



## ŞİKAYET VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Döküman No : B.PD.11  
Yayın Tarihi : 16.10.2017  
Revizyon No/Tarihi : 02/31.01.2020  
Sayfa Sayısı : 1 / 4

### 1.AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedürün amacı; TS EN ISO IEC 17065 Standartlarına göre kurulmuş ve yürütülen kalite yönetim sistemi ile ilgili sunduğu tüm Belgelendirme hizmetleri kapsamında gelen itiraz ve şikayetlerin değerlendirilme ve sonuçlandırma yöntemini tarif etmektir.

### 2.SORUMLULAR

- Yönetim Kurulu Başkanı
- Genel Müdür
- Genel Müdür Yardımcısı
- Yönetim Temsilcisi
- Belgelendirme Müdürü
- Teknik Düzenleme Sorumlusu
- Şikayet ve İtiraz Komitesi

### 3.TANIMLAR

**Şikâyet:** Herhangi bir kişi/kurumdan akreditasyon kuruluşuna gelen memnuniyetsizlik ifadesi.

**İtiraz:** Müşterinin, asansörün belgelendirilmesine dair herhangi bir kararın tekrar değerlendirilmesi için EKC akreditasyon kuruluşuna talepte bulunması.

### 4. UYGULAMA

EKC, kendisine iletilen şikâyet ve itirazları nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı *web sitesinde kamunun erişimine sunmaktadır.*

İtiraz ve/veya şikâyetin alınmasından sonuçlandırmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler tarafsızlık ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikâyetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdır. Bu süreçte görev alacak kişiler de gizlilik ilkesini korumak zorundadırlar.

#### 4.1 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi:

EKC'ye gelen şikâyetler; Belgelendirme Faaliyetleri, Hizmet verdiği müşteriler ya da herhangi bir başka konu ile ilgili olabilir. **B.PD.10-Müşteri İlişkileri Prosedürüne** göre müşteri ile iletişim halinde olunan herhangi bir süreç ile ilgili şikâyetler sözlü, yazılı, hizmetin verildiği anda aktarılan, mail ile vb. olabilir.

HAZIRLAYAN (YT)

Tarih : 03. / 02. / 2020

ONAYLAYAN (GM)

Tarih : ..... / ..... / .....

**ASIL**



## ŞİKAYET VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Döküman No : B.PD.11  
Yayın Tarihi : 16.10.2017  
Revizyon No/Tarihi : 02/31.01.2020  
Sayfa Sayısı : 2 / 4

Tarafımıza herhangi bir yolla ulaşan tüm şikâyetler yönetim temsilcisine gelir.

Yönetim Temsilcisi, **B.FRM.28-Şikâyet Ve İtiraz Değerlendirme Formuna** şikâyetin kaydını yapar. Şikâyetin konusu ve önemini dikkate alarak gerekli düzeltici ya da önleyici faaliyeti başlatır. Şikâyet konusunun önemine göre konuyu genel müdüre/genel müdür yardımcısına iletebilir. Genel Müdür ve/veya yardımcısı uygun gördüğü düzeltici ya da önleyici faaliyeti yönetim temsilcisine bildirir. Şikâyetin içeriğine göre ilgili birim sorumluları ile beraber değerlendirme yapar. Düzeltici ve önleyici faaliyetler, **B.FRM.07-Uygunsuzluk ve DÖF Bildirim Formuna** kaydedilerek, faaliyet **B.PD.05-DÖF ve Uygunsuzlukları Değerlendirme Prosedürüne** göre gerçekleştirilir. Yönetim Temsilcisi tarafından bu süreç **B.FRM.29-Şikâyet, İtiraz Kayıt ve Takip Formu** ile takip edilir.

Şikâyet ile ilgili yapılacak faaliyet ve ilgili sorumlular, yönetim temsilcisi tarafından şikâyet sahibine aynı form ile yazılı olarak en geç 1 hafta içinde bildirilir. Şikâyetin alındığı tarihten itibaren en geç 1 ay içinde uygulanan faaliyetlerin sonucu, şikâyet sahibine, Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı olarak bildirilir.

Şikâyetin değerlendirilmesi, gerekli DÖF'ün başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi yönetim temsilcisi tarafından yürütülür.

Şikâyet sahibi belirlenen çözüm yolunu kabul ederse, şikâyet **B.FRM.30-Şikâyet ve İtiraz Karar Formu** ile karara bağlanır ve kapatılır.

Şikâyet sahibi belirlenen çözüm yollarını kabul etmezse şikâyet itiraza dönüşür ve itiraz değerlendirme sürecine göre ele alınır.

### 4.2 İtirazların Değerlendirilmesi:

EKC'nin aldığı kararlarla ilgili olarak yapılan itirazlar EKC, Yönetim Kurulu Başkanı, Genel Müdürü ve Genel Müdür Yardımcısı tarafından değerlendirilir. Genel Müdür itiraza ait değerlendirme sonucunu en geç 15 gün içinde itiraz sahibine yazılı bildirmelidir. Sonucun itiraz sahibi tarafından kabul edilmemesi durumunda EKC Genel Müdürü tarafından hukuki süreç başlatılır. Hukuki süreçte Ankara Mahkemelerinin kararı geçerli sayılır.

Tüm şikâyet itiraz kararları **B.PD.02-Kayıtların Kontrolü Prosedürüne** göre müşteri dosyasında saklanır.

### 4.3 Şikâyet ve İtiraz Komitesi:

EKC; uygunluk değerlendirme faaliyetlerinin gerçekleştirilme sürecinde, itiraz ve şikâyetleri çözümlenmek ve akreditasyon standartlarının şikâyet ve itiraz gerekliliklerini sağlamak için Şikâyet ve İtiraz Komitesini oluşturmuştur.

