



General Survey[®]
Inspection Co.

PROSEDÜR ADI	MÜŞTERİ ŞİKAYET/İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ
PROS. NO	KG-11

ONAYLAR	ÜNVANI ADI-SOYADI	İMZA
Hazırlayan	Kalite Yöneticisi Selin İrmak	
Onaylayan	Genel Müdür Yardımcısı Berfu VARLI	

Rev. No.	07
Revizyon Tarihi	29.12.2025



MÜŞTERİ ŞİKAYET/İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

İÇİNDEKİLER

1. Amaç
2. Kapsam ve Geçerlilik
3. Referanslar
4. Tanımlar
5. Sorumluluklar ve Personel
6. UYGULAMA
 - 6.0 Genel
 - 6.1 Müşteri Şikayetinin/İtirazının Değerlendirilmesi
 - 6.2 Müşteri Şikayetinin/İtirazının Sonuçlandırılması
7. EKLER

1. Amaç

Bu prosedürün amacı; GSI General Survey Gözetme A.Ş. bünyesinde yapılan muayene ve analizler hakkında müşteri tarafından gelen şikayetlerin/itirazların çözülmesini sağlamaktır.

2. Kapsam ve Geçerlilik

GSI General Survey Gözetme A.Ş.'nin hizmet kalitesi ve verimliliği üzerinde etkisi bulunan tüm muayene ve analizler gerçekleştirilirken olası bütün müşteri şikayetlerinin/itirazlarının değerlendirmek ve çözümlenmek bu prosedür kapsamında dökümanite edilecektir.

3. Referanslar

ISO 17020

ISO 17025

4. Tanımlar

Prosedür : Bir faaliyetin ya da ilgili faaliyet serisinin nasıl uygulanıp, kontrol edileceğini ve sonuçlandırılacağını tarif eden planlardır.

Talimat : Özel bir işlemin nasıl yapılacağını anlatır. Bir talimat, genellikle belirli bir prosedüre bağlı olan bir özel işlemi anlatır.

Form : Yapılan bir faaliyetin veya elde edilen sonuçların kaydı için kullanılan dokümandır.

Şikayet: Müşteri tarafından herhangi bir muayene/analiz ya da personel için belirtilen memnuniyetsizlik.

İtiraz: Muayene veya analiz sonuçlarının yeniden değerlendirilmesi için yapılan istek.

5. Sorumluluklar ve Personel

5.1 Prosedürün Yürütülmesi

Bu prosedürün yürütülmesinden Kalite Yöneticisi sorumludur.



MÜŞTERİ ŞİKAYET/İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

5.2 Prosedürün Onaylanması

Bu prosedür teknik içerik olarak ve kalite sistemi açısından Kalite Yöneticisi tarafından onaylanıp, Üst Yönetim onayı ile yürürlüğe girer.

5.3 Prosedürün Kullanıcıları

Bu prosedür GSI General Survey Gözetme A.Ş. bünyesindeki tüm personelin kullanımı içindir.

6. UYGULAMA

6.0 Genel

Konu prosedür ve konu prosedüre ait form ve talimatlar ilgili birim sorumlularına da danışılarak hazırlanır ve yazıldıktan sonra Üst Yönetim onayına sunulur. Kalite Yöneticisi sürecin takibi, Teknik Müdür/Laboratuvar Müdürü teknik değerlendirme, Üst Yönetim → nihai karar / yaptırım / kaynak gibi konularda yetkilendirilmiştir.

Bu Prosedürün müşteri tarafından talep edilmesi halinde ilgili taraflara dağıtımı gerçekleştirilir.

Yapılan Şikayet veya İtirazın ele alınabilmesi için Şikayet / İtirazın muayene/Laboratuvar faaliyetleri ile ilgisinin olup olmadığı teyit edilmelidir. İtirazlar hakkında araştırma ve kararlar ayrımcı faaliyetlere sebebiyet verecek sonuçlar oluşturmaz. Şikayet/itiraz süreci boyunca alınan tüm kararlar tarafsızlık, bağımsızlık, gizlilik ve teknik yeterlilik prensipleri doğrultusunda yürütülür.

Şikayet/İtirazların önemli bir mazeret belirtilmemesi durumunda şikayet / itiraz incelemesinin ilk yedi (7) gün içerisinde, sonuca ulaşılmasının ise 1 ay içerisinde tamamlanması önemlidir.

