

**DOKÜMAN NO : RKS-KY-P008**  
**YAYIN TARİHİ : 26.06.2023**  
**REVİZYON NO : 7**

# MÜŞTERİ BİLDİRİMLERİ PROSEDÜRÜ

HAZIRLAYAN	KONTROL	ONAY
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	YÖNETİM TEMSİLCİSİ	ŞİRKET MÜDÜRÜ

*Dokümanda en son yapılan revizyon bold ve italik yazı tipiyle yazılarak, revize edilen kısım belirginleştirilmiştir.*

## 1.0 AMAÇ

RKS Kalite Kontrol Gözetim Ve Muayene Hizm. San. Tic. Ltd. Şti.' nin gerçekleştirdiği Tahribatsız Muayene ve Personel Belgelendirme faaliyetleri ile **ilgili taraflardan** gelen herhangi bir konudaki bildirimlerin (memnuniyet, şikayet, öneri, itirazları) yönetilmesidir.

## 2.0 KAPSAM

Bu prosedür, RKS KALİTE' nin tüm faaliyetleriyle ilgili taraflardan memnuniyet, şikayet, öneri ve itirazların (bildirimlerin) alınması ile itiraz ve şikayetlerin değerlendirilmesi, karara bağlanması ve sonuçların itiraz/şikayet sahibine bildirilmesini kapsar.

## 3.0 TANIMLAR

**3.1 Bildirim:** **İlgili taraflardan** gelen memnuniyet, şikayet, itiraz ve önerilerin tamamıdır. Bildirimlerin kapsamında ürün ve hizmetle ilgili şartlar ile beklenmedik durumlardaki özel şartlar da bulunmaktadır.

**3.2 Memnuniyet:** Müşterilerin/adayların, RKS KALİTE'nin muayene-personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları veya RKS KALİTE etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin sözlü veya yazılı olarak bildirdikleri memnun olma halini bildirmeleridir. Telefonda sözlü olarak, ya da Tahribatsız Muayene Bölümü için Müşteri Memnuniyeti Anketi (Tahribatsız Muayene ve Personel Belgelendirme Bölümü için Sınav Değerlendirme Formu yoluyla bildirimler alınmaktadır.

**3.3 Öneri:** **İlgili tarafların**, RKS KALİTE' nin muayene-personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları veya RKS KALİTE etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin sözlü veya yazılı olarak bildirdikleri tavsiyelerdir. Telefonda sözlü olarak, ya da Tahribatsız Muayene Bölümü için Müşteri Memnuniyeti Anketi ve Personel Belgelendirme Bölümü için Sınav Değerlendirme Formu yoluyla bildirimler alınmaktadır.

**3.4 Şikayet:** **İlgili tarafların**, RKS KALİTE' nin muayene-personel belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları veya RKS KALİTE etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin sözlü veya yazılı olarak memnuniyetsizliklerini ifade etmesidir. Telefonda sözlü olarak, ya da Şikayet-İtiraz Bildirim Formu'yla (RKS-KY-F045) şikayetler alınır.

**3.5 İtiraz:** **İlgili tarafların**, muayene-personel belgelendirme faaliyetleri kapsamında RKS KALİTE tarafından verilen herhangi bir kararın yeniden değerlendirilmesi talebidir. Telefonda sözlü olarak, ya da Şikayet-İtiraz Bildirim Formu'yla (RKS-KY-F045) itirazlar alınır.

**3.6 İtiraz Değerlendirme Komitesi:** İtirazın gözden geçirildiği halde verilen karara itiraz sahibinin tatmin olmaması durumunda, Üst Yönetim tarafından belirlenen en az 2 kişiden oluşan ve itirazı yeniden değerlendirecek komitedir.

