

Doküman No:
GCA_PK_015

Yürürlük Tarihi
01.10.2014

Revizyon No:
06

Revizyon Tarihi:
31.12.2025

Sayfa Bilgisi
1/5

MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ PROSEDÜRÜ

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ
2. KAPSAM
3. TANIMLAR
4. SORUMLULUKLAR
5. PROSEDÜR DETAYI
6. İLGİLİ DOKÜMANLAR
EKLER

REVİZYON TABLOSU

Rev. No:	Revizyon Tarihi	Revizyonu İsteyen(ler)	Revizyon Açıklamaları
00			İlk Yazım
01	15.12.2015	Belgelendirme Birim Yöneticisi	Prosedürün İngilizcesi silindi. İçerik kısmında 7,8,9. maddeler çıkarıldı. Hazırlayan / onaylayan kısmında isimler çıkarıldı. SEÇ Çıkarıldı. Kapsam güncellendi. Şantiye çıkarıldı
02	01.05.2017	Kalite Yönetim Temsilcisi	Hazırlayan, KYT olarak değiştirildi.
03	23.08.2017	Kalite Yönetim Temsilcisi	5.4.1. ve 5.6. maddeleri değiştirildi.
04	10.12.2018	Kalite Yönetim Temsilcisi	Madde 4 ve 5.4 düzenlemeleri
05	01.12.2022	Kalite Yönetim Temsilcisi	Unvan değişikliği nedeni ile gözden geçirilerek güncellendi.
06	31.12.2025	Kalite Yönetim Temsilcisi	Logo değişikliği yapıldı

Hazırlayan:
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Müdür

Doküman No:
GCA_PK_015

Yürürlük Tarihi
01.10.2014

Revizyon No:
06

Revizyon Tarihi:
31.12.2025

Sayfa Bilgisi
2/5

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, GCA'nin hizmet verdiği müşterilerden ve diğer kesimlerden hizmetlerimizi gerçekleştirirken faaliyetlerimiz hakkında alınan uyarıların, önerilerin ve şikâyetlerin kayıt edilmesi, işleme konulması, düzeltilmesi ve ilgili önlemlerin alınarak düzeltilmeler yapıldıktan sonra ilgili tarafların bilgilendirilmesidir.

2. KAPSAM

GCA'nin tüm faaliyetlerine uygulanır.

3. TANIMLAR

GCA : GCA General Conformity Assessment

KEK : Kalite El Kitabı

KYT : Kalite Yönetim Temsilcisi

ŞİKÂyetLER: GCA'nin hizmetleri ile ilgili önerilerin, ikazların ve memnuniyetsizliklerin yazılı veya sözlü olarak bildirilmesidir.

4. SORUMLULUKLAR

Yapılan şikâyetlerin bu prosedürde açıklanan şekilde kayıt edilmesi, işleme konulması için düzeltici önlemlerin alınması için ilgili tarafların bilgilendirilmesinden Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur. Şikâyetin değerlendirilip işleme konulmasında Şikâyetler-İtirazlar Komitesi sorumludur. Komite, şikâyete konu olan faaliyetlerde yer almamış en az iki üyeden oluşmuştur.

Şikâyetlerin boyutlarının ve ilgililerin belirlenmesi konusunda Kalite Yönetim Temsilcisi ile koordineli çalışarak şikâyetlerin teknik boyutunun bu prosedüre göre düzeltilmesinden Teknik Müdür sorumludur.

Operatörler/Enspektörler, Genel Müdür, diğer Teknik Yöneticiler ve KYT yapılan şikâyetlerdeki ilgili hizmeti gerçekleştirenler yapılan şikâyetlerden kendi bölümlerini ilgilendiren şikâyetlerin düzeltilmesinden ve bu prosedüre göre gerçekleştirilmesinden sorumludurlar.

Şikâyetlerin prosedüre uygun işlem görmesinin takibinden ve düzeltici faaliyetlerin uygulanmasından ve düzeltici faaliyetlerin GCA genelinde duyurulmasından, yapılan düzeltici faaliyetlerin müşteriye de bildirilmesinden Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.

5. PROSEDÜR DETAYLARI

5.1 ŞİKÂyet KISTASLARI

Müşteri şikâyetleri konusu GCA'nin verdiği faaliyet ve hizmetlerle ilgili ise değerlendirilmek üzere dikkate alınır.

