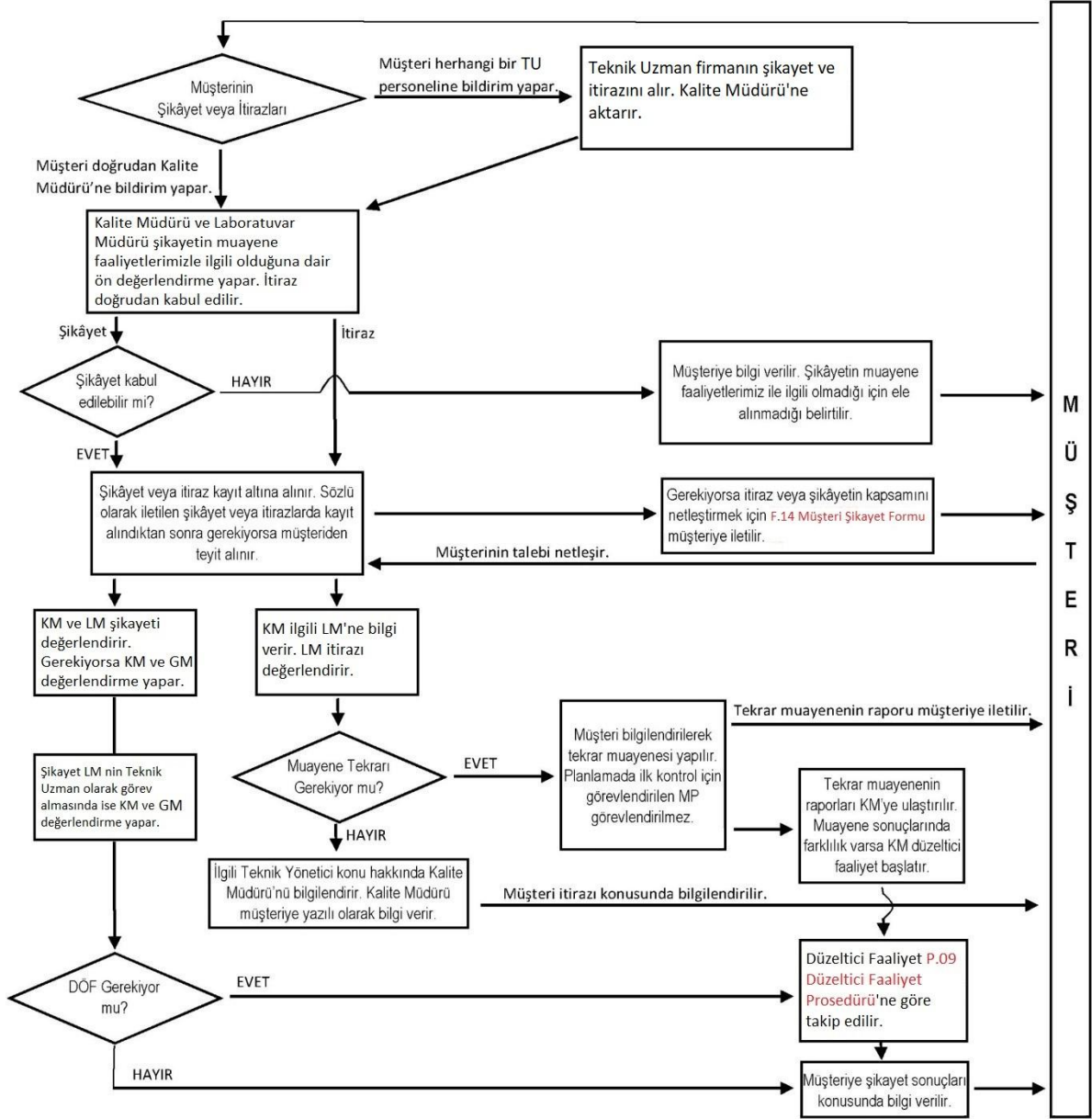
Şikayet veya itiraz giderilmesi için planlanan faaliyet tamamlandıktan sonra, Kalite Müdürü, yapılan faaliyetin sonuçlarını F.14 Müşteri Şikayet veya itiraz Formuna kaydeder ve F.87 Şikâyet Ve İtiraz Sonuç Bildirim Formu müşteriye iletilmesini sağlar. Eğer müşteri, şikayet veya itiraz giderilemediğini beyan ederse, şikayet veya itiraz tekrar değerlendirmeye alınır. Tekrar değerlendirmeye alınan şikayet veya itirazda bir uzlaşma sağlanamazsa, müşteri ilgili şikayet veya itirazın çözümü amacı ile bağımsız , tarafsız bir değerlendirme gerçekleşmesi için 3. Taraf olarak Kocaeli İcra ve İflas Mahkemeleri ve dairelerine yönlendirilir.

