



## ŞİKÂYET – İTİRAZ PROSEDÜRÜ

|                 |            |
|-----------------|------------|
| Doküman No      | PR.BEL.10  |
| Yayın Tarihi    | 01.07.2013 |
| Revizyon No     | 03         |
| Revizyon Tarihi | 14.03.2016 |

### 1.0. AMAÇ

İNTERSİSTEM TEKNİK BELGELENDİRME, yapmakta olduğu yönetim sistemi belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak operasyonel faaliyetlerinin gerçekleştirilmesinde, kuruluşlardan veya ilgili taraflardan yazılı veya sözlü gelen şikayet, veya itirazların değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

### 2.0. KAPSAM

2.1. Bu prosedür, İNTERSİSTEM TEKNİK BELGELENDİRME' nin yürütmekte olduğu tetkik faaliyetleri ve Belgelendirme Komitesi Kararlarına ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelebilecek itiraz ve şikayetleri kapsar.

**2.2. Yönetim sistem tabanlı uygunluk değerlendirme amaçlı ürün belgesi olan müşterilerin, itiraz ve şikayetleri ile ilgili tüm süreçler, Bu prosedür ile beraber MKEK2 Uygunluk Değerlendirme ve Muayene Faaliyetleri Kalite El Kitabı, PR.UR.002 Basınçlı ekipmanlar Uygunluk Değerlendirme Prosedürü' nde anlatıldığı gibi yapılır.**

### 3.0. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından **Şikayet Komitesi, İtiraz Komitesi**, Genel Müdür, Yönetim Temsilcisi, sorumludur.

### 4.0. TANIMLAR

**4.1. Şikayet:** Herhangi bir kişi veya kuruluşun, itirazdan farklı olarak bir cevap beklediğinde, bir uygunluk değerlendirme kuruluşu veya akreditasyon kuruluşuna kuruluşun faaliyetleriyle ilgili olarak yaptığı memnuniyetsizlik ifadesi.

**4.2. İtiraz:** Uygunluk değerlendirme konusunu sağlayanın, uygunluk değerlendirme kuruluşuna veya akreditasyon kuruluşuna, konu ile ilgili olarak kuruluşun almış olduğu kararı yeniden mütalaa etmesine yönelik talebi.

### 5.0. UYGULAMA

İNTERSİSTEM TEKNİK BELGELENDİRME faaliyetleri gereği şikayet ve itiraz alabilir. Uygulama detayları alt maddelerde verilmiştir. Ancak, konuyu değerlendirenler, şikayete konu olan hususlara dahil olmayan bağımsız personel olmalıdır.

#### 5.1. Şikâyetlerin Değerlendirilmesi;

İNTERSİSTEM TEKNİK BELGELENDİRME tarafından yürütülmekte olan tetkik faaliyetleri ve Belgelendirme Komitesi tarafından alınan kararlarla ilgili olarak olabilecek her türlü itiraz ve şikayet yazılı veya sözlü olarak gelebilir. Şikâyetler şirketimizin tam zamanlı veya taşeron tüm personeline gelebilir. Gelen tüm şikâyetler kaydedilip Yönetim Temsilcisine iletilir.

Şikâyeti alan yönetim temsilcisi, şikâyeti geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur. Tüm şikâyetler müşterinin ifade ettiği şekilde Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt

**HAZIRLAYAN:**

**ONAYLAYAN:**

Sayfa: 1/7

|  |                                       |                 |            |
|--|---------------------------------------|-----------------|------------|
|  | <b>ŞİKÂYET – İTİRAZ<br/>PROSEDÜRÜ</b> | Doküman No      | PR.BEL.10  |
|  |                                       | Yayın Tarihi    | 01.07.2013 |
|  |                                       | Revizyon No     | 03         |
|  |                                       | Revizyon Tarihi | 14.03.2016 |

altına alınır. Ayrıca Müşteri Şikâyetleri İzleme Formuna kaydedilir ve gelen orijinal kayıt ve dokümanları ile birlikte iliştilir.

