

 MÜHENDİSLİK VE NDT HİZMETLERİ	TALİMAT	Doküman No : MYS-T29 Yayın Tarihi : 03.03.2019 Rev.Tarihi : 01.04.2021 Rev.No : 01 Sayfa No : 1/2
KONU: Şikayetlerin Kabul, İtiraz Durumları ve Sonrasında Yönetimi		

A. YÖNTEM

Şikâyet

Şikâyet; “İtirazdan farklı olarak, bir kişi veya organizasyonun muayene kuruluşuna, kuruluşun faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi” demektir.

Not - ISO/IEC 17000:2004 Madde 6.5’ten uyarlanmıştır

Müşteri Şikâyetler ve İtirazlar:

- ✓ Müşteri şikâyetleri ve itirazlar; aynı zamanda periyodik olarak gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında konuşulmazı olmazsa olmaz zorunlu maddeleri arasında yer almaktadır (bkz. Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (MYS-P09))
- ✓ Gizlilik ilkesi çerçevesinde; müşterinin kamuya açık hale getirdiği veya muayene kuruluşu ile müşterinin aralarında anlaşmaya vardığı (örneğin, şikâyetlere cevap verilmesi amaçlı) bilgiler hariç diğer tüm bilgiler sahibine özel bilgiler olarak dikkate alınmakta ve gizli kabul edilmektedir.
- ✓ Kamuya açık ortamlarda yayınlanması öngörülen bilgilerle ilgili olarak Muayene Operasyonları Yöneticisi tarafından müşteri; önceden bilgilendirilir, onay alınır. Müşterinin onayı ve kontrolü dışında, yasal merciler hariç hiçbir bilgi 3ncü taraflar ile paylaşılmaz.

Not - Yasal geçerliliği olan taahhütler, örneğin sözleşmeye bağlanmış anlaşmalar olabilir.

- ✓ Müşteri ile ilgili olarak müşteri dışındaki kaynaklardan elde edilen bilgiler (örneğin, şikâyetle bulunanlardan veya düzenleyici makamlardan) gizli olarak değerlendirilir.
- ✓ Şikâyetlerin ve itirazların alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesine ilişkin dokümente edilmiş bir proses olarak Şikâyetler ve İtirazlar Süreci (MYS-MOS05) mevcuttur. Destek işlemler ise bu talimat üzerinde dokümente edilmiştir.
- ✓ Şikâyetler ve itirazların ele alınması prosesinin tanımı olarak Şikâyetler ve İtirazlar Süreci (MYS-MOS05) ve destek dokümanlar, talep edilmesi durumunda ilgili tüm taraflarca <http://tsem.com.tr/sikayet-ve-itaraz-formu/> web adresinden erişilebilir bulunmaktadır. Firma içi birimlerin ulaşabilmesi adına server üzerinde yer almaktadır. Müşteri veya yasal merciler tarafından görülmek istendiğinde ise kendilerine **KONTROLLÜ KONTROLSÜZ KOPYA** olarak verilmektedir.
- ✓ Bir şikâyet alınması sonrasında Muayene Operasyonları Yöneticisi ve Yönetim Temsilcisi tarafından incelemeler, değerlendirmeler yapılır, bu şikâyetin sorumlu olduğu muayene faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı teyit edilir ve eğer ilgili ise bu şikâyeti ele alınır. Değil ise şikâyeti bildiren tarafa durum ve gerekçeleri Muayene Operasyonları Yöneticisi tarafından iletilir.
- ✓ Muayene Operasyonları Yöneticisi; Şikâyetler ve İtirazlar Süreci (MYS-MOS05)’ ne göre şikâyet ve itirazların ele alınması prosesinin tüm aşamalarındaki kararların tamamından, hem müşteri, hem de Genel Müdür’ e karşı sorumludur.
- ✓ İtirazlar hakkındaki araştırma ve karar, ayrımcı faaliyetlere sebebiyet verecek sonuçlar oluşturmaması **na dikkat edilir.** adına şikâyetin konusu olan kişiler veya gruplar, itiraz sürecinin içerisinde bulunmamalıdır.

 MÜHENDİSLİK VE NDT HİZMETLERİ	TALİMAT	Doküman No : MYS-T29 Yayın Tarihi : 03.03.2019 Rev.Tarihi : 01.04.2021 Rev.No : 01 Sayfa No : 2/2
KONU: Şikâyetlerin Kabul, İtiraz Durumları ve Sonrasında Yönetimi		

Şikâyetler ve itirazlar prosesi

- ✓ Şikâyetlerin ve itirazların ele alınması prosesi en az aşağıda belirtilen unsurları ve yöntemleri içermektedir.
 - a) Şikâyet veya itirazın alınması, geçerli kılınması, araştırılması ve buna karşın gerçekleştirilecek faaliyetlerin kararlaştırılmasına ilişkin prosesin bir tanımını,
 - b) Şikâyetlerin ve itirazların çözümüne yönelik gerçekleştirilecek olan faaliyetler dâhil, şikâyet ve itirazların takibi ve kayıt altına alınmasını (bkz. Müşteri Şikâyet ve Talep Formu (MYS-MOS05.F01))
 - c) Uygun herhangi bir faaliyetin gerçekleştirilmesinin sağlanmasını.
- ✓ Şikâyet veya itirazı alan; şikâyet veya itirazın geçerli kılınmasına yönelik tüm bilgilerin toplanması ve doğrulanmasından sorumludur. Bu amaçla; müşteri ve-veya şikâyetin muhatabı olan tüm taraflar ile iletişime geçer, yerinde ziyaretler yapar, tespitlerde bulunur.
- ✓ Muayene Operasyonları Yöneticisi, kendisi bizzat söz konusu şikâyet veya itiraz ile ilgili muayene faaliyetinde kendisi yer almadı ise şikâyet veya itiraz edeni; şikâyet veya itirazın alındığı konularda bilgilendirir ve kendilerine ilerleme raporlarını, sonuçları ve alınan aksiyonları MYS- Müşteri Şikâyet ve Talep Formu (MYS-MOS05.F01) üzerinde kayıt altına alınmış bir şekilde paylaşarak bilgilendirir.
- ✓ Şikâyet veya itiraz edene bildirilecek olan karar; şikâyet/itiraz konusu muayene faaliyetlerinde yer almamış olan kişi/kişiler olarak örneğin Yönetim Temsilcisi tarafından verilir, öncesinde gözden geçirme ve değerlendirmeleri yapılır, onaylanır ve şikâyet/itiraz sahibine bildirilir.
- ✓ Yine aynı şekilde söz konusu şikâyet/itiraz konusu ile ilgili muayene faaliyetinde yer almayan, personeller tarafından, örneğin Yönetim Temsilcisi gibi; şikâyet veya itirazın ele alınması prosesinin bitimini şikâyet veya itiraz edene resmi olarak Müşteri Şikâyet ve Talep Formu (MYS-MOS05.F01) kaydını ileterek bilgilendirme yapılır.

B. İLGİLİ DOKÜMANLAR

1. Formlar

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
SÜLEYMAN DADAK	TAHA BULUT