## 4.0 İLGİLİ DOKÜMANLAR

### 4.1 Şirket içi dokümanlar

- 4.1.1 Kalite-Çevre-İSG El Kitabı (RKS-KY-E001)
- 4.1.2 Organizasyon El Kitabı (RKS-KY-E002)
- 4.1.3 Personel Belgelendirme El Kitabı (RKS-PB-E001)
- 4.1.4 Muayene ve Gözetim El Kitabı (RKS-TM-E001)
- 4.1.5 Doküman ve Kayıt Yönetimi Prosedürü (RKS-KY-P001)
- 4.1.6 Düzeltici-önleyici faaliyet Prosedürü (RKS-KY-P002)

### 4.2 Dış kaynaklı dokümanlar

- 4.2.1 ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi-Şartlar
- 4.2.2 ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi-Şartlar
- 4.2.3 ISO 45001 İSG Yönetim Sistemi-Şartlar
- 4.2.4 TS EN ISO IEC 17020 Çeşitli tipteki muayene Kuruluşlarının Çalıştırılmaları için Genel Kriterler

4.2.5 TS EN ISO IEC 17024 Uygunluk değerlendirmesi-Personel belgelendiren kuruluşlar için genel şartlar

## 5.0 UYGULAMA

### 5.1 Memnuniyetin Alınması ve Değerlendirilmesi:

RKS KALİTE tarafından yürütülmekte olan Tahribatsız muayene ve Personel Belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak olabilecek her türlü memnuniyet durumları yazılı veya sözlü olarak gelebilir.

Tahribatsız Muayene faaliyetleri için, Müşteri Memnuniyeti Anket Formu (Tahribatsız Muayene Faaliyetleri) (RKS-KY-F043) tanımlanmıştır.

Personel Belgelendirme faaliyetleri için, Müşteri Memnuniyeti Anket Formu (Personel Belgelendirme Faaliyetleri) (RKS-KY-F076) tanımlanmıştır.

Kaynak Prosedürlerinin Değerlendirilmesi ve onayı faaliyetleri için, Müşteri Memnuniyeti Anket Formu (Kaynak Prosedürlerinin Onayı) (RKS-KY-F074) tanımlanmıştır.

Yukarıda belirtilen ve her bir faaliyet alanı için ayrı ayrı tanımlanan Müşteri Memnuniyeti Anket formları yılda bir kez müşterilere gönderilerek, formun müşteriler tarafından doldurulması sağlanır ve müşteriler tarafından doldurulan kayıtlar Kalite Yönetim Bölümü'nde muhafaza edilir.

Ayrıca Müşteri memnuniyet Anketi formları RKS KALİTE web sitesi üzerinden de müşteri tarafından ulaşılabilir. RKS KALİTE web sitesi üzerinden yukarıda belirtilen formlara ulaşım için adres aşağıda belirtilmiştir.

<https://rkskalite.com/>

#### **Müşteri Memnuniyeti Anketi puanlamaları:**

10-9 puan = Çok iyi

8-7 puan = İyi

6-5 puan = Orta

4-3 = Kötü

2-1 = Çok kötü

İlgili formlar müşteriler/adaylar tarafından doldurulduktan sonra Yönetim Temsilcisi tarafından dosyalanır.

Tahribatsız Muayene faaliyetleri kapsamında hizmet verilen müşterilerin vermiş oldukları puanlar, müşteri bilgileri ile birlikte Müşteri Memnuniyeti Ölçümleme Raporu (TM) (RKS-KY-F044) adlı forma kaydedilir.

Personel Belgelendirme faaliyetleri kapsamında hizmet verilen müşterilerin vermiş oldukları puanlar, müşteri bilgileri ile birlikte Müşteri Memnuniyeti Ölçümleme Raporu (PB) (RKS-KY-F077) adlı forma kaydedilir.

Kaynak prosedürlerinin değerlendirilmesi ve onayı faaliyetleri kapsamında hizmet verilen müşterilerin vermiş oldukları puanlar, müşteri bilgileri ile birlikte Müşteri Memnuniyeti Ölçümleme Raporu (PQR) (RKS-KY-F078) adlı forma kaydedilir.