Yönetim Temsilcisi şikâyet nedenlerini ve ilişkili konu ve olayları tam olarak öğrendikten sonra şikâyetin çözümü ile ilgili faaliyet planı belirler. Şikâyetin boyutuna göre ya belirlenen faaliyet planı direk gerçekleştirilir yada bu faaliyet planı Şikâyet Komitesine onay için sunulur. Şikâyetler 2 boyutlu olabilir:

1)İNTERSİSTEM TEKNİK Belgelendirmenin tarafsızlığını etkileyecek, itibarını sarsacak türde veya akreditasyon kurallarını riske atacak şekilde olanlar: Bu tür şikâyetler Şikâyet Komitesi tarafından incelenmelidir. Bu tür şikâyetler için en fazla 1 ay içerisinde cevap verilir.

2)Ufak çapta olan sadece müşterinin o andaki sorunu giderme yoluyla çözülecek türde olan şikâyetler: bu tür şikâyetler için Genel Müdür tarafından direk çözüm üretilir ve gerçekleştirilir. Sadece Şikâyet komitesine periyodik ilk toplantısında bilgi olarak sunulur. Bu tür şikâyetler en fazla 1 hafta içerisinde cevaplandırılır.

Şikâyetler, özellikle yapılan belgelendirmeler, belgelendirilen kuruluşlar ve bunların faaliyetleri veya şirketimiz personelinin uygulamaları olmak üzere herhangi bir konuda gelebilir. Şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve kararlaştırılması ile ilgili proses web sitesinde ve halka açık bilgilendirme kanallarında özellikle açıklanır ve belirtilir. Web sitesinde bu amaç ile özellikle bir form bulundurulur.

Faaliyete ait sonuçlar, ilgili taraflarca şikâyet çözümlenemiyor ve ilgili taraflar tatmin olmuyor ise, şikâyet konusu, Genel Müdür tarafından Şikâyet Komitesi gündemine alınır ve burada karar verilir. Şikâyet Komitesi yönetim temsilcisi tarafından itirazın durumuna göre en az 3 kişiden oluşacak şekilde seçilecektir.

Şikâyet Komitesi, Genel Müdür tarafından 3 yıllığına atanır. Şikâyet komitesi üyeleri için atama kriterleri;

- En az 3 yıl temsil ettiği sektörde iş tecrübesinin olması,
- Üniversite veya yüksek okul mezunu,
- İNTERSİSTEM TEKNİK BELGELENDİRME prosedürleri hakkında bilgi sahibi olması (1 günlük bilgilendirme eğitimi),
- İlgili standart hakkında genel bilgi sahibi veya tecrübesinin olması
- Mali baskılardan uzak, profesyonel karar verebilme yeteneğine sahip olması,
- Tamamen uzman ve profesyonel yapıda olması,
- Sektörü takip edebilecek nitelikte olması.

Şikâyet Komitesi başkanı komite üyeleri tarafından oy çoğunluğu ile seçilir. Komiteye seçilecek kişiler, şikâyet konusu göz önünde tutularak, tarafsızlık ilkeleri göz önünde bulundurularak seçilir. Şikâyet Komitesi, şikâyetin türüne göre belirlenmektedir. Şikâyet Komitesi, onların tarafsızlığını inceleyerek, değerlendirilecektir. Şikâyet Komitesi, kararlarında tam bağımsızlığa sahiptir. Herhangi bir yetkili tarafından etki altında bırakılamazlar. Şikâyet Komitesinin 3 yıllık çalışma dönemi sonunda, Genel Müdür tarafından aksi karar verilmediği sürece takip eden üç yıllığına tekrar yenilenir.

**HAZIRLAYAN:**

**ONAYLAYAN:**

Sayfa: 2/7

|  |                                       |                 |            |
|--|---------------------------------------|-----------------|------------|
|  | <b>ŞİKÂYET – İTİRAZ<br/>PROSEDÜRÜ</b> | Doküman No      | PR.BEL.10  |
|  |                                       | Yayın Tarihi    | 01.07.2013 |
|  |                                       | Revizyon No     | 03         |
|  |                                       | Revizyon Tarihi | 14.03.2016 |