Şikayet/İtirazın değerlendirilmeye alınacağı bilgisi müşteriye bildirilir. Taleplerin mümkünse yazılı olarak ve Müşteri Şikayet / İtiraz Formu (KG-11 / F01) aracılığı ile bildirmesi istenir. GAFTA onaylı olma gerekliliğince, şikayetlerin yazılı olarak ve 12 ay içerisinde bildirilmesi, şikayetin daha önce başka bir yerde tespit edilememiş olması gereklidir.

6.1 Şikayet veya İtirazların Değerlendirilmesi

Alınan şikayet veya itiraz kaydı en geç 7 iş günü içerisinde değerlendirilmeye alınmalıdır ve tüm incelemeler ile alınan kararlar objektif olarak gerçekleştirilmelidir.

Şikayet veya itirazın, sorumlu olunan muayene / analiz faaliyeti ile ilgili olup olmadığı teyit edilmelidir. Ayrıca yasalara, akredite olunan ilgili Standartlara ve etik kurallara uygun olup olmadığı Kalite Yönetimi veya Teknik Müdür veya Laboratuvar Müdürü tarafından teyit edilir, eğer uygun ise şikayet veya itiraz işleme alınır.

Şikayet veya itirazın değerlendirilmesi için, Kalite Yönetimi tarafından şikayet/itiraz değerlendirme ekibi oluşturulur. Bu ekip üyeleri ilgili Kalite Yönetimi ve şikayete/itiraza konu



MÜŞTERİ ŞİKAYET/İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

faaliyetlerde yer almamış personel olmak üzere en az 2 kişiden oluşur. Ekip üyelerinden herhangi birinin;

Konu olan durumda yer alıyor olmaması

Çıkar çatışması yaratabilecek şekilde daha önce ilgili müşteri ile bir danışmanlık veya şikayete konu olmuyor olması gerekmektedir.

Kalite Yönetimi tarafından belirlenmiş olan inceleme ekibi, termin tarihi ve düzeltici veya önleyici faaliyet gerekliliği Müşteri Şikayet / İtiraz İnceleme Formu (KG-11/F02) üzerinde kaydedilir.

Şikayet veya itirazların mümkün olduğunca kısa sürede çözümlenmesi için süreç Kalite Yönetimi tarafından takip edilir. Şikayetlerin veya itirazların ön değerlendirilmesinden ve sonuçlandırılmasından eğer muayene faaliyeti ise Teknik Müdür, Laboratuvar faaliyeti ile ilgili ise Laboratuvar Müdürü sorumludur. Kalite Yöneticisi veya Teknik Müdür veya Laboratuvar Müdürü'ne yönelik şikayetlerde ise değerlendirmeler konu personele vekalet eden personel tarafından gerçekleştirilir ve Üst Yönetim takibi ile sonlandırılır.

Şikayet veya itirazların değerlendirilmesi ve alınacak kararlar, mümkün olduğunca şikayete konu faaliyetlerde yer almamış personel tarafından gerçekleştirilir.

6.2 Şikayet veya İtirazların Araştırılması

Oluşturulan ekip tarafından, inceleme ve araştırma çalışmaları başlatır. Şikayetleri/itirazları için yapılacak çalışmaya yönelik açıklamaları, inceleme ile ilgili varsa ekleri Müşteri Şikayet / İtiraz İnceleme Formu (KG-11 / F02)'na kaydedilir.

İnceleme ekibi, şikayet veya itiraza konu olan durum ile ilgili tüm dokümanları ve kayıtları elde etmeli, gerektiğinde durum ile ilgili yasal mevzuatları ve ilgili standart gerekliliklerini incelemeli, şahit olan kişiler ile görüşerek delil toplamalı ve bunları Müşteri Şikayet / İtiraz İnceleme Formu (KG-11 / F02) üzerinde kayıt etmelidir. Uzun sürecek araştırmalarda müşteriye ilerleme raporları ve sonuçları iletilmelidir.

Laboratuvar analiz faaliyetlerine ilişkin şikayet veya itirazlarda Laboratuvar Müdürü tarafından gerekli durumlarda aşağıdaki hususlar bunlarla sınırlı kalmamak şartı ile teknik olarak değerlendirilir:

- Ham veriler,
- Cihaz performans kayıtları,
- Kalibrasyon doğrulama sonuçları,
- Kalite kontrol sonuçları,
- Ölçüm belirsizliği,
- Kullanılan metot ve hesaplamalar,
- Tekrar analiz veya doğrulama analiz ihtiyacı



MÜŞTERİ ŞİKAYET/İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

6.3 Şikayet veya İtirazların Sonuçlandırılması

İnceleme ekibi tarafından alınan kararlar ve şikayet/itirazı çözümlenmeye yönelik yapılması planlanan veya yapılan faaliyetler Müşteri Şikayet / İtiraz İnceleme Formu (KG-11 / F02) üzerinde ilgili bölüme kaydedilir. Kalite Yöneticisi, Laboratuvar Müdürü veya Teknik Müdür tarafından ilgili sorumlulara iletilmiş olan faaliyet/işlemin yapıp yapılmadığının kontrolü yapılır.