Şikâyetler konusundaki kayıtlar Kalite Müdürü tarafından analiz edilir ve şikâyetler konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü çerçevesinde değerlendirilir.

2.4. Düzeltici Faaliyet

Kalite Müdürü ve Teknik Müdür, yaptıkları değerlendirme sonucunda; şikayet veya itirazın, Yönetim Sistemi içinde meydana gelen bir uygunsuzluktan kaynaklandığına karar vermeleri durumunda düzeltici faaliyet uygulanır. Uygulanacak olan düzeltici faaliyet P.09 Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre yürütülür.

2.5 Şikayet ve İtiraz Prosesi



3. KAYITLAR

- F.14 Müşteri Şikâyet veya itiraz Formu
- F.87 Şikâyet Ve İtiraz Sonuç Bildirim Formu

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan kayıtlar, P.11 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre saklanır. Şikâyetler konusundaki kayıtlar Kalite Müdürü tarafından analiz edilir ve şikâyetler konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü çerçevesinde değerlendirilir.



MÜŞTERİ ŞİKAYET VE İTİRAZ FORMU

TARİH: ŞİKAYET İTİRAZ ÖNERİ

FİRMA ADI

FİRMA YETKİLİSİ

GÖREVİ

BİLDİRİM NE İLE YAPILSIN;
TELEFON NO: FAKS: E-POSTA:

ŞİKAYET,İTİRAZ VE ÖNERİ AÇIKLAMASI

** Formu doldurduktan sonra info@testturk.com.tr adresine maille ya da TESTTURK adresine kargoyla iletebilirsiniz.

Buradan sonraki kayıtlar TESTTURK A.Ş. tarafından tutulur.

Şikayet İtiraz ve Öneri Alan Ad Soyadı-Tarih:

Şikayet İtiraz ve Öneri Geliş Şekli Telefon E-Posta Yüz Yüze Diğer

ŞİKAYET,İTİRAZ VE ÖNERİ

Ön değerlendirme için incelenen kayıtlar ve dokümanlar:

Bildirim TESTTÜRK A.Ş. faaliyetleri ile ilgilidir. İlgili tarafa bilgi verildi.

Kalite Müdürü
Tarih-İmza

Bildirim TESTTURK A.Ş. faaliyetleri ile ilgili değildir.İlgili tarafa bilgi verildi.

Nedeni:

Bildirim ele alınması sırasında karar verecek kişiler, bildirim konu olan kişilerle ilgi çelişkisi oluşturmayacak şekilde oluşturuldu mu?

Bilgileri:

DEĞERLENDİRME

Şikayetin/İtirazın Giderilmesine Yönelik Faaliyet

Düzeltilici Faaliyet

Yapılacak

Başlatılacak

Düzeltilici Faaliyet No:

Yapılmayacak

Başlatılmayacak

FAALİYET PLANI

Yapılacak Faaliyet

Tarih

Sorumlu

İmza





MÜŞTERİ ŞİKAYET VE İTİRAZ FORMU

SONUÇ	<input type="checkbox"/> Şikayetin/İtirazın giderilmesi için faaliyet tamamlandı. Müşteri bilgi verildi, memnuniyeti sağlandı.		
	<input type="checkbox"/> Şikayetin/İtirazın giderilmesi için faaliyet tamamlandı. Müşteri bilgi verildi, memnuniyeti sağlanamadı. Yeni faaliyet yapılacak.		
FORMU DOLDURAN		İMZA	

