

<b>BAYLAN</b>	<b>MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ VE İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	MP.12
		Yayın Tarihi	17.04.2008
		Rev. No/Tarih	09./07.11.2023
		Sayfa No	1/6

### **REVİZYON NO ve REVİZYON SEBEPLERİ**

REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON SEBEPLERİ
00.	17.04.2008	Yeni yayım.
01.	01.04.2009	- Prosedürün adı “MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ VE İTİRAZLARI” olarak değiştirildi. - İtirazlar bölümüne “Anlaşmazlığın giderilemediği durumlarda müşteri, T.C. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı İl Müdürlüklerine başvurması için yönlendirilir.” ifadesi eklendi.
02.	29.08.2014	Prosedür tümü ile gözden geçirilerek uygulama ve standart ile örtüşecek şekilde gerekli güncellemeler yapılmış olup Doküman Kontrolü Prosedürü’ne göre doküman kodlama sistemi değiştirilerek “Değişiklik Yapılan Bölüm ve Numara” ifadesi Revizyon Sebepleri olarak değiştirilmiştir.
03.	19.06.2018	Prosedür tümü ile gözden geçirilmiştir. Şikâyet ve itiraz tanımlamalarına uygun olarak güncellenmiştir.
04.	16.07.2019	“Kalite dokümantasyon” yerine “Yönetim Sistemleri sorumlusu” yazılmıştır. 5.1.2 bölümüne “Şikâyetin ele alınması prosesinin bitimi şikâyet edene resmi olarak bildirilir.” ibaresi eklenmiştir.
05.	14.04.2020	Alt bilgi kısmındaki Hazırlayan/Onaylayan kısmı kaldırıldı. Yerine Sistem Onayı getirildi.
06.	21.05.2020	“Muayene Teknik Sorumlusu/Müdürü” yazan yerler “Muayene Teknik Sorumlusu” olarak değiştirilmiştir.
07.	10.09.2020	“Şikâyet/itiraz konusunda karar verilirken şikâyet/itiraza konu olan muayene faaliyetlerinde yer almamış kişi(ler) görevlendirilir; şikâyet/itirazla ilgisi olan personel karar verilirken, gözden geçirme ve onaylama aşamalarında kesinlikle görevlendirilmez. Eğer şikâyet/itiraza taraf olan personel Muayene Kalite Yöneticisi veya Muayene Teknik Sorumlusu ise karar verme yetkisi Genel Müdür’dedir.” cümleleri eklenmiştir.

<b>BAYLAN</b>	<b>MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ VE İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	MP.12
		Yayın Tarihi	17.04.2008
		Rev. No/Tarih	09./07.11.2023
		Sayfa No	2/6

REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON SEBEPLERİ
08.	24.10.2023	Genel Müdür unvanı Muayene Genel Müdürü olarak revize edilmiş, Kullanılan Formlar ve Referanslar bölümüne ekleme yapılmıştır.
09.	07.11.2023	“Anlaşmazlığın giderilemediği durumların çözümünde İzmir Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir ayrıca müşteri, T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı İl Müdürlüklerine başvurması için yönlendirilir. Şikayet konusu hem Muayene Teknik Sorumlusu ile ilgili hem de teknik bir konu ise karar verme yetkisi Su/Isı Sayacı Muayene mühendisindedir.” ifadeleri eklenmiştir.

<b>BAYLAN</b>	<b>MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ VE İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	MP.12
		Yayın Tarihi	17.04.2008
		Rev. No/Tarih	09./07.11.2023
		Sayfa No	3/6

## 1. AMAÇ

Bu prosedür Baylan Muayene Kuruluşunun, muayene faaliyetlerine yönelik özel ve tüzel kişilerin yapmış olduğu şikâyetlerin ve itirazların değerlendirilmesi, değerlendirmelerin onaylanması, itiraz ve şikâyet edene karşı tarafsız, objektif ve adil cevaplanmasını, çalışmaların tanımlanmasını açıklar.

## 2. UYGULAMA ALANLARI / KAPSAM

Bu prosedür TS EN ISO/IEC 17020 standardına uygun kalite sistemi dahilinde, firmamızın muayene faaliyetlerine yönelik itiraz ve şikâyetleri kapsar.

## 3. KULLANILAN FORMLAR VE REFERANSLAR

- MF.11 Düzeltici/Önleyici Faaliyet İstek Formu
- MF.12 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Takip Formu
- MF.38 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu
- MF.81 Müşteri Şikâyet/İtiraz Takip Listesi
- MP.04 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- MP.11 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- MF.117 Muayene Başvuru Formu

## 4. SORUMLULUKLAR

Baylan Muayene Kuruluşuna gelen şikâyetler ve itirazlar, Muayene Kalite Yöneticisi tarafından cevaplandırılır. Müşteri anketleri Muayene Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir.

## 5. TANIMLAMALAR

**Şikâyet:** Herhangi bir kuruluş veya kişi tarafından Baylan Muayene Kuruluşuna yapılan sözlü veya yazılı memnuniyetsizlik bildirim talebidir.