Yukarıda belirtilen Müşteri Memnuniyeti Ölçümleme raporları Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir.

### 5.2 Memnuniyet sonuçlarıyla ilgili yapılacak faaliyetler:

Müşterilerin/adayların Müşteri Memnuniyeti Anketince her bir soru için vermiş oldukları puanların değerlendirmeleri aşağıda belirtildiği şekilde yapılır.

10 puan ile 5 puan arası (10 ve 5 dahil) = Orta ile Çok iyi arasında puanlanmıştır. Bu puanlar arası kabul edilir. Müşterinin vermiş olduğu puanların bir soru için 5 ya da 6 puan olması durumunda; aynı müşterinin bir sonraki yıl da aynı soru ya da sorulara vermiş olduğu puanlar 5 ya da 6 olursa; düzeltici-önleyici faaliyetler başlatılır. Ardından bu durumla ilgili müşteriyle iletişime geçilmesi ve sorunun kaynağının sorgulanarak gerekli iyileştirmelerin yapılması sağlanır.

4 puan ile 1 puan arası (4 ve 1 dahil) = Kötü ve çok kötü arasında puanlanmıştır. Bu puanlar kabul edilmez. Bu durumda düzeltici-önleyici faaliyetler başlatılır. Ardından bu durumla ilgili müşteriyle iletişime geçilmesi ve sorunun kaynağının sorgulanarak gerekli iyileştirmelerin yapılması sağlanır.

Puan verilmemesi = Puanlama olmaması durumunda müşteriyle iletişime geçilerek, puan verilmemesinin nedenleri araştırılır. Nedenlerin verilen hizmetlerde aksaklık olması vb gibi işleyişle ilgili olması durumunda düzeltici-önleyici faaliyetler başlatılır. Ardından bu durumla ilgili müşteriyle iletişime geçilmesi ve sorunun kaynağının sorgulanarak gerekli iyileştirmelerin yapılması sağlanır.

### 5.3 Şikayetlerin Alınması:

RKS KALİTE’de şikayetler iki yolla alınır.

#### 5.3.1 Şikayet-İtiraz Bildirim Formu doldurularak alınan şikayetler:

Şikayet-İtiraz Bildirim Formu (RKS-KY-F045) tanımlanmıştır. Tanımlı bu form RKS KALİTE web sitesi üzerinden müşteri firma tarafından ulaşılabilir. RKS KALİTE web sitesi üzerinden yukarıda belirtilen forma ulaşım için adres aşağıda belirtilmiştir.

<https://rkskalite.com/>

#### 5.3.2 Bölüm Sorumluları ya da Yönetim Temsilcisine gelen şikayetler:

RKS KALİTE tarafından yürütülmekte olan Tahribatsız muayene, Kaynak Prosedürlerinin değerlendirilmesi ve onayı ve Personel Belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak olabilecek her türlü şikayet, öneri ve uyuşmazlıklar, yazılı veya sözlü olarak gelebilir. Şikâyetler tüm Bölüm Sorumlularına ya da Yönetim Temsilcisi’ne gelebilir. Bölüm Sorumluları’na gelen şikayetler Bölüm Sorumluları tarafından mail ya da sözlü olarak Yönetim Temsilcisi’ne iletilir.

Şikâyeti alan Yönetim Temsilcisi, şikâyeti geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.

Gelen her türlü şikâyet ve şikâyet ile ilgili işlemler ve bu aşamada oluşan bilgiler sır niteliğinde gizli olarak tutulacaktır. Ayrıca şikayetle ilgili yapılacak işlemler tüm taraflara eşit ve adil bir şekilde uygulanmaktadır.

