


 DİZAYN QUALITY ENGINEERING	KALİTE & SEÇ YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRLERİ ISO 9001-ISO 14001- ISO 45001 TS EN ISO IEC 17020 ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No Doc. No	KGSP 3280 K
		Yayın Tarihi Issue Date	23.02.2009
		Revizyon No Rev. No	11
		Rev. Tarihi Rev. Date	1.02.2024
		Sayfa No Page No	1 / 8

DİZAYN KALİTE VE MÜHENDİSLİK HİZMETLERİ
QUALITY AND ENGINEERING SERVICES

ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİLMESİ PROSEDÜRÜ

	HAZIRLAYAN <i>PREPARED BY</i>	KONTROL EDEN <i>CHECKED BY</i>	ONAYLAYAN <i>APPROVED BY</i>
Ad-Soyad / Name	Saliha BARIŞ MORAY	Saliha BARIŞ MORAY	Nüvit ŞAHİNTÜRK
Görevi / Title	Kalite ve SEÇ Müdürü	Kalite ve SEÇ Müdürü	Genel Müdür
Tarih / Date	1.02.2024	1.02.2024	1.02.2024
İmza / Signature			

 DİZAYN QUALITY ENGINEERING	KALİTE & SEÇ YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRLERİ ISO 9001-ISO 14001- ISO 45001 TS EN ISO IEC 17020 ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No Doc. No	KGSP 3280 K
		Yayın Tarihi Issue Date	23.02.2009
		Revizyon No Rev. No	11
		Rev. Tarihi Rev. Date	1.02.2024
		Sayfa No Page No	2 / 8

REVİZYON GEÇMİŞİ / REVISION HISTORY			
REV. NO	REV. TARİHİ REV. DATE	REVİZYONU İSTEYEN REVISION REQUESTED BY	AÇIKLAMALAR / YAPILAN DEĞİŞİKLİKLER REMARKS / REVISIONS MADE
00	-	-	İlk Yazım
01	12.12.2013	Saliha BARIŞ MORAY	Madde 2, 4, 5, 6, 7,9
02	21.02.2014	Saliha BARIŞ MORAY	Prosedürün isminin doküman içi ve başlıkta standartlaştırılması,*Madde 6 ve Madde 7' nin yeniden düzenlenmesi
03	03.02.2015	Saliha BARIŞ MORAY	Yeni Formata göre düzenlendi. Madde 1, madde 3,madde 4,madde 9
04	07.10.2015	Saliha BARIŞ MORAY	Organizasyon değişikliği nedeniyle madde 4 yeniden düzenlendi.
05	16.01.2018	Saliha BARIŞ MORAY	TS EN ISO 17014 Personel Belgelendirme ve Uusal Mesleki Yeterlilik koşullarına uygunluk nedeniyle madde 1-2-3- 4- 5-6 yeniden düzenlendi.
06	20.05.2019	Saliha BARIŞ MORAY	Madde 5.5.2.2.b) - 5.6 yeniden düzenlendi.
07	17.07.2019	Saliha BARIŞ MORAY	Madde 5.4, madde 5.5.2.2.b), madde 5.5.2.3 yeniden düzenlendi.
08	16.12.2020	Saliha BARIŞ MORAY	ISO 45001 'in OHSAS 18001 'in yerine geçmesinden kaynaklı düzenlemeler yapıldı. 3 – 4 – 5.3 – 5.4 – 5.5- 5.6 – 5.6.2.2 – 5.6.3 – 5.8 -6. Maddeler yeniden düzenlendi.
09	19.12.2022	Saliha BARIŞ MORAY	Personel Belgelendirme Bölümü' nün kapatılması nedeniyle bu bölüme ilişkin maddeler kaldırıldı
10	18.04.2023	Saliha BARIŞ MORAY	Madde 5.1, madde 5.4, madde 5.5 yeniden düzenlendi.
11	1.02.2024	Saliha BARIŞ MORAY	Madde 5.6.2.3 ' ün kaldırılması, madde 5.8' in yeniden düzenlenmesi

 DİZAYN QUALITY ENGINEERING	KALİTE & SEÇ YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRLERİ ISO 9001-ISO 14001- ISO 45001 TS EN ISO IEC 17020 ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No Doc. No	KGSP 3280 K
		Yayın Tarihi Issue Date	23.02.2009
		Revizyon No Rev. No	11
		Rev. Tarihi Rev. Date	1.02.2024
		Sayfa No Page No	3 / 8

