



ARC BELGELENDİRME

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ ve KAPSAM

ARC Belgelendirme'nin uygunluk değerlendirme faaliyetleri kapsamında ARC Belgelendirme'ye ulaşan şikayet ve itirazların nasıl yapılacağını, nasıl değerlendirileceğini ve anlaşmazlıkların çözümünü, müşteri memnuniyetinin nasıl değerlendirileceğini açıklamak amacıyla hazırlanmıştır.

ARC Belgelendirme bünyesinde gerçekleşecek tüm müşteri şikayet ve itiraz süreçlerini ve müşteri memnuniyet süreçlerini kapsar.

2. İLGİLİ DOKÜMANLAR

2.1. İlgili Formlar

- | | |
|---|-------------------|
| ➤ Müşteri Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu | Doküman No: FR.28 |
| ➤ Müşteri Şikayet ve İtiraz Kayıt Formu | Doküman No: FR.27 |
| ➤ Müşteri Memnuniyet Anket Formu | Doküman No: FR.29 |

2.2. Referans Dokümanlar – İç Kaynaklı

- | | |
|--|-------------------|
| ➤ Doküman ve Veri Kontrol Prosedürü | Doküman No: PR.01 |
| ➤ Uygun Olmayan Hizmet ve DÖF Prosedürü | Doküman No: PR.04 |
| ➤ Asansör Uygunluk Değerlendirme Prosedürü | Doküman No: PR.10 |

2.3. Referans Dokümanlar – Dış Kaynaklı

- TS EN ISO/IEC 17065 Uygunluk değerlendirmesi – Ürün, proses ve hizmet belgelendirmesi yapan kuruluşlar için şartlar madde 7.13
- TS EN ISO/IEC 17021-1

3. TANIMLAR

Şikayet: Gerçek veya tüzel kişiler tarafından, ARC Belegelendirme adına gerçekleştirilen uygunluk değerlendirme denetimi süreci ve ARC Belgelendirme adına görev yapan denetçi/teknik uzmanlar ile ARC Belgelendirmenin faaliyetleri ile ilgili, herhangi bir konuya ilişkin ARC Belgelendirmeye yapılan, itiraz konusu dışındaki memnuniyetsizlik içeren başvurulardır.

İtiraz: İtiraz, uygunluk değerlendirme denetim sürecine ilişkin başvurunun reddi, belgenin/raporun askıya alınması ya da iptali kararı gibi olumsuz kararların çıkması halinde, bu belge/rapor kararının yeniden değerlendirilmesi için ARC Belgelendirmeye yapmış olduğu başvurudur.

4. UYGULAMA

4.1 İtiraz ve Şikayetlerin alınması

Müşteriden veya ilgili taraflardan gelen sözlü, telefon, elektronik posta ile gelen her türlü öneri, şikâyet ve itiraz ve vb. kuruluşumuza ulaşan müşteri şikâyet ve itirazlar KSS 'ye iletilir. KSS gelen geri bildirimleri **FR.28 Müşteri Şikayet Ve İtiraz Değerlendirme Formu** 'na kaydeder.

KSS, ilgili taraflardan gelen geri bildirimlerin itiraz, şikâyet, öneri vb. şekilde sınıflandırılmasına yönelik olarak bir değerlendirme yapar.

Alınan itiraz ve şikâyetler **FR.27 Müşteri Şikayet ve İtiraz Kayıt Formu** 'na kaydedilir. İtiraz ve şikâyetlerin sonuç takibi bu form ile yapılır.

Şikâyet kaynakları;

- Başvuru sürecindeki faaliyetlerden doğan şikayetler (başvurunun alınması, değerlendirilmesi, teklif verme vb.).
- Uygunluk değerlendirme sürecinde görev alan personelin faaliyetlerinden kaynaklanan şikayetler (müşteri mülküne zarar, süre, kapsam, tavır davranış, karar vb.)
- Uygunluk değerlendirme sonrası faaliyetlerden kaynaklanan şikayetler (muhasibesel işlemler, uygunluk değerlendirme çıktılarının teslimi vb.)
- Üçüncü taraflardan gelen şikayetler

İtiraz kaynakları;

- Başvuru değerlendirme sonuçları
- Uygunluk değerlendirme faaliyetini gerçekleştirecek olan personele yapılacak itirazlar

HAZIRLAYAN: KALİTE SİSTEM SORUMLUSU(KSS)		KONTROL EDEN: KALİTE SİSTEM YÖNETİCİSİ (KSY)		ONAYLAYAN: GENEL MÜDÜR (GM)	
Doküman No: PR.05	Yayın Tarihi: 01.04.2024	Revizyon No:01	Revizyon Tarihi: 20.11.2025	Sayfa 1 / 3	



ARC BELGELENDİRME

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ

- Uygunluk değerlendirme faaliyetini gerçekleştiren personelin bulgularına ve aldığı kararlara yapılan itirazlar,
- Bir şikâyeteye yönelik alınan karara yapılan itirazlar

4.2 İtiraz ve Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi

4.2.1 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

Müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetler, birer iyileşme fırsatı olarak görülmektedir. ARC Belgelendirme tarafından gerçekleştirilen uygunluk değerlendirme faaliyetleri ile ilgili müşteri itiraz ve şikâyetleri KSY tarafından incelenir. Şikâyetler kuruluştaki öncelikle kuruluş ile olan bağlantısı irdelenerek ele alınmaktadır, eğer şikâyet ARC Belgelendirme 'yi ilgilendirmiyor ise, şikâyet mercisine yazılı olarak şikâyetin ARC Belgelendirme 'yi ilgilendirmedeği bildirilmektedir.