#### 5.4 Şikayetle ilgili bilgilendirme:

Şikayet alındıktan sonra şikayet eden Kuruluş’a şikayetin alındığına dair bilgilendirme Yönetim Temsilcisi tarafından yapılmaktadır. (Faks kapağı formu-RKS-KY-F004)

#### 5.5 Şikayetlerin Değerlendirilmesi:

Tüm gelen şikayetler Yönetim Temsilcisi tarafından Şikayet ve İtiraz İzleme Formu’na (RKS-KY-F046) kaydedilir ve gelen orijinal kayıt ve dokümanları ile birlikte iliştilir.

**Şikayet ile ilgili olarak Yönetim Temsilcisi ve Üst Yönetim tarafından ilgili şikayet ya da şikayetler görüşülerek, yapılması gereken faaliyetler belirlenir.** Şikâyet edene bildirilecek olan karar, şikâyete konu faaliyetlerde önceden yer almamış olan personel tarafından verilecek, gözden geçirilecek ve onaylanacaktır. Faaliyetler yapıldıktan sonra şikayet edene iletilecek karar Yönetim Temsilcisi tarafından şikayet edene iletilmek üzere hazırlanır.

Yönetim Temsilcisi tarafından gerekli görülürse düzeltici-önleyici faaliyetler başlatılır. Düzeltici-önleyici faaliyetler başlatıldığı durumlarda Düzeltici-önleyici Faaliyet Prosedürü’ne (RKS-KY-P002) göre faaliyetler sonuçlandırılır.

Şikayetin değerlendirilmesi esnasında ISO 9001 kapsamında risk ya da fırsat tespit edilmesi durumunda tespit edilen risk ya da fırsat EYS Risk Değerlendirme Analizi (RKS-KY-F015)’ne ilave edilir. Bu kapsamda yapılan işlemler Risk ve Fırsatlar Prosedürü (RKS-KY-P017) ne göre yapılır.

#### 5.6 Şikâyetlerin Sonuçlandırılması:

Şikâyet konusu firmaya, gelen şikayet ile ilgili faaliyetleri içeren yazışma ile en geç 10 iş gün içinde geri bildirim yapılır ve şikayet sonuçlandırılır.

Şikayetin bir ya da birden fazla personelle ilgili olması durumunda; şikayetin nedeni olan personel, sonraki dönemde şikayetin alındığı müşterinin işi için görevlendirilmeyecektir.

### 5.7 İtirazların alınması

RKS KALİTE’de itirazlar iki yolla alınır.

#### 5.7.1 Müşteri Şikayet-İtiraz Bildirim Formu doldurularak alınan itirazlar:

Şikayet-İtiraz Bildirim Formu (RKS-KY-F045) tanımlanmıştır. İlgili form RKS KALİTE web sitesi üzerinden müşteri firma tarafından ulaşılabilir. RKS KALİTE web sitesi üzerinden yukarıda belirtilen forma ulaşım için adres aşağıda belirtilmiştir.

<https://rkskalite.com/>

#### 5.7.2 Tahribatsız Muayene Bölümü’ne gelen itirazlar:

RKS KALİTE tarafından yürütülmekte olan Tahribatsız muayene sonuçlarına yönelik itirazlar yazılı veya sözlü olarak gelebilir. İtirazlar Tahribatsız Muayene Bölümü’ne gelir.

#### 5.7.3 Personel Belgelendirme Bölümü’ne gelen itirazlar:

RKS KALİTE tarafından yürütülmekte olan Personel Belgelendirme kararlarına yönelik itirazlar yazılı veya sözlü olarak gelebilir. İtirazlar Personel Belgelendirme Bölümü’ne gelir.

#### 5.7.4 Kaynak Prosedürlerinin değerlendirilmesi ve onayı faaliyetleri kapsamında gelen itirazlar:

RKS KALİTE tarafından yürütülmekte olan Kaynak prosedür onayına yönelik itirazlar yazılı veya sözlü olarak gelebilir. İtirazlar Kaynak Mühendisi’ne gelir.

