



CTI MUAYENE VE
DENETİM A.Ş.

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ ve
İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ
(TS EN ISO IEC 17020)

Doküman No:
CTI_PK_015

Yürürlük Tarihi
01.01.2014

Revizyon No:
04

Revizyon Tarihi:
13.02.2026

Sayfa Bilgisi
1/8

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ ve İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ
2. KAPSAM
3. TANIMLAR
4. SORUMLULUKLAR
5. PROSEDÜR DETAYI
6. İLGİLİ DOKÜMANLAR
7. DOKÜMANTASYON
8. DEĞİŞİKLİKLER
9. İLGİLİ LİSTELER/FORMLAR

Hazırlayan:
Ayça MEREY
Kalite Müdürü

Onaylayan:
Ared TÜYSÜZYAN
Genel Müdür



CTI MUAYENE VE DENETİM A.Ş.

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ ve İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ (TS EN ISO IEC 17020)

Doküman No:
CTI_PK_015

Yürürlük Tarihi
01.01.2014

Revizyon No:
04

Revizyon Tarihi:
13.02.2026

Sayfa Bilgisi
3/8

1.AMAÇ

Bu prosedürün amacı, CTI' nin hizmet verdiği müşterilerden ve diğer kesimlerden hizmetlerimiz ile ve hizmetlerimizi gerçekleştirirken iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili çalışmalarımız ve çevre yönetimi ile ilgili faaliyetlerimiz hakkında alınan uyarıların, önerilerin, itirazların ve şikayetlerin kayıt edilmesi, işleme konulması, düzeltilmesi ve ilgili önlemlerin alınarak düzeltilmeler yapıldıktan sonra ilgili tarafların bilgilendirilmesidir.

2.KAPSAM

CTI' nin merkez ofis ve şantiye ofislerinde uygulanır.

3.TANIMLAR

CTI : CTI Muayene ve Denetim A. Ş.

CTI_KEK : Kalite El Kitabı

CTI_P : Kalite Yönetimi Sistem Prosedürü

CTI_T : Kalite Yönetim Sistemi Talimatı

MO : Merkez Ofis

Şikayetler : CTI' nin hizmetleri ile ilgili önerilerin, ikazların ve memnuniyetsizliklerin yazılı veya sözlü olarak bildirilmesidir.

İtirazlar : CTI' nin hizmetleri ile ilgili yapılmış bir ekipmanı kullanan tarafın muayene sonuçlarının veya kararlarının yeniden değerlendirilmesine dair talebi.

4.SORUMLULUKLAR

Genel Müdür: Yapılan şikayetlerin/itirazların bu prosedürde açıklanan şekilde kayıt edilmesi, işleme konulması ve düzeltici önlemlerin alınmasının ve ilgili tarafların bilgilendirilmesinin gerçekleştirilmesinden sorumludur.

Teknik Müdür: Şikayetlerin/itirazların boyutlarının ve ilgililerin belirlenmesi konusunda KALİTE MÜDÜRÜ ile koordineli çalışarak şikayetlerin teknik boyutunun bu prosedüre göre düzeltilmesinden sorumludur.

Bölüm Yöneticileri: Yapılan şikayetlerden/itirazlardan kendi bölümlerini ilgilendiren şikayetlerin düzeltilmesinden ve bu prosedüre göre gerçekleştirilmesinden sorumludurlar.

Operatörler/enspektörler: Yapılan şikayetlerdeki/itirazlardaki ilgili hizmeti gerçekleştirenler ve diğer ilgili personellerle birlikte sorumludurlar.

Kalite Müdürü: Şikayetlerin/itirazların prosedüre uygun işlem görmesinin takibinden ve düzeltici faaliyetlerin uygulanmasından ve CTI genelini ilgilendiriyor ise düzeltici faaliyetlerin CTI genelinde duyurulmasından, yapılan düzeltici faaliyetlerin müşteriye de bildirilmesinden sorumludur.

Hazırlayan:
Ayça MEREY
Kalite Müdürü

Onaylayan:
Ared TÜYSÜZYAN
Genel Müdür



CTI MUAYENE VE DENETİM A.Ş.