Şikâyet eğer ARC Belgelendirme 'yi ilgilendiriyor ise KSY şikâyeti değerlendirir. Değerlendirme sonucu alınan karar neticesinde oluşturulan ARC Belgelendirme 'nin görüşünü (şikâyet iletildikten itibaren) 15 gün içinde müşteriye iletir. Yapılan değerlendirmede, şikâyetin ya da itirazın haklı olduğu kanaatine varılırsa, KSY şikâyeteye konu olan sorunun bir daha tekrarlamaması için derhal düzeltici faaliyet başlatır. Düzeltici faaliyet tamamlandıktan sonra yine müşteriye bilgi verilir.

Şikâyeteye konu olan kişiler kesinlikle şikâyetin değerlendirme sürecinde karar alamazlar veya benzer amaçlı görevlendirilemezler.

4.2.2 İtirazların Değerlendirilmesi

ARC Belgelendirme 'nin aldığı herhangi bir karara yapılacak olan itirazlar, ancak karar tarihinden itibaren 30 gün içinde yapılır ve değerlendirilir. Aksi halde süresi geçen itiraz değerlendirilmeye alınmaz.

Müşteri veya ilgili taraflardan gelen itirazlar KSY tarafından araştırılır. İtiraz ARC Belgelendirme tarafından alınmış bir karar ile ilgili ise KSY 'ye durum iletilir ve değerlendirme yapması istenir. KSY en geç 15 gün içerisinde itirazı değerlendirir. İhtiyaç duyması halinde KSY konuya ilişkin Denetçi/Teknik Uzmanlardan ya da ilgili taraflardan bilgi alabilir. KSY en geç 7 gün içinde kararını yazılı olarak KSS 'ye iletir. KSS alınan karara göre düzeltici faaliyet gerekli değilse kararı 3 gün içinde ilgili taraflara iletir. Alınan karar için düzeltici faaliyet gerekiyor ise KSS **PR.04 Uygun Olmayan Hizmet ve DÖF Prosedürü** ne göre süreci işletir ve düzeltici faaliyet tamamlandıktan sonra ilgili taraflara bilgi verilir.

KSY 'nin aldığı karar ve/veya itiraz sonrası gerçekleştirilen faaliyetler itiraz sahibi tarafından yeterli bulunmaz ise, itiraz sahibi konuyu Türk Akreditasyon Kurumu'na, T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Sanayi ve Verimlilik Genel Müdürlüğü' ne götürebileceği gibi, T.C. Gaziantep Mahkemelerine ileterek yasal süreç başlatabilir.

İtiraz süreci ile ilgili Türk Akreditasyon Kurumu, T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı ve T.C. Gaziantep Mahkemeleri haricinde hiçbir üçüncü kurum ya da kişiye (yasal olarak gerekmedikçe) bilgi verilmez.

KSY 'nin kararları **FR.28 Müşteri Şikâyet Ve İtiraz Değerlendirme Formu** 'yla kayıt altına alınır. Alınan karar GM gözetiminde ilgili çalışanlar tarafından uygulanır. Eğer alınan karar uygulanmaz ise, KSY GM ile görüşerek gereğinin yapılması için tekrar bilgi verir. Her şeye rağmen gereği yapılmıyor ise KSY doğrudan Türk Akreditasyon Kurumu (TÜRKAK) ile görüşür ve bilgi verebilir.

KSY değerlendirmelerini gerçekleştirirken gizlilik, tarafsızlık ve bağımsızlık ilkeleri doğrultusunda yürütmek, itirazları değerlendirerek bu prosedüre uygun, objektif kararlar almak ve raporlamak ve gerektiğinde itiraz sahibine bilgi vermek zorundadır.

4.2.3 Düzeltici Faaliyetler

KSY 'nin şikâyet ve itirazları değerlendirme sonuçları doğrultusunda, gerekli olduğu önerilen/tespit edilen düzeltici/önleyici faaliyetler KSS tarafından başlatılır.

Başlatılan tüm düzeltici veya önleyici faaliyetlerin takibi, KSS tarafından yapılır.