### 5.8 İtirazla ilgili bilgilendirme:

İtiraz alındıktan sonra itiraz eden Kuruluş’a itirazın alındığına dair bilgilendirme Yönetim Temsilcisi tarafından yapılmaktadır. (Faks kapağı formu- RKS-KY-F004)

### 5.9 İtirazların Değerlendirilmesi

Gelen tüm itirazlar Şikayet ve İtiraz İzleme Formu’na (RKS-KY-F046) kaydedilir ve gelen orijinal kayıt ve dokümanları ile birlikte iliştilir.

Alınan tüm itirazlar kayıt altına alınacak ve şikayetler-İtirazlar dosyasında saklanacaktır. İtirazlar ve itiraz yapan kuruluşların haklarının olduğu gerçeğinden hareket ile itirazlar kendi prosedürü içerisinde ve haklının ortaya çıkarılması şeklinde ele alınacak, itiraz ile ilgili işlemler itiraz sahibine diğer işlemlerinde negatif olarak yansımaması ile ilgili her türlü tedbir alınacaktır.

İtirazlar değerlendirilirken itiraz konusu ile ilgili daha önceden yapılan itirazlar dikkate alınacak, buradaki bilgiler değerlendirmenin bir parçası olarak bulundurulacaktır.

**Tahribatsız Muayene Bölümü’ne gelen itirazlar ardından**, itirazların değerlendirilmesi kapsamında ***İtiraz ile ilgili olarak Yönetim Temsilcisi ve Üst Yönetim tarafından ilgili itiraz ya da itirazlar görüşülerek, yapılması gereken faaliyetler belirlenir.*** Faaliyetler yapıldıktan sonra itiraz edene iletilecek karar Yönetim Temsilcisi tarafından gözden geçirilerek, onaylanarak itiraz edene iletmek üzere hazırlanır.

**Personel Belgelendirme Bölümü’ne gelen itirazların ardından** yapılan faaliyetler aşağıda belirtilmiştir.

1. İtiraza konu Değerlendirici/Karar Verici’nin kararını yeniden gözden geçirmesi sağlanır.
2. Değerlendirici/Karar Verici gözden geçirdiği halde kararı değişmiyorsa, diğer bir Karar Verici tarafından karar yeniden gözden geçirilir.
3. Konu çözümlenemediyse, konu İç Doğrulamaya değerlendirilmesine sunulur.  
İç doğrulamaya değerlendirilmesi İtiraz sahibine bildirilir. İtiraz sahibinin gözden geçirmeler neticesinde ortaya çıkan sonuçtan tatmin olamaması durumunda itiraz konusu İtiraz değerlendirme Komitesi’ne sunulur.  
İtiraz Değerlendirme Komitesi ile ilgili şartlar aşağıda belirtilmiştir:
  - İtiraz Değerlendirme Komitesi toplantılarında en az 2 kişi olmalıdır.

- İtiraz sahibinin itiraz sonucundan tatmin olmaması durumunda İtiraz Değerlendirme Komitesi Üst Yönetim tarafından oluşturulur.
- Yönetim Temsilcisi, RT-MT Teknik Sorumlu, Teknik Ofis Şefi, Satın Alma Sorumlusu, Muhasebe Sorumlusu ve Personel Belgelendirme Bölümü çalışanlarından en az bir kişi gerektiğinde Komite oluşturulurken Üst Yönetim tarafından görevlendirilebilirler.
- Personel Belgelendirme Bölümü'nde görevlendirilen personelden en az bir kişi Üst Yönetim'in vereceği karar doğrultusunda Komitede görev alır. İtiraza sebep olan kişiler komitede görev alamazlar.
- İtiraz Değerlendirme Komitesi görevleri Organizasyon El Kitabı'nda (RKS-KY-E002) tanımlanmıştır.

İtirazların ardından, Yönetim Temsilcisi tarafından gerekli görülürse düzeltici-önleyici faaliyetler başlatılır. Düzeltici-önleyici faaliyetler başlatıldığı durumlarda Düzeltici-önleyici Faaliyet Prosedürü (RKS-KY-P002) ne göre faaliyetler sonuçlandırılır.

