

 Müşerene TS EN ISO/IEC 17020 AB-0372-M	ŞİKÂYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ	 Doküman No: PR.11
SBE Mühendislik Periyodik Kontrol Muayene ve Denetim Hiz. İnş.Tur.San.Tic. Ltd. Şti Kızıllarık Mah. K������ Bulv. Yanık Apt. No:5/11 Muratpaşa/ANTALYA TEL:0 242 326 10 11		

1. AMAÇ

Bu prosed  r  n amacı, Ő    yet ve itirazların alınması, de  erlendirilmesi ve karar verilmesi i  in uygulanacak y  ntem ve sorumlulukların belirlenmesidir.

2. TANIMLAR

Ő    yet: Bir kiŐ i veya kuruluŐ un, SBE M  hendislik'e, faaliyetlerine iliŐ kin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizli  ini ifade etmesi.

  tiraz: M  Ő teri kuruluŐ ların, SBE M  hendislik'den, vermiŐ  oldu  u kararın yeniden de  erlendirilmesine dair talebi.

3. REFERANSLAR ve İLGİLİ DOK  MANLAR

FR.30 Ő    yet ve   tiraz Formu

4. SORUMLULUKLAR ve UYGULAMA

4.1. Genel

4.1.1. SBE M  hendislik, Ő    yet ve itirazların ele alınması, de  erlendirilmesi ve karar verilmesinin t  m seviyelerindeki kararlardan sorumludur.

4.1.2. Ő    yet ve itirazın, sunulan periyodik kontrol ve muayene faaliyetleri ile ilgili oldu  u belirlenirse Y  netim Temsilcisi tarafından, en fazla (1) bir ay i  erisinde de  erlendirilmesi sa  lanır.

4.1.3. Ő    yet ve itirazın, bu prosed  r   iŐ leten kiŐ iler hakkında olması durumunda Ő    yet ve itiraz, sorumlulukları do  rultusunda konudan ba  ımsız oldu  u garanti edilerek g  revlendirilen baŐ ka personel tarafından, takip edilir ve sonu  landırılır.

4.2. Ő    yetlerin alınması ve teyidi

4.2.1. Ő    yetler, yazılı veya s  zl   olarak yapılabilir.

4.2.2. Ő    yetler, alan personel tarafından, Ő    yet ve   tiraz Formuna kaydedilir ve Y  netim Temsilcisine iletilir.

4.2.3. Y  netim Temsilcisi tarafından, alınan Ő    yetin, sunulan periyodik kontrol ve muayene faaliyetleri ile ilgili olup olmadı  ı teyit edilir.

4.3.   tirazların alınması

4.3.1. SBE M  hendislik tarafından, itirazlar hakkındaki araŐ tırma ve kararın, itiraz edene karŐ ı ayrımcı bir uygulamaya sebebiyet verecek sonu  lar oluŐ urmaması, prensip olarak benimsenmiŐ tir.

4.3.2. Periyodik kontrol ve muayene faaliyetleri ile ilgili olarak; muayene raporları, muayene personeli, muayenenin i  eri  i vb. hususlarda itirazlar, m  Ő teriler tarafından, yazılı veya s  zl   olarak yapılabilir.

4.3.3.   tirazlar, alan personel tarafından, Ő    yet ve   tiraz Formuna kaydedilir ve Y  netim Temsilcisine iletilir.

4.4. Ő    yetler ve   tirazların De  erlendirilmesi

4.4.1. Ő    yet ve itirazların de  erlendirilmesi, Y  netim Temsilcisi ve Genel M  d  r ile birlikte ger  ekleŐ tirilir. Ancak Ő    yete konu olan veya Ő    yet konusu olan muayene faaliyetine katılan kiŐ i veya kiŐ iler Ő    yet ve itirazın de  erlendirilmesi faaliyetinde yer alamaz.

4.4.2. Ő    yet ve itirazı de  erlendiren Y  netim Temsilcisi ve Genel M  d  r tarafından, ilgili Ő    yet ve itirazın ge  erli kılınması ve araŐ tırılması yapılır. Bu ama  la, uygun ve gerekli durumlarda, Ő    yet ve itirazla ilgili gelen/alınan bilgiler de  erlendirilir ve yapılacak faaliyete iliŐ kin karar verilir.

