



**BFG TEKNOLOJİK ARAŞTIRMA  
SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.  
İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ**

Doküman No: BFG-PR-08

Yayın Tarihi: 01/03/2013

Rev. Tarihi: 25.12.2017

Rev. No: 03

Sayfa : 1 / 3

## 1. AMAÇ

Bu prosedür, BFG tarafından yürütülmekte olan muayene ve uygunluk değerlendirme hizmetleri ile ilgili olarak hizmet verilen taraflardan gelebilecek itiraz ve şikayetlere ilişkin yapılacak uygulamaları açıklamak amacıyla hazırlanmıştır.

## 2. KAPSAM

Bu prosedür, BFG tarafından yürütülen hizmetlerle ilgili olarak ilgili taraflardan gelebilecek bütün itiraz ve şikayetleri kapsar.

## 3. SORUMLULAR

Genel Müdür  
Teknik Yönetici  
Yönetim Temsilcisi

## 4. TANIMLAR

### 4.1 Şikayet

Şikayet; Özel veya tüzel kişilerin, BFG nin muayene ile ilgili prosedürleri, politikaları, personeli, gözetim ve muayene işlemleri ve/veya belgeleri ile ilgili olarak yapılan yazılı başvurudur.

### 4.2 İtiraz

İtiraz; BFG tarafından yürütülen; muayene işlemleri ve/veya düzenlenen rapor/belgelerle ilgili olarak kuruluşların, BFG ye yaptıkları yazılı başvurudur.

## 5. UYGULAMA

### 5.1 GENEL

İtiraz ve Şikayetlerle ilgili çalışmalar, Teknik Yönetici ve Yönetim Temsilcisi tarafından birlikte yürütülür.

İtiraz ve şikayete neden olan konunun ilgisinin İtiraz ve şikayetin değerlendirilmesi sürecinde yer almaması esastır.

BFG tarafından yürütülmekte olan hizmetlere ilişkin olarak özel veya tüzel kişilerden gelen her türlü itiraz ve şikayetler BFG tarafından kayıt altına alınarak Teknik Yönetici / Yönetim Temsilcisine iletilir.

### 5.2. İtiraz ve Şikayetlerin kayıt altına alınması

BFG ye hizmetin yürütülmesi ile ilgili olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan yazılı olarak gelen şikayetler BFG tarafından Müşteri İtiraz ve Şikayet Takip Formu (BFG-FR-24) ile kayıt altına alınarak Teknik Yönetici / Yönetim Temsilcisine iletilir.

HAZIRLAYAN : M. İKBAL

ONAYLAYAN : N. KAHRAMAN



**BFG TEKNOLOJİK ARAŞTIRMA  
SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.  
İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ**

Doküman No: BFG-PR-08

Yayın Tarihi: 01/03/2013

Rev. Tarihi: 25.12.2017

Rev. No: 03

Sayfa : 2 / 3

### 5.3. İtiraz ve Şikayetlerin incelenmesi ve değerlendirilmesi

BFG ye hizmetin yürütülmesi ile ilgili olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan yazılı olarak gelen ve Müşteri İtiraz ve Şikayet Takip Formu (BFG-FR-24) ile kayıt altına alınan tüm itiraz ve şikayetler Yönetim Temsilcisi tarafından engeç bir hafta içerisinde görüşülecek şekilde İtiraz ve Şikayet değerlendirme gündemine alınır.

Tüm itiraz ve şikayetler Şikayet/İtiraz Değerlendirme Komisyonu tarafından değerlendirilir. Değerlendirme Komisyonu konuyu değerlendirirken, gerektiğinde uzman görüşüne başvurabilir ve ihtiyaç duyması halinde şikayet / itiraz sahibi kuruluştan da görüş alabilir.

***Şikayet/İtiraz Değerlendirme Komisyonu bir Teknik Müdür, Yönetim Temsilcisi, ve bir Muayene Uzmanı olmak üzere üç kişiden oluşur. İtiraz/şikayet, İtiraz ve şikayet komisyon üyelerinden birisi hakkında ise bu kişi komisyon toplantısına katılmaz yerine itiraz şikayet komisyon listesindeki (BFG-LS-15) diğer üyelerden biri katılır. Komisyonda karar oy çokluğu ile alınır.***

Teknik yönetim tarafından yapılan inceleme ve değerlendirmeler başvuru tarihinden itibaren en geç 20 gün içinde sonuçlandırılır. Yapılan inceleme ve değerlendirmeler sonucunda,