NO:	İÇİNDEKİLER:	SAYFA NO:
1.	AMAÇ	4
2.	KAPSAM	4
3.	TANIMLAR & KISALTMALAR	4
4.	SORUMLULUKLAR	4-5
5.	PROSEDÜR DETAYI	5-8
6.	İLGİLİ DOKÜMANLAR	8
7.	DOKÜMANTASYON	8
8.	DEĞİŞİKLİKLER	8
9.	EKLER	8

 DİZAYN QUALITY ENGINEERING	KALİTE & SEÇ YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRLERİ ISO 9001-ISO 14001- ISO 45001 TS EN ISO IEC 17020 ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No Doc. No	KGSP 3280 K
		Yayın Tarihi Issue Date	23.02.2009
		Revizyon No Rev. No	11
		Rev. Tarihi Rev. Date	1.02.2024
		Sayfa No Page No	4 / 8

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, yapılan muayene faaliyetlerine ilişkin firmalardan veya bu konu ile ilgili üçüncü taraflardan alınan şikayet ve itirazların ele alınması, değerlendirilmesi, karar verilmesi, anlaşmazlıklar durumunda izlenecek yolun belirlenmesi ve kayıt altına alınması için proses ve koşulların belirlenmesidir.

2. KAPSAM

Muayene faaliyetlerinde tüm taraflardan gelebilecek şikayet ve itirazlar bu prosedür kapsamındadır.

3. TANIMLAR & KISALTMALAR:

DZ/DQE : DİZAYN LTD. ŞTİ.

KEK : Kalite El Kitabı

OEK 005 : Organizasyon El Kitabı

KGSP : Kalite Güvence Sistem Prosedürü

KGST : Kalite Güvence Sistem Talimatı

K-SEÇ : Kalite ve Sağlık, Emniyet, Çevre

ŞİKÂYET : İtirazdan farklı olarak, bir kişi veya organizasyonun DQE' ye DQE' nin faaliyetlerini ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

İTİRAZ : Muayene ögesini sağlayanın DQE' den, bu öğeye ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesini dair talep.

4. SORUMLULUKLAR

GENEL MÜDÜR:

Şikayet ve itirazlar ile ilgili verilen kararların nihai incelemesini yapmaktan ve çözüm ve/veya kararların onayından ve prosedürü onaylamaktan sorumludur.


TEKNİK YÖNETİCİLER: Şikayet ve itirazların değerlendirilmesi ve karar verilmesi aşamalarında teknik ve mesleki konular ile ilgili tüm tetkiklerin yönetilmesi ve varsa hizmet uygunsuzluğunun kaynağının belirlenmesi konusunda yapılacak olan çalışmaların gerçekleştirilmesinden sorumludur.

KALİTE & SEÇ MÜDÜRÜ:

Şikayet ve itirazların kendisine iletilmesinden itibaren, itirazların prosedüre uygun işlem görmesinin takibinden, itirazın K-SEÇ ile ilgili kısmı hakkında çalışma ve soruşturma yapmaktan, şikayet ve itirazların tekrarlanmaması için yapılan çalışmaların takibinden, müşteri ile yapılan yazışmaların takibinden, itiraz ve şikayetlerle ilgili alınan kararların iletilmesinden ve kayıt altına alınmasından, bu prosedürün güncelliğinden ve erişilebilirliğinden sorumludur.

DİĞER YÖNETİCİLER

Aldıkları şikayet ve itirazları K-SEÇ Müdürüne bildirmekten, belirlenen düzeltici / önleyici faaliyetleri uygulamaktan/*uygulatmaktan*, kendileri veya yönettikleri bölümleri ilgilendiren şikayet ve itirazlar ile ilgili

 DİZAYN QUALITY ENGINEERING	KALİTE & SEÇ YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRLERİ ISO 9001-ISO 14001- ISO 45001 TS EN ISO IEC 17020 ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No Doc. No	KGSP 3280 K
		Yayın Tarihi Issue Date	23.02.2009
		Revizyon No Rev. No	11
		Rev. Tarihi Rev. Date	1.02.2024
		Sayfa No Page No	5 / 8

gereklİ açıklama / savunmaları yapmaktan, gereklİ olduğunda araştırmalara iştirak etmekten, ilgili kayıtlarının dosyalanması ve muhafazasından

TÜM ÇALIşANLAR:

Bu KGSP' ye uymaktan sorumludur.