 Müşeyene TS EN ISO/IEC 17020 AB-0372-M	ŞİKÂYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ SBE Mühendislik Periyodik Kontrol Muayene ve Denetim Hiz. İnş.Tur.San.Tic. Ltd. Şti Kızıllık Mah. Köröğlu Bulv. Yanık Apt. No:5/11 Muratpaşa/ANTALYA TEL:0 242 326 10 11	 Doküman No: PR.11
---	---	--

4.4.3. Periyodik kontrol ve muayene hizmeti tamamlanmış müşteriler hakkında yapılan şikâyetler, Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili müşteriye yazılı olarak bildirilir.

4.4.4. Müşteri kuruluştan, hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler hakkında en fazla (1) bir hafta içerisinde yazılı bilgi vermesi istenir.

4.4.5. Gelen bilgiler, Yönetim Temsilcisi tarafından incelenir. Şikâyetin önemi esas alınarak, gerekirse müşteriye bir ziyaret yapılır ve şikâyete ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilebilir.

4.4.6. Şikâyet ve itirazların değerlendirmesinin, en fazla (1) bir ay içerisinde tamamlanması, Yönetim Temsilcisi tarafından takip edilir ve sağlanır.

4.5. Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler

4.5.1. Şikâyetler ve itirazların değerlendirme sonuçları doğrultusunda, gerekli olduğu önerilen/tespit edilen düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır. İlgili şikâyet ve itirazların tekrar ortaya çıkmasını önlemek amacı ile uygun yöntem geliştirilip, takip edilir, doğrulanır ve uygunsuzluğun bir daha yaşanmaması sağlanır.

4.5.2. Başlatılan tüm düzeltici veya önleyici faaliyetlerin takibi, Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

4.6. Hizmet Değerlendirme Anketi

4.6.1. SBE Mühendislik müşterilerine vermiş olduğu hizmetin iyileştirilmesi ve müşteri memnuniyetini değerlendirebilmek amacıyla web sitesinde 'Hizmet Değerlendirme Anketi' yayınlamıştır.

4.6.2. Bu anketi dolduran müşteri bildirimleri Yönetim Temsilcisinin mail adresine ulaşır ve Yönetim Temsilcisi tarafından Genel Müdür'e iletilir.

4.6.3. Genel Müdür, hizmeti gözden geçirerek gerekli aksiyonların alınmasını sağlar.

4.7. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

4.7.1. SBE Mühendislik, itirazın ve mümkün olduğu durumlarda şikâyetin alındığını ve ilerlemeye dair bilgileri, şikâyet ve itiraz tarihinden en geç (1) bir hafta sonra, şikâyet veya itiraz sahibine yazılı olarak bildirir.

4.7.2. SBE Mühendislik, itirazın ve mümkün olduğu durumlarda şikâyetin sonucunu, şikâyet ve itiraz tarihinden en geç (1) bir ay sonra, şikâyet veya itiraz sahibine yazılı olarak bildirir.

4.7.3. SBE Mühendislik'e ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

4.7.4. Gerek görülmesi durumunda SBE Mühendislik, şikâyet konusunu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceğini, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

 Müşyene TS EN ISO/IEC 17020 AB-0372-M	ŞİKÂYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ	 Doküman No: PR.11
SBE Mühendislik Periyodik Kontrol Muayene ve Denetim Hiz. İnş.Tur.San.Tic. Ltd. Şti Kızıllık Mah. Köröğlu Bulv. Yanık Apt. No:5/11 Muratpaşa/ANTALYA TEL:0 242 326 10 11		

REVİZYON BİLGİLERİ		
Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
0	01.01.2016	İlk yayın.
1	26.05.2016	Şirket unvan değişikliği nedeniyle revize edildi.
2	26.09.2016	Şirket adres değişikliği nedeniyle revize edildi.
3	09.09.2017	Logo değişikliği nedeniyle revize edildi.
4	24.10.2018	Madde 4.4.1. de revizyon yapıldı.
5	01.04.2024	4.6. maddesinin eklenmesi nedeniyle revize edildi.
6	31.12.2024	Şirket unvan değişikliği nedeniyle revize edildi.
7	11.04.2025	Md. 4.5.1. de revizyon yapıldı.

Hazırlayan YÖNETİM TEMSİLCİSİ	Onaylayan GENEL MÜDÜR
----------------------------------	--------------------------