**İtiraz:** Başvuru sahibinin Muayene faaliyeti sürecinde alınmış bir kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebidir.

## 6. UYGULAMA

Baylan Muayene Kuruluşu'nda, muayene sonuçlarına ve verilen hizmete müşterilerden ve diğer ilgililerden gelebilecek şikâyetlerin ve itirazların yazılı olarak yapılması istenir.

Şikâyet/itiraz konusunda karar verilirken şikâyet/itiraza konu olan muayene faaliyetlerinde yer almamış kişi(ler) görevlendirilir; şikâyet/itirazla ilgisi olan personel karar verilirken, gözden geçirme ve onaylama aşamalarında kesinlikle görevlendirilmez.

Uygunsuzlukların ve potansiyel uygunsuzlukların tekrarının önlenmesi için MP.04 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü uygulanır.

Baylan Muayene Kuruluşu'nda yürütülen faaliyetler ile ilgili gelecek olan her türlü şikâyet ve itirazın nasıl ele alınacağı ile ilgili olan bu prosedür ilgili tarafın erişimine açık olarak <http://www.baylanwatermeters.com/> adresinde yer almaktadır.

Baylan Muayene Kuruluşu'na gelen şikâyetler ve itirazlar en fazla 1 ay içerisinde sonuçlandırılır.

<b>BAYLAN</b>	<b>MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ VE İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	MP.12
		Yayın Tarihi	17.04.2008
		Rev. No/Tarih	09./07.11.2023
		Sayfa No	4/6

## 5.1 MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ:

### 5.1.1 Şikâyetin Kabulü:

Baylan Muayene Kuruluşu tarafından yürütülmekte olan muayene faaliyetleri ile ilgili müşteri ve/veya taraflardan gelen şikâyetler olabilecek her türlü şikâyet ve uyuşmazlıklar, telefon, faks, e-mail veya <http://www.baylanwatermeters.com/> adresinde yer alan MF.38 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu ile gelebilir.

Baylan Muayene Kuruluşu'nda müşteriye kötü muamele, hatalı hizmet, muayene sonuçlarının hatalı yorumlanması, standartlara uymayan uygulamalar gibi nedenlerden ötürü müşterilerden ve ilgili taraflardan gelen tüm şikâyetler kayıt altına alınır.

Şikâyetler sözlü ya da yazılı olarak gelir. Ancak sözlü olarak gelen şikâyetlerin de MF.38 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu ile kayıt altına alınması sağlanır. Yönetim Sistemleri Sorumlusu, doldurulan Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formuna kayıt numarası verir ve forma kaydeder. Doldurulan formlar Kalite biriminde muhafaza edilir.

### 5.1.2 Şikâyetlerin İncelenmesi:

Müşterilerden/ilgili taraflardan gelen şikâyet, muayene faaliyetlerine katılmamış kişi olan Muayene Kalite Yöneticisi tarafından bir ön incelemeye tabi tutulur. Şikâyeti alan Muayene Kalite Yöneticisi, şikâyeti geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.

Alınan şikâyet, Muayene Kalite Yöneticisi tarafından MF.38 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu ile MF.81 Şikâyet/İtiraz Takip Listesi'nde kayıt edilir. Söz konusu şikâyetin sürdürülen muayene faaliyetleri ile bağlantılı olup olmadığının doğrulanması yapılır. Şikâyet konusu Baylan Muayene Kuruluşu tarafından yürütülen faaliyetler ile bağlantılı ise; şikâyet konusu Muayene Teknik Sorumlusuna iletilerek uygunsuzluğun giderilmesi ile ilgili gerekli çalışmaların başlatılması sağlanır. Eğer şikâyet/itiraza taraf olan personel Muayene Kalite Yöneticisi veya Muayene Teknik Sorumlusu ise karar verme yetkisi Muayene Genel Müdürü'ndedir. Şikâyet konusu hem teknik bir konu hem de Muayene Teknik Sorumlusu ile ilgili ise Su/Isı Sayacı Muayene mühendisi inceler ve Muayene Genel Müdürünün onayına sunar. Nihai karar verme yetkisi Muayene Genel Müdüründedir. Alınan şikâyet yürütülen muayene faaliyetleri ile ilgili değilse müşteri konu ile ilgili yazılı olarak bilgilendirilir.

Tespit edilen yanlışlık veya uygunsuzluk konusu ile ilgili derhal Muayene Teknik Sorumlusu tarafından düzeltici faaliyet başlatılır. Gerekli olduğu durumlarda da önleyici faaliyet başlatılır. Alınan şikâyet ile ilgili başlatılacak olan aksiyon/aksiyonlar MF.81 Şikâyet/İtiraz Takip Listesi'ne kayıt edilir.

Muayene Kalite Yöneticisi, şikâyetin alındığına dair bilgiyi (tarih ve kayıt numarası belirterek) itiraz sahibine MF.38 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu'nda yer alan iletişim bilgilerinden telefon, fax veya mail yolu ile **3 (üç)** iş gün içerisinde bildirir. Doldurulan MF.38 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu, Muayene Kalite Birimi tarafından muhafaza edilir.