5. PROSEDÜR DETAYLARI

5.1.Şikayet & İtiraz Kıstasları

Şikayet ve itirazlar verilen hizmetler (muayene), aldığı yazılı/onaylı kararlar ve /veya teslim ettiği belgeler ve hizmetleri gerçekleştirirken İş Sağlığı ve Güvenliği konusundaki tutumları ve çevreye yaptıkları etkiler ile ilgili ise dikkate alınır. Muayene hizmetlerine ilişkin müşteri dışındaki tarafların şikayet ve itirazları olması durumunda Müşteri'den yazılı doğrulama alınması gerekir.

DQE şikayet ve itirazlar için yürütölen prosesin her düzeyin kararlarından sorumludur”

5.2. Şikayet & İtirazların gelebileceği alanlar;

- DQE 'nin hizmet (muayene)verdiği müşterilerden gelen şikayet ve itirazlar,
- DQE 'nin hizmet (muayene)verdiği işlerin üçüncü taraf kontrollük kuruluşundan gelen şikayet ve itirazlar,
- Muayene hizmeti gerçekleştirilen müşterilerin bağlı olduğu klas kuruluşlarından gelen şikayet ve itirazlar,
- Hizmetin (muayene) gerçekleştirildiği alanda faaliyetlerden etkilenen çevredeki diğer kesimlerden gelen şikayet ve itirazlar

5.3 Şikayet ve İtirazların Grupları

- Teknik şartname, standartlar, tasarım kodları ve projelere uyulmamasından kaynaklanan şikayet ve itirazlar,
- Muayene sonuçlarının raporlanmasından ve değerlendirilmesinden kaynaklanan şikayet ve itirazlar
- İş sağlığı ve güvenliği ve çevre güvenliği ile ilgili tedbirlerinin gerektiği gibi alınmamasından kaynaklanan şikayet ve itirazlar,
- Çalışılan mahaldeki iş sağlığı ve güvenliği ve çevre güvenliği tedbirlerine DQE personelinin uymamasından kaynaklanan şikayet ve itirazlar,
- Merkezde, şantiye çalışmalarında çevreye verilen rahatsızlık ve çevre bilincine ters düşen davranışlar ile ilgili şikayet ve itirazlar,

 DİZAYN QUALITY ENGINEERING	KALİTE & SEÇ YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRLERİ ISO 9001-ISO 14001- ISO 45001 TS EN ISO IEC 17020 ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No Doc. No	KGSP 3280 K
		Yayın Tarihi Issue Date	23.02.2009
		Revizyon No Rev. No	11
		Rev. Tarihi Rev. Date	1.02.2024
		Sayfa No Page No	6 / 8

- DQE personelinin hizmet(muayene) mahallindeki tavır ve davranışlarından kaynaklanan şikayet ve itirazlar, (muayene raporlarındaki bulgular ve kararlar vb)
- Hizmet/taşeronluk/ortaklık sözleşmelerinden kaynaklanan şikayet ve itirazlar,
- Yönetim Sistemlerine uygunsuz davranışların müşteriler tarafından tespiti sonucu ortaya çıkan şikayet ve itirazlar.

5.4. Şikayet ve/veya İtirazın İncelenmesi

DQE' ye iletilen Personel hataları veya sistematik hatalar, önerilen iyileştirmeler, şikayetler ve itirazlar sözlü olarak veya mail, fax, dilekçe, web sitesi kanalı ile iletilmiş olabilir Sözlü olarak yapılan şikayet ve itirazlar Kalite ve SEÇ Müdürü'ne bildirilir. Kalite ve SEÇ Müdürü şikayet ya da itirazın geldiği kesimle görüşerek **mümkünse şikayet ve itirazın yazılı olarak bildirilmesini sağlar**. Her tür durumda şikayeti alan personel şikayeti doğrudan K-SEÇ Müdürüne iletir. K-SEÇ Müdürü tarafından kayıt altına alınır Muayene ile ilgili şikayet ve itirazlarda K-SEÇ Müdürü, şikayeti Teknik Yönetici/ yöneticiler ve bölüm sorumluları ile birlikte inceler ve değerlendirir.