Hazırlayan:
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Müdür

Doküman No:
GCA_PK_015

Yürürlük Tarihi
01.10.2014

Revizyon No:
06

Revizyon Tarihi:
31.12.2025

Sayfa Bilgisi
3/5

5.2 ŞİKAYET TALEPLERİ

- GCA'nın hizmet verdiği müşterilerden gelen şikayetler,
- GCA'nın hizmet verdiği işlerin üçüncü taraf kontrol kuruluşundan gelen şikayetler,
- Müşterilerin bağlı olduğu klas kuruluşlarından gelen şikayetler,
- Şahısların yaptığı özel şikayetler,
- Hizmetin gerçekleştiği alanda faaliyetlerden etkilenen çevredeki diğer kesimlerden gelen şikayetler,

5.3 ŞİKAYETLERİN GRUPLARI

- Teknik şartname, standartlar, tasarım kodları ve projelere uyulmamasından kaynaklanan şikayetler,
- Tahribatsız test neticelerinin raporlanmasından ve değerlendirilmesinden kaynaklanan şikayetler,
- GCA tarafından iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerinin gerektiği gibi alınmamasından kaynaklanan şikayetler,
- Çalışılan mahaldeki iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerine GCA personelinin uymamasından kaynaklanan şikayetler,
- Merkezde veya şantiye çalışmalarında çevreye verilen rahatsızlık ve çevre bilincine ters düşen davranışlar ile ilgili şikayetler,
- GCA personelinin hizmet mahallindeki tavır ve davranışlarından ve iş programına uyulmamasından kaynaklanan şikayetler.
- Hizmet/taşeronluk/ortaklık sözleşmelerinden kaynaklanan şikayetler.
- GCA Kalite Sistemine uygunsuz davranışların müşteriler tarafından tespiti sonucu ortaya çıkan şikayetler.

5.4 ŞİKAYETLERİN İŞLEME KONULMASI

GCA'nın verdiği hizmetlerle ilgili her türlü şikâyet anında Kalite Yönetim Temsilcisi' ne bildirilir. Şikâyetlerin konu ve içerik bakımından işleme alınmasına Şikâyetler-İtirazlar Komitesi karar verir.

5.4.1 YAZILI ŞİKAYETLER:

5.4.1. Kalite Yönetim Temsilcisi, Şikâyetler-İtirazlar Komitesi ilgili nedeni araştırır ve düzeltici önleyici faaliyetin belirlenmesini sağlar. Müşterinin şikâyetinin giderilmesi için alınacak karar da, şikâyete konu olan personel yer almaz.

5.4.2. Şikâyetler-İtirazlar Komitesine kararlarının ardından Kalite Yönetim Temsilcisi şikâyetin işleme konulmasını ilgili Teknik Müdür' e (Genel Müdür dahil) bildirir. Şikâyetin içeriğine göre ilgili departmanlar/kişiler tespit edilir ve kök neden analizi yapılır.

Hazırlayan:
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Müdür

Doküman No:
GCA_PK_015

Yürürlük Tarihi
01.10.2014

Revizyon No:
06

Revizyon Tarihi:
31.12.2025

Sayfa Bilgisi
4/5

5.4.3. Bölüm Müdürleri, KYT ve Şikayetler-İtirazlar Komitesi ile birlikte gerçekleştirilen çalışmalar sonucunda düzeltici faaliyet gerçekleştirilir. Şikâyetin bir daha oluşmaması için GCA genelinde önleyici faaliyetin alınması ve uygulanmasını Kalite Yönetim Temsilcisi üstlenir.

5.4.4. Kalite Yönetim Temsilcisi ilgili bölümlerin yaptığı çalışmaların tümüne katkıda bulunur ve izler. Şikayetlerle ilgili düzeltici faaliyetler yapıldıktan ve önleyici tedbirler alındıktan sonra iç iletişim yoluyla GCA geneline ulaştırır.

5.4.2 SÖZLÜ ŞİKAYETLER

Sözlü olarak yapılan şikayetler KYT'ne bildirilerek "Müşteri Şikayetleri İzleme Formu" hazırlanır ve ilgili birimlere bildirilir ve takibini KYT yapar.

5.5 ŞİKAYETLERLE İLGİLİ DÜZELTİCİ/ÖNLEYİCİ FAALİYETLER

5.5.1. Madde 5.3'de belirtilen şikayetlere uygun düzeltici ve önleyici faaliyetler alınır.

5.5.2. Şikâyet konusu içerik bakımından personelin eğitim eksikliğinden kaynaklanıyor ise KYT tarafından alınması gerekli olan eğitim planlanarak, personelin eğitim alması sağlanır.

5.5.3. GCA Kalite Sisteminin uygulanmamasından kaynaklanan şikayetler kapsamındaki ilgili personeller KYT tarafından yeniden oryante edilerek izlenirler.

