



ŞİKAYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ

PR.06

Y.T: 01.08.2017 REV. NO: 02 REV. TAR:02.01.2026

KONTROLLÜ
KOPYA



GDG TEST&ÖLÇÜM

ŞİKÂyet VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN NO:	PR.06
YAYIN TARİHİ:	01.08.2017
REVİZYON NO:	02
REV. TARİHİ:	02.01.2026
SAYFA NO:	Sayfa 2 / 3

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, şikâyet ve itirazların alınması ve değerlendirilmesi ve karar verilmesi için uygulanacak yöntem ve sorumlulukların belirlenmesidir.

2. TANIMLAR

Şikâyet: Bir kişi veya kuruluşun, GDG'ye, faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

İtiraz: Müşteri kuruluşların, GDG'den, vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebi.

3. İLGİLİ DOKÜMANLAR ve REFERANSLAR

FR.07 Şikâyet ve İtiraz Formu

4. SORUMLULUKLAR ve UYGULAMA

KONTROLLÜ
KOPYA

4.1. Genel

4.1.1. Şikâyetler ve itirazlar, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

4.1.2. GDG, şikâyet ve itirazların ele alınması ve değerlendirilmesi ve karar verilmesinin tüm seviyelerindeki kararlardan sorumludur.

4.1.3. Şikâyetler ve itirazlar, alan personel tarafından, "Şikâyet ve İtiraz Formu"na kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir.

4.1.4. Yönetim Temsilcisi tarafından, alınan şikâyet ve itirazın, sunulan muayene faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı teyit edilir.

4.1.5. Şikâyet ve itirazın, sunulan muayene faaliyetleri ile ilgili olduğu belirlenirse Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet, en fazla (7) yedi iş günü içerisinde incelenir.

4.1.6. Şikâyet ve itirazın, bu prosedürü işleten kişiler hakkında olması durumunda şikâyet, sorumlulukları doğrultusunda konudan bağımsız olduğu garanti edilerek görevlendirilen başka personel tarafından takip edilir ve sonuçlandırılır.

4.1.7. Alınan ve haklı olduğu teyit edilen şikâyet ve itirazlar, değerlendirme amacıyla "Şikâyet ve İtiraz Komitesi"ne iletilir.

4.2. Şikâyetler

4.2.1. Muayenesi tamamlanmış müşteriler hakkında yapılan şikâyetler, Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili müşteriye yazılı olarak bildirilir.

4.2.2. Müşteri kuruluştan, hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler hakkında en fazla (7) yedi iş günü içerisinde yazılı bilgi vermesi istenir.

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

4.3. İtirazlar

4.3.1. GDG tarafından itirazların alınması, değerlendirilmesi, bunlar hakkında karar verilmesi ve itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulama yapılmaması, prensip olarak benimsenmiştir.

4.3.2. Muayene faaliyetleri ile ilgili olarak; muayene raporları, muayene elemanları, muayenenin

HAZIRLAYAN:

ONAYLAYAN:

	GDG TEST&ÖLÇÜM		DOKÜMAN NO:	PR.06
			YAYIN TARİHİ:	01.08.2017
			REVİZYON NO:	02
			REV. TARİHİ:	02.01.2026
			SAYFA NO:	Sayfa 3 / 3

içeriği vb. hususlarda itirazlar, ilgili müşteriler tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilir.

4.4.Şikâyetler ve İtirazların Değerlendirilmesi

4.4.1. Şikâyet ve İtiraz Komitesi, GDG'ye iletilen ve haklılığı teyit edilen her şikâyet ve itiraz için toplanır.

4.4.2. Şikâyet ve itirazlar, Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından, **en fazla (15) on beş iş günü** içerisinde değerlendirilir ve karara bağlanır.

4.4.3. Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından, ilgili şikâyet ve itirazların geçerli kılınması ve araştırılması yapılır. Bu amaçla, uygun ve gerekli durumlarda, şikâyet ve itirazla ilgili gelen/alınan bilgiler, Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından değerlendirilir ve yapılacak faaliyete ilişkin karar verilir.

4.4.4. Şikâyet ve İtiraz Komitesi kararları oy birliği ile alınır.

4.4.5. Şikâyet ve İtiraz Komitesinin kararı, son karardır.

4.5.Düzeltilici Faaliyetler

4.5.1. Şikâyetler ve itirazların değerlendirme sonuçları doğrultusunda, gerekli olduğu önerilen/tespit edilen düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

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

4.6.İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

4.6.1. GDG, itirazın ve mümkün olduğu durumlarda şikâyetin alındığını, ilerlemeye dair bilgileri ve şikâyet ve itiraz tarihinden **en geç (1) bir ay** sonra sonucunu şikâyet veya itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir.

4.6.2. GDG'ye ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez. Müşteri ile karşılıklı imzalanmış sözleşmedeki ve standardın işaret ettiği maddeler saklıdır.

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

4.7 Müşteri Anketlerinin Değerlendirmesi

Her yıl Aralık ayında müşteri anketlerinin değerlendirmeleri yapılır.

Puanlama sistemi her soru için sınıflandırma üzerinden (kötü, yetersiz, iyi, mükemmel) değerlendirilip, yetersiz ya da kötü değerlendirmesi yapılan sorular için faaliyet başlatılır. Yapılan düzeltici faaliyet hakkında müşteriye geri bildirim yapılır.

YGG toplantılarında müşteri memnuniyet anket sonucu değerlendirmeleri yapılır.

5. REVİZYON TARİHÇESİ

REVİZYON NO:	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON AÇIKLAMASI
00	---	İlk yayın.
01	07.03.2022	4.6.2 maddesine "Müşteri ile karşılıklı imzalanmış sözleşmedeki ve standardın işaret ettiği maddeler saklıdır." Açıklaması eklenmiştir.
02	02.01.2026	4.7 maddesi (müşteri anketleri değerlendirmesi) prosedüre eklenmiştir.

HAZIRLAYAN:	ONAYLAYAN:
-------------	------------