5.5. Şikayet ve İtirazı Kabul Etme &Doğrulama

DQE itiraz ve şikayetlerin **kabulü**, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayırıcı bir uygulamaya yol açmamasını benimsemiştir. DQE şikayet ve itirazları ele alma prosesinin tanımını, talep olmaksızın erişilebilecek şekilde kamuya açık tutmuştur.

DQE' nin verdiği hizmetlerle (muayene) ilgili her türlü şikayet ve itiraz anında Kalite ve SEÇ Müdürü' ne bildirilir. Alınan şikayet ve itiraz başvurularını **DQE. FR.3016 Şikayetler & İtirazları İzleme Formu** formuna K-SEÇ Müdürü kaydeder, Kalite ve SEÇ müdürü DQE' nin sorumlu olduğu muayene faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını teyid eder. eğer ilgiliyse şikayet ve itirazı muayene faaliyetleriyle ilgiliyse Teknik Yönetici ve Operasyon Sorumlularıyla ele alır. Bu değerlendirmeler sırasında tüm bilgileri toplar, doğrular, geçerli kılar. Genel Müdür' ün onayıyla da sebeplerin araştırılmasını, gerçekleştirilecek faaliyetlerin kararlaştırılmasını sağlar. Başvuru sahibine itirazın alındığı ve değerlendirme sürecinin başladığı, en geç **30 iş günü** içerisinde sürecin sonuçlandırılacağı bilgisini verir. Eğer şikayet ya da itiraz uygun değilse kabul edilip geçerli kılınmaz.

Şikayet ya da itirazın geçerli kılınmasına yönelik tüm bilgilerin toplanması ve doğrulamasından DİZAYN KALİTE tüzel kişiliği sorumludur.

Karar sonrası Bu durum **Bir hafta** içinde KSEÇ Müdürü tarafından şikayet/ itiraz edene e- posta ile bildirilir.

5.6.Şikayet ve İtirazları Soruşturma Değerlendirme Karar Verme & Uygun Faaliyetlerin Gerçekleştirilmesi


5.6.1. Şikayet ve İtirazların Araştırılması Soruşturulması

Genel Müdür onayı ile ilgi alanına göre Teknik Yöneticiye şikayet ya da itirazın nedenini araştırmak, soruşturmak için durum bildirilir. şikayet ya da itirazın alanına göre Teknik Yönetici araştırmanın teknik ve mesleki boyutunu tamamladığında Kalite ve SEÇ Müdürü'ne bildirir. İtirazın içeriğinde yönetim sistemi ile ilgili konu varsa Kalite ve SEÇ Müdürü de araştırmasını tamamlar.

5.6.2. Değerlendirmeler

5.6.2. 1. Şikayetler Hakkındaki Değerlendirmeler

Kalite ve SEÇ Müdürü şikayetle ilgili nedenin araştırılması ve görüş birliğiyle şikayeti yapanın haklılığının kararı sonrası, genel müdürün onayıyla düzeltici faaliyetin belirlenmesi ve uygulanmasına karar verir. Şikayetin içeriğine göre ilgili departmanlar/kişiler tespit edilir. Kök neden bulunur. Bölüm sorumluları ile birlikte gerçekleştirilen çalışmalar sonucunda düzeltici faaliyet gerçekleştirilir. Şikayetin bir daha

 DİZAYN QUALITY ENGINEERING	KALİTE & SEÇ YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRLERİ ISO 9001-ISO 14001- ISO 45001 TS EN ISO IEC 17020 ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No Doc. No	KGSP 3280 K
		Yayın Tarihi Issue Date	23.02.2009
		Revizyon No Rev. No	11
		Rev. Tarihi Rev. Date	1.02.2024
		Sayfa No Page No	7 / 8

oluşmaması için önlem alınır. (Bkz 5.5.3) Kalite ve SEÇ Müdürü ilgili bölümlerin yaptığı çalışmaların tümüne katkıda bulunur ve izler. **Şikayetleri & İtirazları İzleme Formu' na kaydeder.** Şikayetlerle ilgili düzeltici faaliyetler yapıldıktan ve tekrarlanmaması için tedbirler alındıktan sonra (REF:5.5.3.)DQE geneline ulaştırır.

