
 Başkent Validasyon	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ		Doküman No: PR.750.01	SAYFA
	MÜŞTERİ ŞİKÂyet VE İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ		Yayın Tarihi: 13.03.2021	1/9
			Revizyon Tarihi: 07.07.2025	
			Revizyon No: 02	


## DOKÜMAN ONAY BİLGİLERİ

İsim ve Görev		İmza	Tarih
Hazırlayan	Musa ERDOĞMUŞ Teknik Müdür		07.07.2025
Onaylayan	Musa ERDOĞMUŞ Şirket Müdürü		07.07.2025

 Başkent Validasyon	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ</b>	Doküman No: PR.750.01	<b>SAYFA</b>
	<b>MÜŞTERİ ŞİKÂyet VE İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ</b>	Yayın Tarihi: 13.03.2021	<b>2/9</b>
		Revizyon Tarihi: 07.07.2025	
Revizyon No: 02			

## İÇİNDEKİLER

	Sayfa No
1. AMAÇ.....	3
2. KAPSAM.....	3
3. SORUMLULAR.....	3
4. TANIMLAR VE KISALTMALAR.....	3
5. UYGULAMALAR.....	3
6. KAYITLAR.....	8
7. REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR.....	8
8. REVİZYON DETAYLARI.....	8

 Başkent Validasyon	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ</b>	Doküman No: PR.750.01	<b>SAYFA</b>
	<b>MÜŞTERİ ŞİKÂYET VE İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ</b>	Yayın Tarihi: 13.03.2021	<b>3/9</b>
		Revizyon Tarihi: 07.07.2025	
		Revizyon No: 02	

## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, şikâyet ve itirazların alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesi için uygulanacak yöntem ve sorumlulukların belirlenmesi ile beraber müşteri memnuniyetini artırmaktır.

## 2. KAPSAM

Müşterilerimize ilişkin bilgilerin korunması ile BAŞKENT VALİDASYON a iletilen bütün müşteri şikâyetlerine, itirazlarına, önerilerine ve memnuniyetine karşı yapılan çalışmaları ve müşteri ile ilgili iyileştirme faaliyetlerini kapsar.

## 3. SORUMLULAR

Teknik Müdür  
Kalite Yöneticisi  
Teknik Personel  
Şirket Müdürü

## 4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

**İTİRAZ:** firmamızın gerçekleştirdiği muayene faaliyetlerine, muayene raporu ve/veya dosyasına karşı müşterilerden veya muayene faaliyetlerimiz konusunda ilgili diğer tüm kesimlerden yazılı veya sözlü gelen olumsuz başvurular.

**ŞİKAYET:** Teklif talebinin alınmasından muayene dosyasının müşteriye ulaşmasına kadar tüm aşamalarda; müşterilerden veya muayene faaliyetlerimiz konusunda ilgili diğer tüm kesimlerden, firmamızın kalite sistemi, politikası, prosedürleri, protokolleri, faaliyetleri, performansı, personeli, muayene yaptığı kurumlar ...vs gibi konular hakkında yazılı veya sözlü gelen olumsuz başvurular.

**DÖF:** Düzeltici ve Önleyici Faaliyet


## 5. UYGULAMALAR

### Genel Bilgiler

#### 5.1 Geri Bildirim Bilgilerinin Alınması ve Değerlendirilmesi

Müşteri beklentilerini karşılamak ve müşterilerden geri bildirimleri alma amacıyla oluşturulmuş Müşteri Memnuniyet Anketi firmalara, BAŞKENT VALİDASYON personeli aracılığıyla hazırlanmış olduğu raporu yollarken e-mail veya faks yoluyla iletilmektedir. Müşteri Memnuniyeti Anketi, anketin geldiği gün içerisinde veya bunun mümkün olmadığı durumlarda en geç 3 iş günü içinde değerlendirmeye alınır. Müşteri Memnuniyeti Anketi üzerinde müşterinin verdiği puan değerlendirilir.

Müşteri memnuniyet anketleri ağırlıklı puanlama yöntemi ile değerlendirilir.