### Şikâyetler İle İlgili Yapılacak İşlemler

a)Şirketimizin sistemi veya belgelendirme faaliyetleri ile veya şirketimiz tarafından belgelendirilmiş her hangi bir kuruluş ile ilgili şikâyetler:

Şikâyet belgelendirilmiş bir kuruluş ile ilgili ise her hangi bir karar vermeden önce şikâyet eden kişi/kurumdan şikâyet ile ilgili objektif kanıt istenir. Ayrıca şikâyet konusu firmaya, gelen şikâyet ile ilgili en geç 5 iş günü içerisinde bildirimde bulunulur ve şikâyet ile ilgili en geç 1 hafta içerisinde düzeltici faaliyet planı veya açıklama istenir. Şikâyet edilen belgelendirilmiş kuruluşun önerdiği düzeltici faaliyetin içerisinde ve şikâyetin nedenini ve çözümünü ele alan kişilerin içerisinde şikâyet ile doğrudan alakalı olan kişilerin bulunmaması talep edilir. Bu durum hem yapılan yazışmalar ile hem de yapılacak olan ara tetkikte doğrulanır. Belgelendirilmiş kuruluş şikâyetlere yeterli cevap veremiyor ise ve yönetim sisteminin işlemesi bu konuda Komite tarafından etkin bulunmamış ise belgenin askıya alınması ve iptali ile ilgili olarak PR.BEL.09 Askıya Alma ve İptal Prosedürü devreye girer.

Bundan sonraki adım şikâyet konusu firmanın göndereceği faaliyet, faaliyet planı veya açıklamaya göre olacaktır. Belgelendirilmiş kuruluşun şikâyetleri ele alma ve değerlendirme etkinliği göz önüne alınacaktır. Değerlendirme prosesi ilgili kuruluşun yönetim sisteminin etkinliğinin değerlendirilmesini içerebilir ve bunun yöntemi ara tetkik, özel tetkik vb. yollarla yapılır. Ayrıca şikâyetin alınmasından sonra şikâyet sahibine şikâyetin alındığı ile ilgili ve daha sonra yapılacak faaliyetler ile ilgili yazılı olarak bilgi verilir.

Şikâyetin nihai kararı alındıktan ve uygulandıktan sonra karar ve uygulama sonuçları şikâyet sahibine yazılı olarak Belgelendirme Müdürü tarafından bildirilir.

Şikâyetin ele alınmasından ve değerlendirilmesinden sonra Belgelendirme Müdürü şikâyet sahibi ve şikâyet edilen belgelendirilmiş kuruluş yetkilileri ile şikâyetin ve çözümünün halka açık bilgi şeklinde yayınlanıp yayınlanmaması konusunu görüşür. Birlikte karar verilir.

b) Tetkik faaliyetleri neticesinde alınan Belgelendirme Komitesi kararlarına yapılan itirazlar ise, İNTERSİSTEM TEKNİK BELGELENDİRME' ye ulaştığında, itiraz konusu, Yönetim temsilcisi tarafından İtiraz komitesi gündemine havale edilir.

Konunun görüşüleceği tarih ve İtiraz Komitesi üyelerinin isim ve özgeçmişleri ilgili tarafa teyit için bildirilir ve talep etmeleri halinde toplantıya katılabilecekleri belirtilir. İtiraz Komitesi üyelerinden birine, haklı gerekçe bildirmek kaydı ile, şikâyet sahibinin itirazı olması durumunda, İtiraz Komitesi yedek üyelerinden birisi komiteye dahil edilir. Komite üyelerinin özgeçmişleri için tekrar teyit alınır. Komite konuyu değerlendirir, bu esnada gerektiğinde uzman görüşüne başvurabilir, görüş verecek uzmanların en az 3 yıllık Baş Tetkikçi tecrübesine sahip olması ve ilgili sektörde en az 3 tetkik gerçekleştirmiş olması gerekir. Komite, itirazın İNTERSİSTEM TEKNİK BELGELENDİRME' ye ulaşmasını takip eden 15 gün içerisinde kesin kararını verir.

İtiraz Komitesi kararı; Belgelendirme Müdürüne yazılı veya mail olarak bildirilir ve Belgelendirme Müdürü tarafından itirazı yapan kuruluşa/kişiyeye iletir. Tüm kayıtlar saklanmalıdır.