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ ve İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ (TS EN ISO IEC 17020)

Doküman No:
CTI_PK_015

Yürürlük Tarihi
01.01.2014

Revizyon No:
04

Revizyon Tarihi:
13.02.2026

Sayfa Bilgisi
4/8

5.PROSEDÜR DETAYLARI

5.1 Şikayetler

5.1.1 Şikayet Kıstasları

Müşteri şikayetleri konusu CTI' nin verdiği hizmetlerle, hizmetleri gerçekleştirirken İş Sağlığı ve Güvenliği konusundaki tutumları ve Çevreye yaptıkları etkilerle ilgili ise dikkate alınır.

5.1.2 Şikayet Talepleri

- CTI'nin hizmet verdiği müşterilerden gelen şikayetler,
- CTI'nin hizmet verdiği işlerin üçüncü taraf kontrollük kuruluşundan gelen şikayetler,
- [Müşterinin işvereni olan diğer kuruluşlardan](#),
- Şahısların yaptığı özel şikayetler,
- Hizmetin gerçekleştiği alanda faaliyetlerden etkilenen çevredeki diğer kesimlerden gelen şikayetler,

5.1.3 Şikayetlerin Grupları

5.1.3.1 Teknik şartname, standartlar, tasarım kodları ve projelere uyulmamasından kaynaklanan şikayetler,

5.1.3.2 Tahribatsız test neticelerinin raporlanmasından ve değerlendirilmesinden kaynaklanan şikayetler,

5.1.3.3 CTI tarafından iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerinin gerektiği gibi alınmamasından kaynaklanan şikayetler,

5.1.3.4 Çalışılan mahaldeki iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerine CTI personelinin uymamasından kaynaklanan şikayetler,

5.1.3.5 Merkezde veya şantiye çalışmalarında çevreye verilen rahatsızlık ve çevre bilincine ters düşen davranışlar ile ilgili şikayetler,

5.1.3.6 CTI personelinin hizmet mahallindeki tavır ve davranışlarından ve iş programına uyulmamasından kaynaklanan şikayetler.

5.1.3.7 Hizmet/taahhüt/ortaklık sözleşmelerinden kaynaklanan şikayetler.

5.1.3.8 CTI Kalite Sistemine uygunsuz davranışların müşteriler tarafından tespiti sonucu ortaya çıkan şikayetler

5.1.4 Şikayetlerin İşleme Konulması

CTI' nin verdiği hizmetlerle ilgili her türlü şikayet anında Genel Müdüre bildirilir. Şikayetlerin konu ve içerik bakımından işleme alınmasına Genel [Müdür 2 iş günü içinde](#) karar verir. Ayrımcılığa yol

Hazırlayan:
Ayça MEREY
Kalite Müdürü

Onaylayan:
Ared TÜYSÜZYAN
Genel Müdür



CTI MUAYENE VE DENETİM A.Ş.

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ ve İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ (TS EN ISO IEC 17020)

Doküman No:
CTI_PK_015

Yürürlük Tarihi
01.01.2014

Revizyon No:
04

Revizyon Tarihi:
13.02.2026

Sayfa Bilgisi
5/8

açılmaması için değerlendirme-karar süreçlerinde şikayete konu olan kişi ve/veya kişiler yer almayacaktır. [Şikâyetlerin değerlendirmesi 7 iş günü içerisinde yapılır.](#)

5.1.4.1 Yazılı Şikayetler: Genel Müdür onayı ile KALİTE MÜDÜRÜ' ye ilgili nedeni araştırmak ve düzeltici önleyici faaliyetin belirlenmesi ve uygulanması için durum bildirilir. Genel Müdür şikayetin işleme konulmasını KALİTE MÜDÜRÜ 'ye bildirir. Şikayetin içeriğine göre ilgili departmanlar/kişiler tespit edilir. Kök neden bulunur. Bölüm Yöneticileri ile birlikte gerçekleştirilen çalışmalar sonucunda düzeltici faaliyet gerçekleştirilir. Şikayetin bir daha oluşmaması için CTI genelinde önleyici faaliyetin alınması ve uygulanmasını Kalite müdürü üstlenir ve ilgili bölümlerin yaptığı çalışmaların tümüne katkıda bulunur ve izler. Şikayetlerle ilgili düzeltici faaliyetler yapıldıktan ve önleyici tedbirler alındıktan sonra CTI geneline ulaştırır.