	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ</b>	Doküman No: PR.750.01	<b>SAYFA</b>
	<b>MÜŞTERİ ŞİKÂYET VE İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ</b>	Yayın Tarihi: 13.03.2021	<b>4/9</b>
		Revizyon Tarihi: 07.07.2025	
		Revizyon No: 02	

➤ **Anket aşağıdaki bölümlerden oluşmaktadır:**

- Teklif
- Personel
- Muayene
- Rapor
- Genel

➤ **Her bölüm için ağırlık katsayıları aşağıdaki şekilde belirlenmiştir:**

- Teklif: 5 puan
- Personel: 10 puan
- Muayene: 15 puan
- Rapor: 15 puan
- Genel: 10 puan

➤ Her bölümde yer alan soruların ortalaması alınarak aşağıdaki formüle göre hesaplanır:

Bölüm Puanı = (Bölüm Ortalama Puanı / 5) x Bölüm Ağırlığı

Toplam puan, tüm bölümlerin puanlarının toplanması ile elde edilir.

Toplam skor yüzde (%) cinsinden aşağıdaki şekilde hesaplanır:


Toplam Skor (%) = (Toplam Puan / 55) x 100

Elde edilen sonuçlar aşağıdaki şekilde değerlendirilir:

- **90-100: Çok İyi**
- **75-89: İyi**
- **60-74: Orta**
- **0-59: Zayıf**

Ortalama puanın 75'in altında olması durumunda düzeltici faaliyet başlatılır.

Anket sonuçları yıllık olarak analiz edilerek Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında değerlendirilir. Anket sonuçları analiz edilerek düşük puan verilen alanlar değerlendirilir ve gerekli durumlarda müşteri ile iletişime geçilerek şikâyet süreci başlatılır. Müşteri aranır ve şikâyet durumu var ise **FR.750.01 Müşteri Şikâyet veya İtiraz Formu** doldurularak aşağıda gösterilen akış şemasına göre Madde 5.2 başlayarak uygulanır.

 Başkent Validasyon	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ</b>	Doküman No: PR.750.01	<b>SAYFA</b>
	<b>MÜŞTERİ ŞİKÂYET VE İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ</b>	Yayın Tarihi: 13.03.2021	<b>5/9</b>
		Revizyon Tarihi: 07.07.2025	
		Revizyon No: 02	

## 5.2 ŞİKAYETLER

### 5.2.1 Şikâyetlerin Alınması :

Müşteri bilgilerini içeren **FR.750.01 Müşteri Şikâyet veya İtiraz Formu** kullanılarak kayıt altına alınır.

Müşteri Şikâyetlerinin, yazılı halde gelmemesi durumunda tüm personeller tarafından alınabilir.

Görüşülen kişi/kişilere ait bilgiler, görüşme tarihi, görüşme konusu, varsa konuya dair rapor veya teklif numarası görüşmeyi yapan kişi tarafından FR.750.01 Müşteri Şikâyet veya İtiraz Formu kullanılarak kayıt altına alınarak yazılı hale getirilir ve Kalite Yöneticisine iletilir


### 5.2.2 Şikâyetlerin Araştırılması ve Değerlendirilmesi:

Müşteriye sunulan hizmetle ilgili müşteriden gelen şikâyetler muayene faaliyetine katılmamış kişiler tarafından gözden geçirilir.

Şikâyet Başvuru tarihinden itibaren 7 gün içerisinde değerlendirmeye alınır ve başvuru sahibine gerçekleşecek faaliyetler ile ilgili sözlü ya da mail yolu ile bilgi verilir.

Müşteri Şikâyeti BAŞKENT VALİDASYON hizmetlerinden kaynaklanmıyor ise **PR.871.881 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü** uygulanmaz.

Müşteri telefon, faks ya da e-mail ile durumdan haberdar edilir

 Başkent Validasyon	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ</b>	Doküman No: PR.750.01	<b>SAYFA</b>
	<b>MÜŞTERİ ŞİKÂYET VE İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ</b>	Yayın Tarihi: 13.03.2021	<b>6/9</b>
		Revizyon Tarihi: 07.07.2025	
		Revizyon No: 02	

### 5.2.3 Karar Verilmesi ve Şikâyetlerin Çözümüne Yönelik Olan Faaliyetler:

Şikâyetlerin tarafsız ve bağımsız bir şekilde çözülmesi esastır.

