



ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu:

PR 13

İlk Yayın Tarihi:

30.07.2018

Revizyon No:

30.07.2018-00

Sayfa

1/4

1- AMAÇ:

Bu prosedürün amacı, Başkent İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Çevre Ölçüm Müh. Müşavirlik Eğitim ve Sağlık Hizmetleri San. Tic. Ltd. Şti. müşterileri tarafından gelen şikayet ve itirazların nasıl değerlendirileceğini açıklar.

2- KAPSAM

Müşteriden gelen şikayet ve itirazlarda uygulanacak faaliyetleri ve sorumluları kapsar.

3- SORUMLULAR

Kalite Yönetim Temsilcisi, bu prosedürün yürütülmesinden sorumludur.

Tüm personel şikayet ve itiraz faaliyetleri ile tüm uygulamaları ve kayıtların tutulmasından sorumludur.

4- TANIM ve KISALTMALAR

Müşteri: Mal ve hizmet talep eden kişi ya da kuruluş.

Şikayet: Müşteriye verilen hizmet ile ilgili uygun olmayan işlemlerin mevcudiyeti olduğu iddiasıyla müşteri tarafından iletilen bildirim.

İtiraz: Müşterinin sunulmuş olan hizmet sonucunda olumlu ya da olumsuz kararların tekrar değerlendirilmesi yönündeki talebi.

5- UYGULAMA

- Muayene işlemindeki test ve kontrol sonuçlarına itiraz süresi sonuçlar müşteriye ulaştığı tarih itibariyle 15 gündür.
- Müşteri sunulan hizmet ile ilgili herhangi bir konuda şikayet ve itirazda bulunabilmesi için müşteri tarafından www.baskentsaglik.com.tr adresinde “dokümanlar” kısmında yer Müşteri Şikayet ve İtiraz Kayıt Formu (FR 40) doldurulmaktadır. Müşteri tarafından doldurulan Müşteri Şikayet ve İtiraz Kayıt Formu (FR 40) info@baskentsaglik.com adresine mail olarak

HAZIRLAYAN
KALİTE YÖNETİM
TEMSİLCİSİ

KONTROL EDEN
TEKNİK YÖNETİCİ

ONAYLAYAN
ŞİRKET MÜDÜRÜ



ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu:

PR 13

İlk Yayın Tarihi:

30.07.2018

Revizyon No:

30.07.2018-00

Sayfa

2/4

gönderilir. Şirket Müdürü tarafından şikayet ve itirazlar ilk değerlendirmenin yapılması için Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir. Müşteri tarafından gelen şikayet ve itiraz doğrultusunda, Teknik Yönetici, Kalite Yönetim Temsilcisi ve ilgili personel toplanarak şikayetin ve itirazın sorumlu olunan muayene faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını değerlendirir. Şikayet ve itiraz sorumlu olunan muayene faaliyetleri ile ilgiliyse konu incelenerek değerlendirilmektedir. Şikayet ve itirazların değerlendirmesinde muayene kuruluşu sorumlu olup, değerlendirme sonucunda alınan kararların ayrımcı faaliyetlere sebebiyet vermemesi için şikayet ve itiraz konusu ile ilgisi olmayan kişi tarafından araştırılır.

- Şikayet ve itirazlar Kalite Yönetim Temsilcisi, Teknik Yönetici ve Şirket Müdürü tarafından en geç 1 hafta içinde değerlendirilerek söz konusu şikayet ve itiraza çözüm üretilebilmesi için gerekli çalışmalar yerine getirilir. Şikayet ve itiraz için Kalite Yönetim Temsilcisi, Teknik Yönetici ve Şirket Müdürü tarafından çözüm üretilir ve telefon ya da mail ile müşteri bilgilendirilir. Üretilen bu çözüm müşteri tarafından kabul edilirse müşterinin doldurmuş olduğu Şikayet ve İtiraz Kayıt Formu (FR 40) ile kayıt altına alınır. Şikayet ve itiraz kapanmış olur.
- Müşteri tarafından doldurulan Müşteri Şikayet ve İtiraz Kayıt Formunda (FR 40) alınan kararlar hakkında gerekli durumlarda düzeltici ve önleyici faaliyet işlemi başlatılır. Düzeltici ve önleyici faaliyet işlemleri Sürekli İyileştirme Prosedürüne (PR 05) göre yürütülür.
- Müşteri Şikayet ve İtiraz Kayıt Formu (FR 40) Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından saklanır.

5. PROSEDÜR İŞ AKIŞI

Bu dokümanın iş akışı yoktur.

6. REFERANSLAR

TS EN ISO/IEC 17020 Çeşitli Tiplerdeki Muayene Kuruluşlarının İşletimi İçin Şartlar

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM	TEKNİK YÖNETİCİ	ŞİRKET MÜDÜRÜ
TEMSİLCİSİ		