5.6.2.2. İtirazlar Hakkındaki Değerlendirmeler

5.6.2.2.a) Muayenelerle ilgili İtirazlar Hakkındaki Değerlendirmeler

İtirazlar konusunda iki taraf da haklılığını beyan edebilir. Şayet DQE itirazın yersiz olduğu düşüncesinde ise itirazlar hukuki yollara taşınabilir. Bu durumda mahkeme sürecinin araştırma aşamasında DQE haklılığını profesyonelce kanıtlama yoluna gider. Muayene sonuçlarına yapılan itirazlarda tekrar muayenesinin yapılabilmesi için gereken tüm şartlar, teknik yönetici ile görüşerek Satış ve Pazarlama Müdürü tarafından müşteriye yazılı olarak bildirilir. Tekrar muayenesine müşteriyle birlikte teknik yönetici ya da görevlendirdiği personel katılır. Uygulanan muayene metodu, kullanılan cihazlar konusunda müşteri bilgilendirilir. İtiraz edilen muayene mümkün olduğunca aynı şartlar altında gerçekleştirilir. Tekrar muayenesinin kayıtları ilgili bölümde tutulur, tekrar muayenesi olduğu belirtilecek şekilde Muayene Raporu yazılır ve daha önce oluşturulan muayene raporu ile ilişkilendirilir. Tekrarlanan muayene neticesinde sonuçların değişmemesi durumunda müşteriden tekrar muayene bedeli alınabilir, aksi durumda ücret talep edilmez. Bu durumda bir önceki muayene raporu geçerlidir. Müşterinin tekrar muayenesi sonuçlarına da itiraz etmesi durumunda ise TÜRKAK' a başvuruda bulunulur. TÜRKAK başka bir akredite muayene kuruluşunu hakem olarak tayin eder ve aynı muayene tekrar edilir. Sonucun değişmemesi durumunda, yapılan tüm masraflar müşteri tarafından karşılanır. Müşterinin haklı bulunması ve talepte bulunması durumunda müşterinin bu olaydan kaynaklanan tüm mağduriyeti DQE tarafından karşılanır. Kayıtlar **DQE. FR.3016 Şikayetler & İtirazları İzleme Formu ve eklentileri olarak tutulur.**


5.6.3. Şikayet ve İtiraz ile İlgili Düzeltici Faaliyetlerin Yapılması ve Tekrarlanmaması İçin Tedbirlerin Alınması

Kalite ve SEÇ Müdürü, şikayet ve itirazları değerlendirip, gerekli durumlarda KGSP 3210 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü' ne göre düzeltici faaliyet başlatır.

- Şikayet ve İtiraz konusu içerik bakımından personelin eğitim eksikliğinden kaynaklanıyor ise Kalite ve SEÇ Müdürü tarafından alınması gerekli olan eğitim acilen plana dahil edilir.Gerçekleştirilmesi sağlanır.
- Yönetim Sistemlerinin uygulanmamasından kaynaklanan şikayet ve itirazlar kapsamındaki ilgili personeller Kalite ve SEÇ Müdürü tarafından yeniden oryante edilerek izlenirler. Kalite ve SEÇ Müdürü sorunun bilinçli olarak ortaya çıktığını tespit ederse ilgili personelin işine son verilmesini 4857 sayılı İş Kanununun 25. Maddesine göre talep eder.
- Personelin teknik ve mesleki hatalarından kaynaklanan şikayet ve itirazların olması durumunda personel, üstleri tarafından uyarılır. Bunun yanı sıra uygunsuzluğun kök nedeni araştırılarak bulunur.(Sağlık sorunları, ailevi sorunlar,dikkat kayıpları,motivasyon kaybı,kendini güvende hissetmeme vb. Sorun çözülebilecek nitelikte ise çözümlenir. Kısa vadede çözümlenemeyecek ise minimize edilir ve bu sorununu işe yansıtması için kontrol mekanizmasını geliştirecek pedogojik destek verilir. Sorunun oluşmasında kasit unsuru tespit edilirse ilgi alanına göre Teknik Yönetici personelin işine son verilmesini talep eder.
- DQE 'nın genel imajını, müşteriler karşısında güvenini etkileyen içerikli personel hatalarında Üst yönetimin kararı ile personelin yazılı savunması alınır. Savunmanın geçerlilik durumuna göre uygulama gerçekleştirilir.