BAŞKENT VALİDASYON, şikâyetlerin ele alınması prosesinin tüm aşamalarındaki kararların tümünden sorumludur. Şikâyet sahibinin talebine dair çözüm işlemleri uygulanmasından sonra, eğer tekrarının önlenmesi gerekli bir uygunsuzluk varsa **PR.871.881 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü**' ne uygun olarak işlemler başlatılır. Şikâyet konusu ile oluşacak kararlar; şikâyet konusu muayene faaliyetlerinde yer almamış olan kişi/kişiler tarafından verilir, gözden geçirilir ve onaylanır.


Yasal zorunluluktan dolayı veya sözleşmeye bağlanmış taahhütlerden aldığı yetkiye istinaden gizli bilgileri açıklaması durumunda, yasal bir engel yoksa verilen bilgileri müşteriye veya ilgili kişilere bildirir. Bu işlem, Şirket Müdürü / Teknik Müdür tarafından gerçekleştirilir.

### 5.2.4 Şikâyetlerin Takibi ve Kayıt Altına Alınması

Şikâyeti alan Personel, şikâyet edeni, ilgili şikâyetin alındığı konusunda yetkililere bilgi verir. Şikâyetin ele alınması prosesinin bitimi, Teknik Müdür tarafından şikâyet edene yazılı olarak bildirilir.

Müşteri ya da ilgili taraflarca bildirim yapılan bütün Şikâyet ve itirazlar; Teknik Müdür/Kalite Yöneticisi tarafından **FR.750.01 Müşteri Şikâyet veya İtiraz Formu** üzerinde kayıt altına alınır ve izlenir.

Yapılan tüm işlemlerin Kayıtları Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.

 Başkent Validasyon	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ</b>	Doküman No: PR.750.01	<b>SAYFA</b>
	<b>MÜŞTERİ ŞİKÂYET VE İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ</b>	Yayın Tarihi: 13.03.2021	<b>7/9</b>
		Revizyon Tarihi: 07.07.2025	
		Revizyon No: 02	

### 5.3 İTİRAZLAR

#### 5.3.1 İtirazların Alınması

Ölçüm hizmet işlemlerine itiraz **FR.750.01 Müşteri Şikâyet veya İtiraz Formu** ile yazılı olarak alınır.

İtirazlar yazılı gelmemesi durumunda ilgili form itirazı alan tarafından doldurulur.

Gelen itiraz, itirazı alan tarafından, Şirket Müdürü/Teknik Müdür daha sonra kayda girmesi ve takibi için Kalite Yöneticisine bildirilir.

Muayene hizmetleri ile ilgili kararlara itiraz süresi kararın tebliğ edilmesini takiben 7 (yedi) gündür.

Bu süre içinde verilen karara yazılı olarak itiraz edilmemesi kuruluşun tüm haklarını kaybetmesine sebep olur.

#### 5.3.2 İtirazların Araştırılması ve değerlendirilmesi


İtiraz başvurusu kayıt işleminden sonra Şirket Müdürü/Yardımcılarına iletilir. Şirket Müdürü tarafından Şikâyete esas konunun çözüme kavuşturulması amacı ile gerekli görevlendirme yapılarak (bir personel ya da kendisi), itiraz başvuru tarihinden itibaren max 7 gün içerisinde değerlendirmeye alınır ve başvuru sahibine gerçekleştirilecek faaliyete ilişkin ilk yanıt verilir.

Teknik Müdür; bildirim alındığı andan itibaren, bu itiraza sebep olan sonucun, BAŞKENT VALİDASYON' dan olup olmadığını analiz ve teyit eder. Eğer ilgili ise itiraz ele alınır.

İtiraza esas konuda başvuran tarafın geçerli muayene raporuna sahip olması ve bu raporun BAŞKENT VALİDASYON tarafından faaliyetler içinde yer alması gerekmektedir. Geçerliliği doğrulanamayan Şikâyetlerin işleme alınması ve değerlendirilmesi mümkün değildir.

BAŞKENT VALİDASYON itirazın geçerli kılınmasına yönelik tüm bilgilerin toplanması ve doğrulanmasından sorumludur.

Müşteri ile ilgili olarak müşteri dışındaki kaynaklardan elde edilen bilgiler (örneğin, itirazda bulunanlardan veya düzenleyicilerden) gizli olarak değerlendirilir.

