

ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

HAZIRLAYAN

SERKAN KEÇE

GÖZDEN GEÇİREN

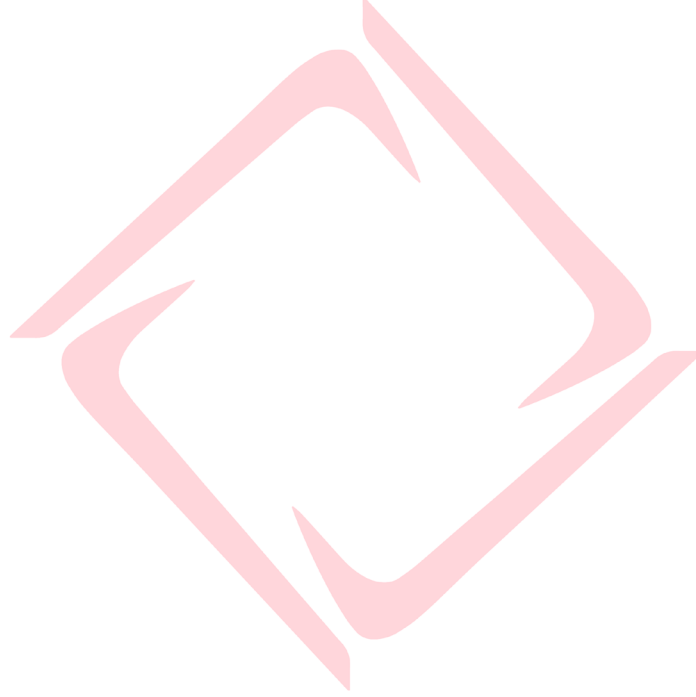
MELTEM ÇELİKBİLEK

ONAYLAYAN

YAKUP TAŞDELEN

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ	3
2. KAPSAM	3
3. SORUMLULUKLAR	3
4. TANIMLAR VE KISALTMALAR.....	3
5. REFERANS DOKÜMANLAR.....	3
6. UYGULAMA.....	3
7. İLGİLİ DOKÜMANLAR.....	5
8. REVİZYON TAKİP	5



1. AMAÇ

TRTEST, yapmakta olduğu ürün belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen şikayet veya itirazların değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, TRTEST'in yürütmekte olduğu tetkik faaliyetleri ve Ürün Belgelendirme Komitesi Kararlarına ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelebilecek itiraz ve şikayetleri kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından İtiraz Komitesi, Genel Müdür, Yönetim Temsilcisi, Ürün Belgelendirme Koordinatörü sorumludur.

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Şikâyet: TRTEST'in uygunluk değerlendirme hizmeti verdiği kişi/kurum/kuruluşların, TRTEST'ten aldığı hizmetlerden veya TRTEST'ten uygunluk değerlendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların ürün, hizmet, sistem vb. kullanan/yararlanan veya etkilenenlerin karşılaştıkları uygunsuz durumların meydana gelmesiyle yaptıkları başvurulardır.

İtiraz: TRTEST'ten uygunluk değerlendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların TRTEST'in ilgili birimlerinin almış olduğu kararlara karşı yaptıkları başvurulardır.

İtiraz Komitesi: İtiraz Komitesi, Tarafsızlığı Sağlama Komitesi içerisinde seçilen bağımsız üyelerden oluşan Komitedir. İtiraz Komitesi, Tarafsızlığı Sağlama Komitesi üyeleri arasından itiraza konu olmayan sektör temsilcileri ve üyelerden bir seçim yapılarak oluşturulur. İtiraz Komitesi tarafından alınan kararlar nihai karar olmamakla beraber, Üst Yönetime tavsiye niteliğindedir.

5. REFERANS DOKÜMANLAR

6. UYGULAMA

TRTEST, tarafından yürütülmekte olan uygunluk değerlendirme faaliyetleri ve Ürün Belgelendirme Komitesi tarafından alınan kararlarla ilgili olarak olabilecek her türlü itiraz ve şikâyet Yönetim Temsilcisi tarafından "**FR.25 Müşteri Şikâyet ve Değerlendirme Formu**" ile kayıt altına alınır.

Belgelendirilmek için başvuran firma, ilgili tetkik ile ilgili tetkik planı, tarihi, görevlendirilen tetkikçiler gibi durumlar için anlaşamama durumlarında firmanın talebi göz önüne alınır. Planlama Sorumlusu ve Ürün Belgelendirme Koordinatörü tarafından yeniden işlem yapılarak anlaşamama durumu çözüme kavuşturulur. Firmanın görevlendirilen tetkikçilerde değişiklik istemesi durumunda, bu talebi yazılı ve gerekçeleri ile yazması beklenir. Gerekçeler ile ilgili değerlendirme yapılarak karara bağlanır.