Muayene Kalite Yöneticisi, itirazın geçerli kılınması için Muayene Teknik Sorumlusu' na iletir.

Şikâyetin ele alınması prosesinin bitimi şikâyet edene resmi olarak bildirilir.

Müşteri ile yapılan görüşmelerin sonuçları MF.38 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu'nda "Müşteri ile Yapılan Görüşmelerin Sonuçları/Tarih" kısmında belirtilir.

<b>BAYLAN</b>	<b>MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ VE İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	MP.12
		Yayın Tarihi	17.04.2008
		Rev. No/Tarih	09./07.11.2023
		Sayfa No	5/6

Müşterilerden gelen şikâyet 6 ayda bir istatistiksel olarak analizi yapılarak değerlendirilir ve Muayene Teknik Sorumlusu tarafından Muayene Genel Müdürü'ne raporlanır. Şikâyetler Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında ana gündem maddelerinden biridir.

Yürütülen tüm faaliyetler MP.11 Kayıtların Kontrolü Prosedürü' ne göre kayıt altına alınmaktadır.

## **5.2 MÜŞTERİ İTİRAZLARI:**

İtirazlar ancak Baylan Muayene Kuruluşu tarafından yürütülen faaliyetlerin yönetimi, muayene sonuçları veya yapılan uygulamaların yanlış olduğunun düşünülmesi durumunda bu karardan veya uygulamadan dolayı etkilenen taraflar tarafından yapılabilir.

### **5.2.1. İtirazın Kabulü:**

Baylan Muayene Kuruluşu'na ilgili taraflardan gelen itirazlar bu prosedürün 5.1.1. maddesinde belirtildiği şekilde kabul edilir.

### **5.2.2 İtirazın İncelenmesi:**

Müşterilerden/ilgili taraflardan gelen itiraz Muayene Kalite Yöneticisi tarafından MF.81 Şikâyet/İtiraz Takip Listesine kayıt edilir.

Muayene Kalite Yöneticisi, itirazın alındığına dair bilgiyi (tarih ve kayıt numarası belirterek) itiraz sahibine MF.38 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu'nda yer alan iletişim bilgilerinden telefon, fax veya mail yolu ile 3 (üç) iş gün içerisinde bildirir. Doldurulan MF.38 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu, Muayene Kalite Birimi tarafından muhafaza edilir.

Muayene Kalite Yöneticisi, itirazın geçerli kılınması için Muayene Teknik Sorumlusu'na iletir.

İtirazı değerlendirecek olan kişi veya çalışma grubu tarafından, itirazın geçerliliği değerlendirilir, itiraz konusu olan hususla ilgili yapılan her türlü faaliyet gözden geçirilerek itirazın sebepleri araştırılır.

İtirazla ilgili nihai karar gizlilik kurallarına uygun şekilde itiraz sahibine bildirilir.

İtirazlar başvurudan itibaren bir ay içinde karara bağlanmalıdır. Firma dışındaki kişi ya da kuruluşlardan bilgi/belge temini gerektiren itirazlar söz konusu bilgi/belge temin edildikten itibaren iki hafta içerisinde sonuçlandırılmalıdır.

Kararlar, karar alındıktan sonra en geç bir ay içerisinde Muayene Kalite Yöneticisi ve Muayene Teknik Sorumlusu tarafından uygulanır.

Karar sonucu düzeltici veya önleyici faaliyet ihtiyacı var ise, MP.04 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü'ne göre düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır.

Gelen itiraz konusu, muayene raporlarına ilişkin ise;

İtiraz konusu ile ilgili, muayene edilen numuneler tekrar kontrol edilir ve önceki muayene raporu ile karşılaştırılır. İki rapor arasında farklılık yoksa müşteri bilgilendirilir. İsteği üzerine partiden tekrar numune alınarak muayene edilir. Ya da başka bir muayene kuruluşunda test ettirilmesi önerilir. İki rapor arasında farklılık varsa düzeltici faaliyet başlatılır. Gerekli olduğu durumlarda da önleyici faaliyet başlatılır. Başlatılan düzeltici/önleyici faaliyetin büyüklüğü uygunsuzluk konusunun büyüklüğüne eşdeğer olmalıdır. Farklılık sebepleri araştırılır. Düzeltici faaliyet sonucuna göre partiden tekrar numune alınır. Sonuçlar müşteriye bildirilir.

Anlaşmazlığın giderilemediği durumların çözümünde İzmir Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir ayrıca müşteri, T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı İl Müdürlüklerine başvurması için yönlendirilir.

<b>BAYLAN</b>	<b>MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ VE İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	MP.12
		Yayın Tarihi	17.04.2008
		Rev. No/Tarih	09./07.11.2023
		Sayfa No	6/6

İtirazlarla ilgili araştırma ve karar, ilgili tarafların büyüklüğüne, kuruluşun yapısına bağlı olmadan ayırım gözetilen eylemlere yol açmamaktadır.

Yürütülen tüm faaliyetler MP.11 Kayıtların Kontrolü Prosedürü' ne göre kayıt altına alınmaktadır.