4.3. ARC BELGELENDİRME, T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığınca Onaylanmış Kuruluşların Görevlendirilmesi, İzlenmesi ve Denetlenmesinde Esas Alınacak Temel Kriterler Tebliği 15.madde 3.fıkra uyarınca gerçekleştireceği uygunluk değerlendirmeleri sonucunda, herhangi bir ürüne ilişkin belgelendirme talebinin reddedilmesi veya ürüne ilişkin bir onayın verilmemesi ya da önceden belgelendirilmiş bir ürünün belgesinin iptal edilmesi durumlarında ortaya çıkabilecek şikâyet ve itirazları değerlendirmek üzere;

- Onayın reddi veya geri çekilmesi kararının gerekçelerinin detaylı bir şekilde üretici ya da yetkili temsilcisine bildirimini (1) BİR AY içerisinde yapmakla,

HAZIRLAYAN: KALİTE SİSTEM SORUMLUSU(KSS)		KONTROL EDEN: KALİTE SİSTEM YÖNETİCİSİ (KSY)		ONAYLAYAN: GENEL MÜDÜR (GM)	
Doküman No: PR.05	Yayın Tarihi: 01.04.2024	Revizyon No:01	Revizyon Tarihi: 20.11.2025	Sayfa 2 / 3	



ARC BELGELENDİRME

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ

- Mevcut yasal hakların T.C. Gaziantep Mahkemelerine ya da T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'na bildirimini yapabileceği ile ilgili bilgiyi paylaşmakla,
- Üreticinin veya yetkili temsilcisinin karara itiraz etmesine izin verdiğini bu itirazın, bahse konu kararla önceden hiçbir ilişkisi bulunmayan ancak konu hakkında yeterli bilgi ve tecrübeye sahip KSY 'nin inceleneceği bildirimini yapmakla,
- TDS tarafından reddedilen ve geri çekilen onaylara ilişkin bilginin T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'na ve **PR.10 Asansör Uygunluk Değerlendirme Prosedürü**'nde bahsedildiği gibi diğer onaylanmış kuruluşlara bildirimini yapmakla yükümlüdür.

4.4. Müşteri Memnuniyet Ölçümleri

Hizmet verilen müşterilere KSS tarafından yılda bir olmak üzere örnekleme müşteri sayısı üzerinden (en az %10 olmak üzere) **Müşteri Memnuniyet Anket Formu** gönderilir.

- Gelen anketler KSS tarafından raporlanmak üzere dosyalanır.
- KSS tarafından müşteri memnuniyetini ölçmek için değerlendirme puanları kaydedilerek anket sonuçları raporlanır.
- YGG Toplantısı öncesi KSS tarafından hazırlanan müşteri memnuniyet anket sonuçlarına dair rapor değerlendirilir.

4.4.1 Anket Sonuçlarının Değerlendirilmesi

Anket sonuçlarının puanları toplanarak aşağıdaki değerlendirme tablosuna göre işlem yapılır.

Puan	Değerlendirme
40-50 arası	DÖF gerektirmez.
30-40 arası	Puanın düşmesine neden olan sorular incelenir ve gerekli görülürse DÖF açılır.
20-30 arası	DÖF açılır. YGG toplantısında sonuçlar değerlendirilir.
10-20 arası	DÖF açılır. En kısa sürede toplantı yapıp hatalar değerlendirilir.
0-10 arası	DÖF açılır, Acil toplantı yapıp sistematik hatalar değerlendirilir.

5. YETKİ ve SORUMLULUKLAR

Genel Müdür; Şikâyet ve itirazların giderildiğinden emin olmak, gerekli çalışmaların yürütülmesini sağlamaktan sorumludur.

Kalite Sistem Yöneticisi; Şikâyet ve itirazları değerlendirmek ve sonuçlanmasını sağlamak,

Kalite Sistem Sorumlusu; Şikâyet ve itirazların kayıtlarını saklamak, YGG toplantılarına raporlama yapmak, ve ilgili şikâyet ve itirazlara ait yapılacak düzeltici faaliyetlerin takibini yapmaktan sorumludur.

6. ARŞİV VE KAYITLAR

Bu prosedürün uygulanmasından doğan tüm dokümanlara ait kayıtlar **PR.01 Doküman ve Veri Kontrol Prosedürü** 'ne göre işlem görür.

1. REVİZYON İZLEME

Sıra Numarası	Revizyon Numarası	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
01	00	-	TS EN ISO/IEC 17065 Uygunluk değerlendirmesi - Ürün, proses ve hizmet belgelendirmesi yapan kuruluşlar için şartlara göre Müşteri İlişkileri Prosedürünün hazırlanması
02	01	20.11.2025	İçerik gözden geçirildi. Doküman kontrol eden yetkilisi değiştirildi. Doküman kontrol eden kısmı değiştirilmiştir.

HAZIRLAYAN: KALİTE SİSTEM SORUMLUSU(KSS)		KONTROL EDEN: KALİTE SİSTEM YÖNETİCİSİ (KSY)		ONAYLAYAN: GENEL MÜDÜR (GM)	
Doküman No: PR.05	Yayın Tarihi: 01.04.2024	Revizyon No:01	Revizyon Tarihi: 20.11.2025	Sayfa 3 / 3	