**HAZIRLAYAN:**

**ONAYLAYAN:**

Sayfa: 3/7

|  |                                       |                 |            |
|--|---------------------------------------|-----------------|------------|
|  | <b>ŞİKÂYET – İTİRAZ<br/>PROSEDÜRÜ</b> | Doküman No      | PR.BEL.10  |
|  |                                       | Yayın Tarihi    | 01.07.2013 |
|  |                                       | Revizyon No     | 03         |
|  |                                       | Revizyon Tarihi | 14.03.2016 |

## 5.2. İtirazlar;

İtirazlar ancak İNTERSİSTEM TEKNİK BELGELENDİRME yönetimi, ofisi veya tetkik ekiplerinin almış oldukları kararlar veya yapmış oldukları uygulamaların yanlış olduğunun düşünülmesi durumunda bu karardan veya uygulamadan dolayı etkilenen taraflar tarafından yapılabilir. Diğer üçüncü tarafların bu konular ile ilgili yapacakları başvurular şikâyetler kapsamında ele alınır ve çözümlenir.

İtiraz şirketimiz faaliyetlerinin veya kararlarının her hangi birisi ile ilgili veya her hangi bir durumda oluşabilir. İlgili tarafların itiraz haklarının olduğu ve bunun yapılma yöntemi genel olarak Web sitesinde ve özel olarak da ilgili taraflar ile yapılan yazışmalarda (sözleşme, tetkik raporu vb.) özellikle açıklanır ve belirtilir. Web sitesinde bu amaç ile özellikle bir form bulundurulur.

Gelen tüm itirazlar Müşteri Şikâyetleri İzleme Formuna kaydedilir ve gelen orijinal kayıt ve dokümanları ile birlikte iliştilir.

### 5.2.1. Tetkik Ekibine Yapılan İtirazlar

İlgili kuruluşun tetkik ile ilgili görevlendirilmiş tetkik ekibine veya ekip üyelerinden birine veya birden çoğuna itiraz etme hakkı vardır. İtirazı gerekçesi ile birlikte yazılı veya sözlü olarak Planlama Sorumlusuna iletir. Planlama Sorumlusu tetkik prosesini engellemeyecek ve geciktirmeyecek şekilde bu durumu itiraz komitesine gönderir. Tetkikin tarafsızlığını, bağımsızlığını ve tutarlılığını riske etmeyecek şekilde değerlendirme yapılır. Öncelikle ilgili kuruluşun itiraz nedeni öğrenilir, bu nedeni haklı olup olmadığı değerlendirilir ve ona göre hareket edilir. İtirazın haklı bulunmasında tetkik heyeti değişikliği yapılması Planlama Sorumlusundan istenilir. Yeni heyetin bilgileri teyit için firmaya gönderilir. İtirazın haklı bulunmamasında; bu durum firmaya yazılı olarak iletilir ve tetkikle ilgili tekrar teyit istenilir.

Müşterinin mutlaka haklı olduğu durumlar;

- Tetkik ekibinin veya üyelerinden birisinin daha önceden ilgili kuruluş ile bir çıkar ilişkisinin olması, (aynı sektör, ticaret, sektörde birbirlerini etkileyebilecek pozisyonlar, daha önceden yaşanan uygunsuz durumlar vb.)
- Aynı tetkik ekibinin daha önceden aynı kuruluş ile yaşadığı uygunsuz durumlar

İtirazın devamı durumunda konu İtiraz Komitesi gündemine getirilir ve oradan çıkacak karara göre hareket edilir.

### 5.2.2. Denetleme, Belgelendirme veya Başka Konular İle İlgili Gelen İtirazlar

Bu tip itirazların ele alınmasında sürekli olarak takip edilecek birinci temel kural, itiraz sahibi kuruluş ve itiraz konusu ile ilgisi olmayan birisi tarafından ele alınıyor olmasıdır. Tetkik ekibinin verdiği öneriye, belgelendirme kararına yapılan itirazlarda itiraz komitesine gönderilir.