TRTEST'te hizmetin yürütülmesi ile ilgili olarak firmalardan veya ilgili taraflardan gelen şikâyetler, Yönetim Temsilcisi tarafından **“FR.25 Müşteri Şikâyet ve Değerlendirme Formu”** ile kayıt altına alınır, en geç 1 hafta içerisinde değerlendirilir ve gerekiyorsa **“FR.24 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu”** ile DÖF başlatılır. Bu faaliyet sonuçları şikâyet sahibine, şikâyetin çözüm metoduna göre en geç 2 hafta içinde yazılı olarak bildirilir. Faaliyet 2 hafta içinde sonuçlanmadı ise, durum ve faaliyetin sonuçlanma süresi hakkında bilgilendirme müşteriye yazılı olarak Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

Neticelendirilen faaliyete ait sonuçlar, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyorsa şikâyet konusu, Genel Müdür tarafından İtiraz Komitesi gündemine alınır.

Komiteye seçilecek kişiler, itiraz konusu ve tarafsızlık ilkeleri göz önünde bulundurularak seçilir. İtiraz komitesi, itirazın türüne göre belirlenmektedir. Tarafsızlığı Sağlama Komitesi, onların tarafsızlığını inceleyerek, değerlendirir. İtiraz Komitesi tarafından alınan kararlar nihai karar olmamakla beraber, Üst Yönetime tavsiye niteliğindedir.

İtiraz Komitesi, Yönetim Temsilcisi tarafından belirlenir. Komite üyelerine olayın çözümlenmesinden önce **“SZ.02 Gizlilik ve İş Sözleşmesi”** imzalatılır. Ayrıca atamalar, Genel Müdür onayı ile **“OEK.F1 Komite Üyesi Atama Kontrol Formu”** ile gerçekleştirilir.

Komitenin verdiği tavsiyenin, Üst Yönetim tarafından uygun bulunması halinde, ilgili tarafa toplantı tarihinden sonra en geç 15 gün içinde, Genel Müdür imzası ile yazılı şekilde gönderilir. Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürünün işletilmesi neticesinde sonuçlanan şikâyetlere ait kayıtlar Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir ve **“FR.25 Müşteri Şikâyet ve Değerlendirme Formu”** nun bir nüshası yönetimin gözden geçirme toplantısına girdi teşkil edecek şekilde rapor edilir. Şikâyet neticesinde TRTEST'in tüm faaliyetlerini içeren ortak bir uygulama gerekiyorsa, Yönetim Temsilcisi tarafından gereken faaliyet başlatılır.

TRTEST'e ulaşan, belgeli kuruluşların belgelendirme kapsamı ile ilgili uygunsuzluklardan kaynaklanan şikâyetler, kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan şikâyetle ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler konusunda en geç 2 hafta içinde bilgi talep edilir. Gelen bilgiler Ürün Belgelendirme Koordinatörü tarafından değerlendirilir. Şikâyetin önemi esas alınarak kuruluştaki tetkik gerçekleştirilebilir veya normal tetkik tarihinde kuruluşun tetkik edilmesi esnasında müşteri şikâyetlerine ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

Tetkik faaliyetleri neticesinde alınan Belgelendirme Komitesi kararlarına yapılan itirazlar ise, TRTEST'e ulaştığında, itiraz konusu, Genel Müdür 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 dâhil 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 TRTEST'e ulaşmasını takip eden 15 gün içerisinde nihai tavsiyesini Üst Yönetime sunar.

İtiraz komitesi tavsiyesi sonucunda TRTEST tarafından verilen karar; Yönetim Temsilcisi tarafından itirazı yapan kuruluşa/kişiye yazılı olarak bildirilir ve Yönetim Temsilcisi tarafından dosyalanır.

İlgili birim ve Yönetim Temsilcisi gelen bilgileri istatistiksel olarak değerlendirir ve bu değerlendirmeleri Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gündeme getirir.

Şikâyeti yapan ve şikâyet konusu gizli tutulmaktadır. Her iki tarafın karşılaştırılmamasına özen gösterilmelidir. Değerlendirme süresi, şikâyetin türüne göre her iki tarafa beyan edilir. Bu sürenin 15 günü geçmemesine özen gösterilir.

Şikâyete konu olan ve şikâyet sahibine konu ile ilgili sonuç yazılı olarak bildirilir. Tüm kayıtlar Yönetim Temsilcisi tarafından saklanmaktadır.

Şikâyetin alınması üzerine, TRTEST'e şikâyetin kendisinin sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını teyit edilmektedir.

Şikâyet, belgelendirilmiş bir müşteriyle ilgiliyse şikâyetin sorgulanmasında belgelendirilmiş yönetim sisteminin ve standartların etkinliği dikkate alınmaktadır.

Şikâyet, TRTEST tarafından sözü edilen belgelendirilmiş müşteriye uygun bir süre zarfında yönlendirilmektedir. Ve konunun takibi TRTEST Yönetim Temsilcisi tarafından yapılmaktadır.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

PR.06 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü

PR.07 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü

FR.31 Belgelendirme Komitesi İşlem Formu

SZ.03 Ürün Belgelendirme Komitesi Çalışma Prensipleri ve Gizlilik Sözleşmesi

SZ.05 İtiraz Komitesi Çalışma Prensipleri ve Gizlilik Sözleşmesi

FR.25 Müşteri Şikâyet Değerlendirme Formu

OEK.F1 Komite Üyesi Atama Kontrol Formu

8. REVİZYON TAKİP

Rev. No	Tarih	Değişiklik Konusu
00	07.06.2021	İlk Yayın
01	11.10.2023	Periyodik olarak gözden geçirilmiştir.