



ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	EVO.IPR.010
Yayın Tarihi	29.05.2025
Rev. No/ Tarih	03/24.04.2026
Sayfa No	1 / 3

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı; müşteri istek ve beklentilerinin karşılanma durumunun izlenmesi, gerçek veya tüzel kişilerden gelen şikâyet ve uygunsuzluk bildirimlerinin değerlendirilip gerekli düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi, müşteri memnuniyetinin sağlanmasıdır. TS EN ISO/IEC 17020 standardı kapsamında ortak doküman olarak uygulanır. Prosedür, EVO NDT tarafından müşterilere sunulan tüm hizmetlerde yürütülen faaliyetleri kapsar

2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

EVO NDT: EVO NDT TEST ve GÖZETİM KALİTE KONTROL SAN.ve TİC.LTD. ŞTİ.

KYS: Kalite Yönetim Sorumlusu

Şikâyet: EVO NDT 'ye, müşteri ya da sunulan hizmetle ilişkili diğer taraflar tarafından iletilen, memnuniyetsizlik veya olumsuz deneyime dayanan her türlü şikâyet veya geri bildirimdir.

3. REFERANS DOKÜMANLAR

- EVO.IPR.001 Doküman Veri Kontrol Prosedürü
- EVO.KEK.001 17020 Kalite El Kitabı
- EVO.IPR.018 Uygun Olmayan Ürün veya Hizmetlerin Kontrolü Prosedürü
- EVO.IPR.002 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü

4. SORUMLULAR

Bu prosedürün yürütülmesinden Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcısı ve Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.

5. UYGULAMA

Şirket faaliyetleriyle ilgili olarak, personel dâhil tüm taraflardan gelen her türlü şikâyet ve öneri bu prosedür çerçevesinde ele alınır. Şikâyetle ilgili olarak Düzeltici Faaliyet (DF) açılıp açılmayacağına karar verilmesi, şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar yürütülen tüm yazışmalar, EVO NDT.IF.021 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Forumu'nun arka sayfasına eklenir ve bu formla birlikte kalite kayıtlarının saklama süresine uygun şekilde arşivlenir. Müşteri tarafından kamuya açık hale getirilen veya EVO NDT ile müşteri arasında paylaşılması kararlaştırılan bilgiler dışında kalan tüm veriler gizli kabul edilir. Bu doğrultuda, alınan tüm şikâyetler gizlilik esasına göre değerlendirilir.

Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi Süreci

Şikâyet/İtiraz Sahibi;

- Şikâyet veya itirazlar, EVO NDT web sitesi üzerindeki ilgili form, telefon, e-posta veya kargo aracılığıyla iletilbilir ve EVO.IF.021 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Formu üzerinden kayıt altına alınır.

HAZIRLAYAN Kalite Yönetim Temsilcisi Derya TAŞTAN	ONAYLAYAN Genel Müdür Çağla DEMİRCAN
--	---



ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	EVO.IPR.010
Yayın Tarihi	29.05.2025
Rev. No/ Tarih	03/24.04.2026
Sayfa No	2 / 3

- Şikâyet veya itiraz EVO NDT 'ye ulaştığında, derhal Kalite Bölümüne aktarılır. Başvurunun alındığı bilgisi, en geç 5 iş günü içerisinde şikâyet veya itiraz sahibine bildirilir.
- Bilgilendirme sonrasında, en geç 7 iş günü içinde; Kalite Yönetim Temsilcisi, Genel Müdür ve şikâyetle ilişkili olmayan bir bölümden (örneğin, başka bir teknik yönetici) bir temsilcinin katılımıyla toplantı gerçekleştirilir. Bu toplantıda, şikâyetin kaynağının EVO NDT 'den kaynaklanıp kaynaklanmadığı değerlendirilir ve karara bağlanır.
- Şikâyetlerin ve itirazların yazılı olarak bildirilmesinden itibaren otuz (30) gün içinde çözümlenmesi gerekmektedir. Eksen dışındaki kişi ya da kuruluşlardan bilgi/belge temini gerektiren şikâyetler ve itirazlar söz konusu bilgi/belge temin edildikten, denetim gerektiren şikâyetler ise denetim sürecinin tamamlanmasından itibaren otuz (30) gün içerisinde sonuçlandırılmalıdır.

Şikâyetin EVO NDT tarafından kaynaklı olduğuna karar verilirse;

- Şirket içinde DF süreci başlatılarak Düzeltici Faaliyet formu KYT tarafından doldurulur.
- Şikâyet sahibine açılan DF ile alınmış aksiyonlar hakkında bilgi yazılı olarak gönderilir.
- Müşteri tarafından alınan aksiyonlar yeterli bulunursa DF süreci kapatılarak ilgili form doküman saklama sürelerine göre EVO NDT tarafından saklanır.
- Müşteri tarafından alınan aksiyonlar yeterli bulunmaz ve itiraz edinilirse süreç tekrardan incelenme hususu ile en başa döner.

Şikâyetin EVO NDT tarafından kaynaklı olmadığına karar verilirse;

- Şikâyetin EVO NDT tarafından kaynaklanmadığı ve ilgili açıklamalar yazılı olarak şikâyet sahibine iletilir. (DF süreci başlatılmaz.)
- Müşteri tarafından alınan karara itiraz edinilirse süreç tekrardan incelenme hususu ile en başa döner.

1. EKLER

- EVO.IPR.008 Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü
- EVO.IPR.002 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü
- EVO.IF.005 Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu

HAZIRLAYAN Kalite Yönetim Temsilcisi Derya TAŞTAN	ONAYLAYAN Genel Müdür Çağla DEMİRCAN
--	---



ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	EVO.IPR.010
Yayın Tarihi	29.05.2025
Rev. No/ Tarih	03/24.04.2026
Sayfa No	3 / 3

Revizyon Takip Tablosu

Hazırlayan	Rev. No	Rev. Tarihi	Açıklama
Çağla Demircan	00	29.05.2025	İlk Yayın
Derya Demircan	01	15.10.2025	Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi Süreci maddesine şikâyet veya itirazın kabullenilmesi durumunda başlatılan DF sürecinin tamamlanıp geri dönüş süresi tanımlanmıştır
Çağla Demircan	02	10.01.2026	Doküman gözden geçirilip sadeleştirilmiştir.
Derya Taştan	03	24.04.2026	Firma Unvanı ve logosu değişmiş, Doküman gözden geçirilip sadeleştirilmiştir.

HAZIRLAYAN Kalite Yönetim Temsilcisi Derya TAŞTAN	ONAYLAYAN Genel Müdür Çağla DEMİRCAN
--	---