5.5.4. Personel hatasından kaynaklanan şikayetlerin olması durumunda KYT, Şikayetler-İtirazlar Komitesi veya ilgili Teknik Müdürler hatanın kök nedeni araştırılarak bulunur. (Sağlık sorunları, ailevi sorunlar, dikkat kayıpları, motivasyon kaybı, kendini güvende hissetmeme vb.) Personel şikayet hakkında bilgilendirilir ve gerekli uyarılar üstleri tarafından yapılır. Sorun çözülebilecek nitelikte ise çözümlenir. Kısa vadede çözümlenemeyecek durumda ise minimize edilir ve bu sorununu işe yansıtması için kontrol mekanizmasını geliştirecek eğitim desteği verilir.

Gerekli olması halinde, şikayet sahibinden şikayet konusu ile ilgili kanıtlarını sunması beklenir. Şikayet tarihinden itibaren 10 (on) gün içerisinde personel tarafından yazılı olarak şikayet hakkındaki savunması (varsa kanıtlarıyla birlikte) istenir. Savunma GCA tarafından değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda, personelin haksız olduğu tespit edilirse, gerekli ikaz, ihtar veya yasal yaptırımlar uygulanır ve şikayet sahibi konu hakkında bilgilendirilir. Değerlendirme sonucu, personelin haklı olduğu yönünde ise, herhangi bir yaptırım meydana gelmez ve şikayet sahibi konu hakkında bilgilendirilir.

5.5.5. GCA'nın genel imajını, müşteriler karşısında güvenini etkileyen içerikli personel hatalarında üst yönetimin kararı ile personelin yazılı savunması alınır. Savunmanın geçerlilik durumuna göre uygulama gerçekleştirilir. Düzeltici faaliyetler uygulanır.

5.5.6. Müşteri şikayetleri ilgili birim yöneticileri ile düzeltilir. Düzeltici faaliyet GCA'nın gelecekteki hizmetlerinde hataları önleyici görülürse tüm GCA personeline KYT tarafından duyurulur ve gerekli uygulamaların yapılması izlenir.

Hazırlayan:
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Müdür

Doküman No:
GCA_PK_015

Yürürlük Tarihi
01.10.2014

Revizyon No:
06

Revizyon Tarihi:
31.12.2025

Sayfa Bilgisi
5/5

5.6 MÜŞTERİNİN BİLGİLENDİRİLMESİ

Şikayetlerle ilgili işlemlerin sonuçlandırılmasından sonra müşteri, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanan GCA_FK_030 Müşteri Şikayetleri İzleme Formu ile ve/veya müşteri ile yüz yüze veya telefon ile görüşerek bilgilendirilir ve müşteri memnuniyeti alınır.

Şikayet sahibi belirlenen çözüm yollarını kabul etmezse şikayet itiraza dönüşür ve itiraz değerlendirme sürecine göre ele alınır.

GCA şikayeti geçerli kılmak için gereken tüm bilgilerin toplanmasından, doğrulanmasından ve bu bilgilerin gizliliğinden sorumludur.

- Tüm şikayetler ve itirazlar gizli olup, kamuya açılması gereken koşullar haricinde üçüncü taraflara bilgi verilmez.
- Gerek görülmesi durumunda yalnızca TÜRKAK tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili taraflar mutlaka haberdar edilir.
- Bütün kayıtlar, dokümanlar, cevaplar ve bütün ilgili toplantı kayıtları, Kalite Yöneticisi' nin dosyasında saklanır. Şikayet ve İtiraz sürecinin her bir aşamasında alınan kararların gerekçeleri hakkında şikâyet ve itiraz sahibi yazılı veya sözlü bilgilendirilir ve bu bilgilendirme kayıt altına alınır.
- Bu prosedürde belirtilen tüm doküman ve kayıtlar kalite kaydı olarak muhafaza edilir.

5.7 DOKÜMANTE EDİLMESİ

Müşteri şikayetlerini içeren müşteri geri bildirim dosyası açılır. İşlem gören her şikayet bu dosyada şikayet yazısından başlayıp, ilgili personelin eğitimi, ikazı, yazılı savunması ve düzeltici/önleyici faaliyet ile ilgili müşteriye yapılan bilgilendirmeleri de içerecek şekilde dosyalanır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

GCA_PK_011 İç Denetim Prosedürü

GCA_PK_012 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

GCA_PK_019 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

GCA_PK_020 Önleyici Faaliyetler Prosedürü

Hazırlayan:
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan:
Genel Müdür