5.1.4.2 Sözlü şikayetler: Sözlü olarak yapılan şikayetler Kalite Müdürüne bildirilerek "Müşteri Şikayetleri İzleme Formu" hazırlanır. Kalite Müdürü Genel Müdür onayı ile ilgili birimlere bildirilir ve takibini yapar.

5.1.5 Şikayetlerle İlgili Düzeltici/Önleyici Faaliyetler

Madde 5.1.3'de belirtilen şikayetlere uygun düzeltici ve önleyici faaliyetler alınır ve [7 iş günü içerisinde tamamlanır.](#)

5.1.5.1 Şikayet konusu içerik bakımından personelin eğitim eksikliğinden kaynaklanıyor ise Kalite Müdürü tarafından alınması gerekli olan eğitim planlanarak, personelin eğitim alması sağlanır.

5.1.5.2 CTI Kalite Sisteminin uygulanmamasından kaynaklanan şikayetler kapsamındaki ilgili personeller Kalite Müdürü tarafından yeniden oryante edilerek izlenirler.

5.1.5.3 Personel hatasından kaynaklanan şikayetlerin olması durumunda personel, üstleri tarafından uyarılır. Bunun yanı sıra hatanın kök nedeni araştırılarak bulunur.(Sağlık sorunları, ailevi sorunlar, dikkat kayıpları, motivasyon kaybı, kendini güvende hissetmeme vb.) Sorun çözülebilecek nitelikte ise çözümlenir. Kısa vadede çözümlenemeyecek ise azaltılmaya çalışılır. Gerekirse ücretsiz/ücretli izin verilir.

5.1.5.4 CTI' nin genel imajını, müşteriler karşısında güvenini etkileyen içerikli personel hatalarında Üst yönetimin kararı ile personelin yazılı savunması alınır. Savunmanın geçerlilik durumuna göre uygulama gerçekleştirilir. Düzeltici faaliyetler uygulanır.

5.1.5.5 Müşteri şikayetleri ilgili birim yöneticileri ile düzeltilir. Düzeltici faaliyet CTI' nin gelecekteki hizmetlerinde hataları önleyici görülürse tüm CTI personeline Kalite Müdürü tarafından duyurulur ve gerekli uygulamaların yapılması izlenir.

5.1.6 Müşterinin Bilgilendirilmesi

Müşteri tarafından gelen şikayetler [2 iş günü içinde Genel Müdür'den Kalite Müdürü'ne ulaşması ile birlikte Müşteriye "Şikâyetiniz işleme alınmıştır."](#) maili ile geri bildirim yapılır.

Müşteri ile ilgili olan, Müşteri dışından gelen şikayetlerde, [2 iş günü içinde Genel Müdür'den Kalite Müdürü'ne ulaşması ile birlikte Müşteriye şikayet bilgilendirmesi yapılır.](#) Müşteri'den gelecek teyit doğrultusunda şikayet işleme alınır. Şikayet ile ilgili bilgilendirmeler Müşteri'ye yapılır. Müşteri'nin müşterisine/ilgisine de şikayet sürecinin Müşteri tarafından cevaplandırılacağı bildirilir.

Hazırlayan:
Ayça MEREY
Kalite Müdürü

Onaylayan:
Ared TÜYSÜZYAN
Genel Müdür



CTI MUAYENE VE DENETİM A.Ş.

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ ve İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ (TS EN ISO IEC 17020)

Doküman No:
CTI_PK_015

Yürürlük Tarihi
01.01.2014

Revizyon No:
04

Revizyon Tarihi:
13.02.2026

Sayfa Bilgisi
6/8

Kalite müdürü Şikayetlerle ilgili işlemlerin sonuçlandırılmasından sonra **3 iş günü içerisinde** müşteri kalite müdürü tarafından hazırlanan yazı ile bilgilendirilir ve alınan kararlar, düzeltici faaliyetler bildirilir. Müşterinin onaylaması durumunda diğer taraflara da bildirim yapılabilir.