 Başkent Validasyon	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ</b>	Doküman No: PR.750.01	<b>SAYFA</b>
	<b>MÜŞTERİ ŞİKÂyet VE İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ</b>	Yayın Tarihi: 13.03.2021	<b>8/9</b>
		Revizyon Tarihi: 07.07.2025	
		Revizyon No: 02	

### 5.3.3 İtirazların Çözümüne Yönelik Gerçekleştirilecek Olan Faaliyetler

BAŞKENT VALİDASYON, itirazların ele alınması prosesinin tüm aşamalarındaki kararların tamamından sorumludur.

Yapılan inceleme ve değerlendirme faaliyetleri sonrasında muayene tekrarı gerekmiyorsa; haklı gerekçesi müşteriye yazılı olarak bildirilir.

İtiraz taleplerinin tarafsız ve bağımsız bir biçimde çözülmesi esastır.

Muayene tekrarı gerekmesi halinde Teknik Müdür/Şirket Müdürü muayenenin yapılacağı tarihi müşteriye yazılı bildirir.

İtiraz sahibi ile birlikte uygulanan standart, muayene metodu ve kullanılan muayene cihazları üzerinde anlaşma sağlandıktan sonra itiraz sahibinin de katılımıyla, yetkili personel tarafından daha önce yapılmış olan muayene tekrarlanır.

Sonuçlarda farklılık varsa; yapılan muayene tekrarları için yeni muayene raporu düzenlenir ve önceki rapor geçersiz sayılır, ücret alınmaz. Sonuçların aynı çıkması durumunda önceki rapor geçerli sayılır, muayene ücreti alınır.

Bildirim sahibinin itirazına dair çözüm işlemleri uygulanmasından sonra, eğer tekrarının önlenmesi gerekli bir uygunsuzluk varsa **PR.871.881 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü**' ne uygun olarak işlemler başlatılır.

İtiraz konusu ile ilgili oluşacak karar; itiraz konusu muayene faaliyetlerinde yer almamış olan kişi/kişiler tarafından verilir / gözden geçirilir ve onaylanır.

Yasal zorunluluktan dolayı veya sözleşmeye bağlanmış taahhütlerden aldığı yetkiye istinaden gizli bilgileri açıklaması durumunda, yasal bir engel yoksa verilen bilgileri müşteriye veya ilgili kişi/kişilere bildirir. Bu işlem, Şirket Müdürü/Teknik Müdür tarafından gerçekleştirilir


### 5.3.4 İtirazların Takibi ve Kayıt Altına Alınması

Mümkün olduğu durumlarda, itiraz edeni bildirim alınıldığı konusunda bilgilendirir.

İtirazın ele alınması prosesinin bitimi, Şirket Müdürü tarafından itiraz edene yazılı olarak bildirilir.

Müşteri ya da ilgili taraflarca bildirim yapılan bütün Şikâyet ve itirazlar; Teknik Müdür/ Kalite Yöneticisi tarafından **Şikâyet veya İtiraz Takip Formu** üzerinde kayıt altına alınır ve izlenir.

Yapılan tüm işlemlerin Kayıtları Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.

	<b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ</b>	Doküman No: PR.750.01	<b>SAYFA</b>
	<b>MÜŞTERİ ŞİKÂYET VE İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ</b>	Yayın Tarihi: 13.03.2021	<b>9/9</b>
		Revizyon Tarihi: 07.07.2025	
		Revizyon No: 02	

## 6. REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PR.871.881 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü  
FR.871.881 Düzeltici/Önleyici Faaliyet Formu  
FR.750.02 Müşteri Memnuniyet Anketi  
FR.750.01 Şikâyet veya İtiraz Formu  
FR.750.03 Müşteri Bilgilendirme Formu  
FR.750.04 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Geri Bildirim Formu  
PR.840.01 Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

## 7.KAYITLAR

Tarafsızlık ve Gizlilik Prosedürü ile ilgili kayıtlar, **PR.840.01 Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü'** ne uygun olarak saklanır.

## 8.REVİZYON DETAYLARI

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Nedeni
00	--	İlk Defa Yayınlanmıştır.
01	23.08.2022	"1 Amaç" kısmında değişiklik yapılmıştır.
02	07.07.2025	Müşteri memnuniyet anketlerinin değerlendirilmesine yönelik ağırlıklı puanlama sistemi tanımlanmış, müşteri geri bildirimlerinin analiz edilmesi ve sonuçların değerlendirilmesine ilişkin kriterler revize edilmiştir.