İtirazın değerlendirilmesi esnasında ISO 9001 kapsamında risk ya da fırsat tespit edilmesi durumunda tespit edilen risk ya da fırsat EYS Risk Değerlendirme Analizi (RKS-KY-F015)'ne ilave edilir. Bu kapsamda yapılan işlemler Risk ve Fırsatlar Prosedürü (RKS-KY-P017) ne göre yapılır.

#### **5.10 İtirazların sonuçlandırılması**

İtiraz alınan firmaya/adaya, gelen itiraz ile ilgili faaliyetleri içeren yazışma ile en geç 3 iş gün içinde Yönetim Temsilcisi tarafından geri bildirim yapılır ve itiraz sonuçlandırılır.

#### **5.11 İlgili Taraf Bildirimleri kapsamında Yapılacak İşlemler**

**İlgili Taraf** bildirimleri (Memnuniyet, şikayet, öneri, itiraz) İç denetimde de gözden geçirilir ve bu prosedüre göre yapılması gereken ancak yapılmayan faaliyetler nedenleriyle birlikte sorgulanır ve aksaklıklar için düzeltici faaliyetler başlatılır ve gerekli iyileştirmeler plan dahilinde yapılır. Bildirimlerle ilgili tüm yapılan faaliyetler Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında konuşulur. Aksayan yönlerin nedenleri irdelenerek bu durumları en aza indirmesi konusunda iyileştirmeler yapılır.

Müşteri bildirimleri kapsamında sunulan hizmetle ilgili şartlar müşteri ile paylaşılır. Ayrıca müşterinin istediği özel şartlar varsa (Teknik şartnameler gibi) bu şartlar müşteriden talep edilerek, hizmetin sunumunun uygun bir şekilde yapılması sağlanır. Hizmet sunumu esnasında beklenmedik durumlar ortaya çıkarsa özel ilave şartlar belirlenerek bu şartlar konusunda müşteri ile iletişime geçilir.

Memnuniyet, Şikayetler, itirazlar, öneriler ile ilgili tüm faaliyetler Müşteri Bildirimlerinin Yönetimi Süreci (MS4) de tanımlanmıştır.

#### **6.0 ARŞİVLEME**

Müşteri Bildirimleri Prosedürü kapsamında tutulan kayıtlar Yönetim Temsilcisi tarafından "Doküman ve Kayıt Yönetimi Prosedürü (RKS-KY-P001)" ne göre 5 yıl süre ile saklanır.

#### **7.0 KAYITLAR**

- Müşteri Memnuniyeti Anket Formu (Tahribatsız Muayene Faaliyetleri) (RKS-KY-F043)
- Müşteri Memnuniyeti Anket Formu (Personel Belgelendirme Faaliyetleri) (RKS-KY-F076)
- Müşteri Memnuniyeti Anket Formu (Kaynak Prosedürlerinin Onayı) (RKS-KY-F074)
- Müşteri Memnuniyeti Ölçümleme Raporu (TM) (RKS-KY-F044)
- Müşteri Memnuniyeti Ölçümleme Raporu (PB) (RKS-KY-F077)
- Müşteri Memnuniyeti Ölçümleme Raporu (PQR) (RKS-KY-F078)
- Şikayet-İtiraz İzleme Formu (RKS-KY-F046)
- Şikayet-İtiraz Bildirim Formu (RKS-KY-F045)
- Düzeltilici-önleyici Faaliyet Prosedürü (RKS-KY-P002)
- Düzeltilici-önleyici Faaliyet Formu (RKS-KY-F008)
- Risk ve Fırsatlar Prosedürü (RKS-KY-P017)

---

EYS Risk Değerlendirme Analizi (RKS-KY-F015)  
Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantı Tutanağı (RKS-KY-F051)  
İç Denetim Raporu (RKS-KY-F050)