5.1.7 Dokümante Edilmesi

Müşteri şikayetlerini içeren Müşteri geri bildirim dosyası açılır. İşlem gören her şikayet bu dosyada şikayet yazısından başlayıp, ilgili personelin eğitimi, ikazı, yazılı savunması ve düzeltici/önleyici faaliyet ile ilgili müşteriye yapılan bilgilendirmeleri de içerecek şekilde dosyalanır.

5.2 İtirazlar

5.2.1 İtiraz Kıstasları

Müşteri itirazları konusu CTI' nin verdiği muayene hizmetleri ile ilgili **muayene metotlarına veya sonuçlarına** ilişkin ise dikkate alınır.

5.2.2 İtiraz Talepleri

- CTI' nin hizmet verdiği müşterilerden gelen itirazlar,
- CTI' nin hizmet verdiği işlerin üçüncü taraf kontrollük kuruluşundan gelen itirazlar,
- Müşterinin iş vereni olan diğer kuruluşlardan,**

5.2.3 İtirazların Grupları

5.2.3.1 Teknik şartname, standartlar, tasarım kodları ve projelere uyulmamasından kaynaklanan itirazlar,

5.2.3.2 Tahribatsız test neticelerinin raporlanmasından ve değerlendirilmesinden kaynaklanan itirazlar,

5.2.3.3 Hizmet/taşeronluk/ortaklık sözleşmelerinden kaynaklanan itirazlar,

5.2.4 İtirazların İşleme Konulması

CTI' nin verdiği hizmetlerle ilgili her türlü itiraz anında Genel Müdüre bildirilir. İtiraz ile ilgili soruşturma tamamlandığında itirazların konu ve içerik bakımından işleme alınmasına Genel Müdür **2 iş günü içinde** karar verir. Ayrımcılığa yol açılmaması için değerlendirme-karar süreçlerinde itiraza konu olan kişi ve/veya kişiler yer almayacaktır.

İtirazların 7 iş günü içerisinde değerlendirmesi yapılır.

5.2.4.1-Yazılı İtirazlar: Genel Müdür onayı ile Teknik Müdüre itiraz nedenini araştırmak için durum bildirilir. Teknik Müdür araştırmanın teknik boyutunu tamamladığında Kalite Müdürü'ne bildirir. İtirazın içeriğinde Kalite Yönetim Sistemi i ile ilgili konu varsa Kalite Müdürü de araştırmasını tamamlar Teknik Müdür ve Kalite Müdürü itiraz ile ilgili bulgularını Genel Müdür' e sunarlar. Genel Müdür tarafından müşterinin itirazının haklılığının onaylanması durumunda müşteri mağduriyeti

Hazırlayan:
Ayça MEREY
Kalite Müdürü

Onaylayan:
Ared TÜYSÜZYAN
Genel Müdür



CTI MUAYENE VE DENETİM A.Ş.

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ ve İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ (TS EN ISO IEC 17020)

Doküman No:
CTI_PK_015

Yürürlük Tarihi
01.01.2014

Revizyon No:
04

Revizyon Tarihi:
13.02.2026

Sayfa Bilgisi
7/8

ortadan kaldırılır. İtiraz ile ilgili konunun bir daha oluşmaması için gerekli tüm tedbirlerin alınmasını Kalite Müdürü üstlenir.

5.2.4.2-Sözlü İtirazlar: Sözlü olarak yapılan itirazlar Kalite Müdürü' ne bildirilir. Kalite Müdürü müşterilerle görüşerek itirazın yazılı olarak bildirilmesini sağlar. Sözlü itirazlar yazılı olarak bildirilmeyorsa dikkate alınmaz.

5.2.5 İtiraz ile İlgili Tedbirler

5.2.5.1 İtiraz konusu içerik bakımından personelin eğitim eksikliğinden kaynaklanıyor ise Kalite Müdürü tarafından alınması gerekli olan eğitim acilen plana dahil edilir. Gerçekleştirilmesi sağlanır.