5.7 Şikayet ya da İtirazı Yapan Tarafın Süreç Hakkında Bilgilendirilmesi

Mümkün olduğunda şikayet ya da itirazı yapan taraf, şikayet ve itirazın alındığı konusunda bilgilendirilir, ilerleme raporu ve sonuçları verilir. Şikayet ve İtirazla ilgili işlemlerin sonuçlandırılmasından sonra şikayet ve itirazın ele alınması prosesinin bittiğini şikayet ve itirazı yapan tarafa resmi olarak bildirilir. Şikayet ve İtiraz edene bildirilen karar da dahil bu süreç, şikayet ya da itirazı yapılan faaliyetlerinde yer almamış kişi/

 DİZAYN QUALITY ENGINEERING	KALİTE & SEÇ YÖNETİM SİSTEMİ PROSEDÜRLERİ ISO 9001-ISO 14001- ISO 45001 TS EN ISO IEC 17020 ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No Doc. No	KGSP 3280 K
		Yayın Tarihi Issue Date	23.02.2009
		Revizyon No Rev. No	11
		Rev. Tarihi Rev. Date	1.02.2024
		Sayfa No Page No	8 / 8

kişiler tarafından yürütülür. Şayet şikayet ve itirazı yapan taraf haklı bulunursa maduriyeti ortadan kaldırılır. (REF:5.5.2.3, 5.5.3)

Şayet şikayet ve itirazı yapan taraf haklı bulunmazsa ve İtiraz sahibi alınan kararı kabul etmezse, yasal işlem başlatılabilir.

5.8 .Doküman Edilmesi

Şikayetler ve itirazlar Müşteri geri bildirim dosyasında kayıt altında tutulur. İşlem gören her şikayet ve itiraz, bu dosyada itiraz yazısından başlayıp, müşteri şikayetleri ve itirazları formu, Teknik Yönetici' ve Kalite ve SEÇ Müdürü'nün yapmış olduğu araştırmalar, genel müdürün şikayet ve itiraz ile ilgili uygulama kararı, kalite ve SEÇ Müdürü tarafından şikayet ya da itirazı yapan tarafa bildirilmesi ve onlardan gelen doneler doğrultusunda yapılan tüm faaliyetleri, şikayet ya da itirazı yapan tarafa yapılan bilgilendirmeleri de içerecek şekilde dosyalanır. Şikayet ve itirazların ele alınması prosesine ilişkin tüm kayıtlar, ortak alanda yayınlanarak ya da talep edildiğinde talep eden kişi ya da bölüme verilerek erişilebilirlik sağlanır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

KEK 001	Kalite El Kitabı (ISO 9001)
KEK 002	Kalite El Kitabı (ISO/IEC 17020)
ÇEVRE EK 004	ISO 14001 Çevre El Kitabı
OEK 005	Organizasyon El Kitabı
İSG EK 006	ISO 45001 İSG El Kitabı
KGSP / 3120 K	İç Denetim Prosedürü
KGSP / 3130 K	Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
KGSP / 3210 K	Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü
KGSP / 3220 K	Önleyici Faaliyetler Prosedürü
KGSP 3040 K	Kayıtların Kontrolü Prosedürü

7. DOKÜMANTASYON

Müşteri Şikayetleri ve/veya İtirazları ile ilgili yazılar, yapılan işlemler, ilgili departmanlardaki denetimler, düzeltilici/önleyici faaliyetler, ilgili personelin tekrar eğitimleri, ikaz yazıları, müşteri bilgilendirmeleri kayıtları KGSP 3040 K Kayıtların Kontrolü Prosedürü 'ne göre beş (5) yıl süre ile saklanır.

Şikayet ve itirazlar sürecine ilişkin tüm kayıtlar gizli olup, üçüncü taraflarla paylaşılmaz. Gerek duyulması durumunda DQE, şikayet, itiraz konusu ve çözümünün kamu oyuna verilip verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, şikayet /itiraz sahibi ile birlikte belirler.

8. DEĞİŞİKLİKLER

Bu KGSP/QMSP prosedürde yapılacak değişiklikler Genel Müdür onayı ile Kalite ve SEÇ Müdürü tarafından yapılır.

9. EKLER

DQE. FR.3016	Şikayetler & İtirazları İzleme formu
DZ. FR.3011	Düzeltilici Faaliyetler Formu
DZ. FR.3012.	Önleyici Faaliyetler Formu