Gelen itirazlar ve ek dokümanlar incelendikten ve itirazın nedenleri anlaşıldıktan sonra karar verilir. Verilen karar yazılı olarak tüm ilgili taraflara bildirilerek çözümlenmeye çalışılır. İtirazın devam etmesi durumunda konu tekrar itiraz komitesinin gündemine getirilir ve burada verilecek karara göre hareket edilir.

**HAZIRLAYAN:**

**ONAYLAYAN:**

Sayfa: 4/7



## ŞİKÂYET – İTİRAZ PROSEDÜRÜ

|                 |            |
|-----------------|------------|
| Doküman No      | PR.BEL.10  |
| Yayın Tarihi    | 01.07.2013 |
| Revizyon No     | 03         |
| Revizyon Tarihi | 14.03.2016 |

### 5.2.3 İtirazlar İle İlgili Yapılacak İşlemler

Alınan tüm itirazlar kayıt altına alınacak ve şikayetler-itirazlar dosyasında saklanacaktır. İtirazların kayıtları ile birlikte bu konu ile ilgili elde edilen her türlü doküman, delil veya kayıt da değiştirilerek saklanacaktır. İtirazlar ve itiraz yapan kuruluşların haklarının olduğu gerçeğinden hareket ile itirazlar kendi prosedürü içerisinde ve haklının ortaya çıkarılması şeklinde ele alınacak, itiraz ile ilgili işlemler itiraz sahibine diğer işlemlerinde negatif olarak yansımaması ile ilgili her türlü tedbir alınacaktır.

Bu bağlamda herhangi bir itiraz sahibinin devam eden işlemleri itiraz sonuçlanıncaya kadar itiraza konu olan herhangi bir personel tarafından ele alınmayacaktır.

İtirazlar değerlendirilirken itiraz konusu ile ilgili daha önceden yapılan itirazlar dikkate alınacak, buradaki bilgiler değerlendirmenin bir parçası olarak bulundurulacaktır. İtirazların alınması, işleme konulması ve sonuç kararları yazılı olarak itiraz sahibine bildirilecektir.

İtiraz sonucunda alınan karara göre (genellikle itirazın haklı olduğu durumlarda) itiraz konusu ile ilgili düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılacaktır. Bu faaliyeti başlatma sorumluluğu Belgelendirme Müdüründedir. Yapılacak düzeltici faaliyete göre gerekirse personelin atamasında kısıtlama, daha fazla eğitim vb. verilmesi gibi faaliyetler gerçekleştirilecektir.

İtiraz ile ilgili alınan karar (gerekçeleri ile birlikte ilgili standart veya prosedüre refere edilerek, gerekli durumda bir nüshasını göndererek ) itirazın alınması, işlenmesi, değerlendirilmesi, kararlaştırılması ile ilgili tüm taraflara ve itirazın değerlendirilmesi sonucunda etkilenecek olan tüm taraflara yazılı olarak bildirilecektir.

Şikâyet ve itiraz komitesine giden itirazlar ile ilgili alınan kararlar itiraz sahibine yazılı olarak bildirilecektir.

**5.3.** Yönetim Temsilcisi gelen itiraz ve şikayetlerle ilgili bilgileri istatistiksel olarak değerlendirir ve bu değerlendirmeleri Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gündeme getirir.

**5.4.** Şikayet ve İtiraz Komitesi almış olduğu kararlara itiraz gelmesi durumunda konunun T.C. Mahkemelerine intikal ettirilmesi hususu ilgili tarafa bildirilir.

**5.5.** Bu prosedürde belirtilen tüm doküman ve kayıtlar kalite kaydı olarak ilgili prosedürüne göre muhafaza edilir.

### 6.0 İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- PR.BEL.05 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- PR.BEL.03 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- FR.BEL.46 Müşteri Şikâyetleri Takip Formu
- FR.BEL.07 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Talep Formu
- FR.BEL.38 Belgelendirme Karar Formu
- FR.BEL.15 Toplantı tutanağı
- PR.BEL.02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

**HAZIRLAYAN:**

**ONAYLAYAN:**

Sayfa: 5/7



## ŞİKÂYET – İTİRAZ PROSEDÜRÜ

|                 |            |
|-----------------|------------|
| Doküman No      | PR.BEL.10  |
| Yayın Tarihi    | 01.07.2013 |
| Revizyon No     | 03         |
| Revizyon Tarihi | 14.03.2016 |