5.2.5.2 Personelin teknik hatalarından kaynaklanan itirazların olması durumunda personel, üstleri tarafından uyarılır. Bunun yanı sıra hatanın kök nedeni araştırılarak bulunur.(Sağlık sorunları, ailevi sorunlar, dikkat kayıpları, motivasyon kaybı, kendini güvende hissetmeme vb. Sorun çözülebilecek nitelikte ise çözümlenir. Kısa vadede çözümlenemeyecek ise azaltılır, gerekirse ücretli/ücretsiz izin verilir. Sorunun oluşmasında kasıt unsuru tespit edilirse Teknik Müdür personelin işine son verilmesini talep eder.

5.2.5.4-CTI' nin genel imajını, müşteriler karşısında güvenini etkileyen içerikli personel hatalarında Üst yönetimin kararı ile personelin yazılı savunması alınır. Savunmanın geçerlilik durumuna göre uygulama gerçekleştirilir.

[İtiraz ile ilgili tedbirler ve 7 iş günü içerisinde tamamlanır.](#)

5.2.6 Müşterinin Bilgilendirilmesi

[İtirazlar 1 iş günü içinde Genel Müdür'den Kalite Müdürü'ne ulaşması ile birlikte Müşteriye "İtirazınız işleme alınmıştır." maili ile geri bildirim yapılır.](#)

İtirazla ilgili işlemlerin sonuçlandırılmasından [sonra 3 iş günü içerisinde](#) müşteri, itiraz ile ilgili alınan kararların bulunduğu hazırlanan yazı ile bilgilendirilir ve müşteri mağduriyeti ortadan kaldırılır.

5.2.7 Dokümanite Edilmesi

Müşteri itirazlarını Müşteri geri bildirim dosyasında kayıt altında tutulur. İşlem gören her itiraz bu dosyada itiraz yazısından başlayıp, Teknik Müdür'ün ve Kalite Müdürü' nün yapmış olduğu araştırmalar, üst yönetim ile yapılan toplantıda alınan kararlar ve Genel Müdür' ün itiraz ile ilgili uygulama kararı, müşteriye bildirilmesi ve onlardan gelen son yazı da ilgili personelin eğitimi, ikazı, yazılı savunması ve müşteriye yapılan bilgilendirmeleri de içerecek şekilde dosyalanır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

CTI_KEK	Kalite El Kitabı
CTI_PK_011	İç Denetim Prosedürü
CTI_PK_012	Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
CTI_PK_019	Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü
CTI_PK_020	Önleyici Faaliyetler Prosedürü

Hazırlayan:
Ayça MEREY
Kalite Müdürü

Onaylayan:
Ared TÜYSÜZYAN
Genel Müdür



CTI MUAYENE VE DENETİM A.Ş.

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ ve İTİRAZLARI PROSEDÜRÜ (TS EN ISO IEC 17020)

Doküman No:
CTI_PK_015

Yürürlük Tarihi
01.01.2014

Revizyon No:
04

Revizyon Tarihi:
13.02.2026

Sayfa Bilgisi
8/8

7. DOKÜMANTASYON

Müşteri Şikayetleri/itirazları ile ilgili şikayet/itiraz yazıları, yapılan işlemler ilgili departmanlardaki denetimler, düzeltici/önleyici faaliyetler, ilgili personelin tekrar eğitimleri, ikaz yazıları, müşteri bilgilendirmeleri kayıtları ilgili departmanlarda iki (yıl) süre ile, kalite departmanında ise beş (5) yıl süre ile saklanır.

8. DEĞİŞİKLİKLER

Bu CTI_P prosedürde yapılacak değişiklikler Genel Müdür onayı ile Kalite Müdürü tarafından yapılır.

9. İLGİLİ LİSTELER/FORMLAR

CTI_FK_030	Müşteri Şikayetleri İzleme Formu
CTI_FK_025	Düzeltilici Faaliyetler Formu
CTI_FK_026	Önleyici Faaliyetler Formu
CTI_FK_048	Müşteri Şikayet ve İtiraz Formu

Hazırlayan:
Ayça MEREY
Kalite Müdürü

Onaylayan:
Ared TÜYSÜZYAN
Genel Müdür