HAZIRLAYAN (YT)

Tarih : 03 / 02 / 2020

ONAYLAYAN (GM)

Tarih : ..... / ..... / .....

ASIL

Komite en az 3 kişiden oluşur. Ve komitenin oluşturulma şekli ile komite üyelerinde aranan nitelikler **B.GT.10-Şikayet ve İtiraz Komitesi Görev Tanımında** ifade edilmiştir.

Şikayet ve İtiraz Komitesi, EKC'den uygunluk değerlendirme hizmeti alan veya hizmetten faydalanan kişi, kurum ve kuruluşlar tarafından yapılan her türlü şikayet ve İtirazı değerlendirme ve sonuçlandırmaya yetkilidir.

Komite hem yıl içerisinde gerçekleşen tüm şikayet ve itirazlar ile bunların çözümü için yapılan DÖF'leri ve şikayet ve itirazlara ait kararları inceler, değerlendirir; hem de önüne getirilen ve değerlendirilmeyi bekleyen şikayet ve itirazları değerlendirir.

#### 4.4 Notlar:

Şikâyet veya itirazın araştırılmasının gizli veya açıktan yapılacağı, Şikâyet veya itirazın içeriği ve önem derecesine göre Yönetim Temsilcisi, Genel Müdür Yardımcısı veya Genel Müdür tarafından karar verilir. Şikâyet ile ilgili ayrıntılar ve verilen kararın ne kadarının kamuya açılacağı müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirlenir.

Yazılı hale getirilen şikâyet eğer varsa tüm deliller ile birlikte kaydedilir ve bir dosya açılır. Şikâyet sahibine; konuyu takip eden ilgili personelin adı, açılan dosya takip numarası gibi bilgiler iletilir. Eğer müşteriye hizmet verilmişse bu müşterinin zaten başvurusu ile açılan var olan dosyasındaki Başvuru Tarih/No'daki numara verilir ve tüm ilgili kayıtlar müşteri dosyasına koyulur.

Tüm Şikâyet ve itirazlar Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında değerlendirilir. Haklı bulunan Şikâyet ve itirazlar iyileştirme vesilesi olarak görülür.

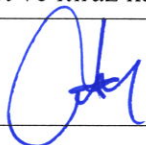
Yapılan tüm çalışmalar ile ilgili Şikâyeti yapan taraf bilgilendirilir ve yapılacak testlere nezaret etmesi sağlanır.

Şikâyet veya itirazlar, test sonuçları ile ilgili ise bu testlerde kullanılan teçhizat sahadan alınarak, teçhizatın kalibrasyon, doğru ölçüm vb. kontrolleri yapılır ve teçhizat hatalı ölçüyör olarak belirlenir ise ilgili teçhizatla yapılan geriye dönük test sonuçları da incelenir. Test için karar alınır ise, Şikâyet veya itiraz sahibi ve yasal olarak yetki altında yürütüldüğünde yetkili kurum ya da kuruluş gözetiminde testler tekrarlanır

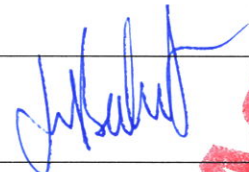
Şikâyet ve itiraz, personelin yaptığı çalışmalar ile ilgili ise personelin yaptığı işler incelenir ve gerekirse konu ile ilgili eğitim aldırılır.

Yapılan tüm çalışmalar **B.FRM.29 Şikayet, İtiraz Kayıt ve Takip Formuna** kaydedilir. Komite, değerlendirdiği tüm şikayet ve itirazları **B.FRM.30-Şikâyet ve İtiraz Karar Formunda** onaylar ve şikayet ve itiraz kapatılır.

HAZIRLAYAN (YT)  
Tarih : 03 / 02 / 2020



ONAYLAYAN (GM)  
Tarih : ..... / ..... / .....



**ASIL**



## ŞİKAYET VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Döküman No : B.PD.11  
Yayın Tarihi : 16.10.2017  
Revizyon No/Tarihi : 02/31.01.2020  
Sayfa Sayısı : 4 / 4

Şikâyet veya itirazla ilgili alınan karara göre gerektiğinde, diğer ürün belgelendirme kuruluşlarıyla veya resmi kurumlarla işbirliği yaparak bağımsız bilirkişi atanması sağlanır.

Şikâyet veya itirazın içeriği hukuksal süreç gerektirdiğinde hukuk gereklilikleri takip edilerek şikâyet ve itiraz sonuçlandırılır.

Komitenin karar vermesi gereken Şikâyet ve itirazlar ile ilgili en geç 1 ay içerisinde şikâyet komitesi toplanır ve incelemeleri sonucu şikâyet konusu sonuçlandırılır. Sonuç; **B.FRM.30-Şikâyet ve İtiraz Karar Formuna** kaydedilir ve ilgili müşteriye yazılı olarak bilgi verilir.

### 5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

B.PD.02-Kayıtların Kontrolü Prosedürü

B.PD.10-Müşteri İlişkileri Prosedürü

B.PD.05-DÖF ve Uygunsuzlukları Değerlendirme Prosedürü

B.FRM.28-Şikâyet Ve İtiraz Değerlendirme Formu

B.FRM.29-Şikâyet, İtiraz Kayıt ve Takip Formu

B.FRM.30-Şikâyet ve İtiraz Karar Formu

B.FRM.07-Uygunsuzluk ve DÖF Bildirim Formu

B.GT.10-Şikâyet ve İtiraz Komitesi Görev Tanımı

HAZIRLAYAN (YT)

Tarih : 03 / 02 / 2020

ONAYLAYAN (GM)

Tarih : ..... / ..... / .....

**ASIL**