- a- İtiraz veya şikayetin gereksiz olduğu değerlendirilirse gerekçesi ile birlikte ilgili tarafa İtiraz ve Şikayet Karar Formu (BFG-FR-46) ile yazılı veya e-posta yolu ile bildirilir.
- b- İtiraz veya şikayetin haklı olduğu değerlendirilirse, sonuç ilgili tarafa İtiraz ve Şikayet Karar Formu (BFG-FR-46) ile yazılı veya e-posta yolu ile bildirilerek, söz konusu itiraz veya şikayeti giderecek ve aynı zamanda benzer itiraz veya şikayetin tekrarını önlemeye yönelik gerekli düzeltici / önleyici faaliyet kararlaştırılır.
- c- ***İtiraz ve şikayet değerlendirme komisyonu firmamız bünyesinde şikayet ve itirazların değerlendirilmesinde son mercidir. İtiraz ve şikayet değerlendirme komisyonu kararlarına firmamız bünyesinde 1 kez daha itiraz edilebilir. Bu durumda komisyon ilgili itiraz ve şikayet konusunu tekrar değerlendirir. Eğer başvuru sahibi halen itiraz veya şikayetini sürdürüyor ise Kayseri'deki ilgili hukuk mahkemelerine başvuruda bulunabilir.***

### 5.4. İtiraz Ve Şikayet Gündemi Kararlarının Uygulanması

Teknik yönetim tarafından alınan karar Teknik Yönetici ve Yönetim Temsilcisi tarafından birlikte değerlendirilir. Yapılan değerlendirme sonucunda faaliyetin kim veya kimler tarafından yapılacağı ve ayrıca faaliyetin tamamlama süresi belirtilir.

İtiraz veya şikayetlerin giderilmesi ve tekrarının önlenmesi amacıyla belirlenen faaliyet için Yönetim Temsilcisi tarafından Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürüne (BFG-PR-07) paralelinde gerekli çalışma başlatılır.

İtiraz ve şikayetlerle ilgili olarak belirlenen faaliyetin zamanında yapılıp yapılmadığının takibi Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır, yapılan faaliyetin etkinliği Yönetim Temsilcisi ve Teknik Yönetici tarafından birlikte değerlendirilir.

İtiraz ve şikayetlerle ilgili olarak Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü'ne (BFG-PR-07) göre yapılan tüm işlemlere ait kayıtlar, Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir.

HAZIRLAYAN : M. İKBAL

ONAYLAYAN : N. KAHRAMAN



**BFG TEKNOLOJİK ARAŞTIRMA  
SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.  
İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ**

Doküman No: BFG-PR-08

Yayın Tarihi: 01/03/2013

Rev. Tarihi: 25.12.2017

Rev. No: 03

Sayfa : 3 / 3

### 5.5. İtiraz ve Şikayetlerle ilgili çalışmaların iyileştirme amacıyla kullanılması

İtiraz ve şikayetler, bunlarla ilgili olarak yapılan tüm çalışmalar ve sonuçları Yönetim Temsilcisi tarafından dosyalanır.

İtiraz ve Şikayetler, bunlarla ilgili olarak yapılan çalışmalara ait kayıtlardan elde edilen tüm veriler Teknik Yönetici ile Yönetim Temsilcisi tarafından altı aylık / yıllık dönemler itibariyle analiz edilir. İtiraz ve şikayetlerin dağılımı ,bir önceki dönemle mukayesesi ve benzeri açılardan irdelenerek değerlendirilir.

Yapılan bu çalışma neticesinde söz konusu itiraz veya şikayetlerin tekrarının önlenmesi amacıyla yapılması gereken faaliyet/faaliyetler kararlaştırılarak uygulamaya konulur, gerektiğinde uygulanan Kalite Yönetim Sisteminde gerekli değişiklikler yapılır.

İtiraz ve Şikayet adet ve konuları, itiraz ve şikayetlerle ilgili olarak yapılan tüm çalışmalar ve sonuçları Yönetim Temsilcisi tarafından Yapılan Yönetim Gözden Geçirme Toplantıları gündemine sunulur.

### 6. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

**BFG-PR-07** Düzeltici / Önleyici Faaliyet Prosedürü

**BFG-FR-24** İtiraz ve Şikayet Takip Formu

**BFG-FR-31** İtiraz ve Şikayet Formu

**BFG-FR-46** İtiraz ve Şikayet Karar Formu

**BFG-LS-15** *İtiraz/Şikayet Komisyon Listesi*

HAZIRLAYAN : M. İKBAL

ONAYLAYAN : N. KAHRAMAN