Şikayet veya itirazın konu olan hata eğer işin kalitesini ve doğruluğunu etkiler nitelikte ise, Düzeltici (KG-03) ve Önleyici Faaliyetler (KG-04) Prosedürüne göre ve “Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü Prosedürü” (KG-10) kapsamında değerlendirilerek ayrıca;

Konu personel/personeller ilgili firma işlerinde tekrar görevlendirilmeyerek tüm görevleri durdurulur. Açılan Düzeltici/Önleyici Faaliyet sonuçları gereği gerekli uygun görülen eğitim, uyarı,... verilerek tekrar değerlendirmeye tabi tutulur.

Konu laboratuvar analiz sonuçlarından kaynaklanıyor ise konu analizlerin firma bünyesinde yapımı durdurulur, geri çekilir ve/veya tekrarlatılır. Gerekli hallerde doğruluğun tespitine gidilmesi sağlanır, akreditasyonu olan firmalarda karşılıklı analizlere gidilmesi gibi önlemler alınır.

6.4 Şikayet veya İtiraz Sonucunun Müşteriye Bildirilmesi

Şikayet veya İtiraz ile ilgili değerlendirmelerin tamamlanmasının ardından, Kalite Yönetiminin görevlendirdiği sorumlu kişi tarafından veya gerekirse Teknik Müdür veya Laboratuvar Müdürü tarafından müşteri ile görüşülerek gerekli bilgiler verilir. Müşteri tarafından yapılan geri bildirim görüşülür. Yapılan görüşmeler ve gerekli bilgiler ile müşteri geri bildirimleri Müşteri Şikayet / İtiraz İnceleme Formu (KG-11 / F02) üzerindeki sonuç bölümüne, görüşmeyi gerçekleştiren tarafından kaydedilmelidir. Müşteriye bilgi verildikten sonra şikayet veya itirazın kapatılması Kalite Yönetimi ve/veya Teknik Müdür ve/veya Laboratuvar Müdürü tarafından gerçekleştirilir. Şikayet veya itirazın boyutu hukuksal olduğu takdirde gerekli çalışmalar hukuksal süreçte sonuçlandırılır.

6.6 Şikayet veya İtirazın Kapatılması ve Saklanması

Şikayet ve itiraz sonrasında Müşteri Şikayet / İtiraz Formları Özet Takip Cetveli (KG-11 / F03) doldurularak Kalite Yönetimi tarafından arşivlenir.

7. EKLER

a) Formlar :

Müşteri Şikayet / İtiraz Formu (KG-11 / F01)

Müşteri Şikayet / İtiraz İnceleme Formu (KG-11 / F02)

Müşteri Şikayet / İtiraz Formları Özet Takip Cetveli (KG-11 / F03)



General Survey[®]
Inspection Co.

Sayfa 6/ 6

Tarih 29.12.2025

Rev. 07

Prosedür KG-11

MÜŞTERİ ŞİKAYET/İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

KG-11 MÜŞTERİ ŞİKAYET/İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ REVİZYON TAKİBİ

Revizyon Tarihi	Rev. No	Sayfa	Değişiklikler
7.03.2012	0	1-2	Yeni Yayın
3.03.2014	1	1-2	ISO 17020:2012 revizyonu
22.12.2017	2	1-2	ISO 9001:2015 revizyonu
4.02.2019	3	4	Revizyon takibi eklendi.
19.03.2020	4	2	Muayene faaliyetine ek olarak analiz faaliyeti eklendi, referans dokümanlara ISO 17025 standardı eklendi. KGM, Kalite Sorumlusu olarak değiştirildi.
07.03.2022	5	2	GAFTA onaylı analist olma gerekliliklerine istinaden müşteri şikayetlerine ilişkin şartlar eklendi.
01.11.2022	6	1-6	Nevi Değişikliği kaynaklı onay tanımında değişiklik. Çeşitli yazım yanlışları ve sadeleştirme düzenlemesi
29.12.2025	7	1-6	Analiz faaliyetleri ve Laboratuvar Müdürü süreçlere dahil edilmiştir.

KONTROLLÜ KOPYA