- MKEK2 Uygunluk Değerlendirme ve Muayene Faaliyetleri Kalite El Kitabı
- PR.UR.002 Basınçlı ekipmanlar Uygunluk Değerlendirme Prosedürü

### 7.0 REVİZYON DURUMU

| Revizyon Tarihi | Revizyon No | Revizyon Yapılan Madde   | Açıklama  |
|-----------------|-------------|--------------------------|---|
| 08.01.2014      | 01          |                          | Prosedür genelinde denetim yazan yerler <b>tetkik</b> olarak değiştirildi.<br>Prosedürün alt bilgi kısmına <b>"HAZIRLAYAN"</b> kısmı eklenerek ONAY kısmı <b>"ONAYLAYAN"</b> olarak değiştirildi.   |
| 27.02.2014      | 02          | 3.0<br>4.1<br>4.2<br>5.0 | Sorumluluklar revize edildi. Ayrıca, komiteler ayrıldı. Şikayet Komitesi, İtiraz Komitesi gibi.<br>Uyuşmazlık kavramı Prosedürün adından çıkarıldı.<br>Şikayet Tanımı <b>Herhangi bir kişi veya kuruluşun, itirazdan farklı olarak bir cevap beklediğinde, bir uygunluk değerlendirme kuruluşu veya akreditasyon kuruluşuna kuruluşun faaliyetleriyle ilgili olarak yaptığı memnuniyetsizlik ifadesi</b> şeklinde değiştirildi.<br>İtiraz Tanımı <b>Uygunluk değerlendirme konusunu sağlayanın, uygunluk değerlendirme kuruluşuna veya akreditasyon kuruluşuna, konu ile ilgili olarak kuruluşun almış olduğu kararı yeniden mütalaa etmesine yönelik talebi</b> şeklinde değiştirildi.<br><b>Madde 4.1 Anlaşmazlık ve Madde 5.1. Anlaşmazlıkların değerlendirilmesi başlıkları ve açıklamaları çıkarıldı. Prosedür genelinde anlaşmazlık terimleri çıkarıldı.</b><br>Bu maddeye,<br><b>"İNTERSİSTEM TEKNİK BELGELENDİRME faaliyetleri gereği Şikayet ve itiraz alabilir. Uygulama detayları alt maddelerde</b> |

**HAZIRLAYAN:**

**ONAYLAYAN:**

Sayfa: 6/7



## ŞİKÂYET – İTİRAZ PROSEDÜRÜ

|                 |            |
|-----------------|------------|
| Doküman No      | PR.BEL.10  |
| Yayın Tarihi    | 01.07.2013 |
| Revizyon No     | 03         |
| Revizyon Tarihi | 14.03.2016 |

|            |    |   |   |
|------------|----|---|---|
|            |    |   | <p><i>verilmiştir. Ancak, konuyu değerlendirenler, şikayete konu olan hususlara dahil olmayan bağımsız personel olmalıdır.”</i></p> <p>Bölümü eklendi.</p>  |
| 14.03.2016 | 03 | 2 | <p>Kapsam Kısımına,</p> <p><i>Yönetim sistem tabanlı uygunluk değerlendirme amaçlı ürün belgesi olan müşterilerin, itiraz ve şikayetleri ile ilgili tüm süreçler, MKEK2 Uygunluk Değerlendirme ve Muayene Faaliyetleri Kalite El Kitabı, PR.UR.002 Basınçlı ekipmanlar Uygunluk Değerlendirme Prosedürü’ nde anlatıldığı gibi yapılır. Eklendi.</i></p> <p><i>İlgili dokümanlar kısmına</i></p> <p><i>MKEK2 Uygunluk Değerlendirme ve Muayene Faaliyetleri Kalite El Kitabı</i></p> <p><i>PR.UR.002 Basınçlı ekipmanlar Uygunluk Değerlendirme Prosedürü eklendi.</i></p> |

**HAZIRLAYAN:**

**ONAYLAYAN:**

Sayfa: 7/7