

Amaç

- IEP Belgelendirme Merkezi bünyesinde TS EN ISO / IEC 17020 standardı kapsamında gerçekleştirilen muayene ve deney sonuçlarına müşterilerden gelebilecek itirazların değerlendirilmesi ve çözümlenmesi.
- Müşteri veya diğer kesimlerden alınan şikâyetlere yapılacak işlemlerin belirlenmesi.

Kapsam

Gerçekleştirilen deneylere yapılabilecek bütün itirazlar ve şikâyetleri kapsar.

Sorumluluk

IEP Muayene Deney ve Belgelendirme Müdürü
Muayene ve Deney ve Birim Sorumlusu
Yönetim Temsilcisi

İlgili Dökümanlar

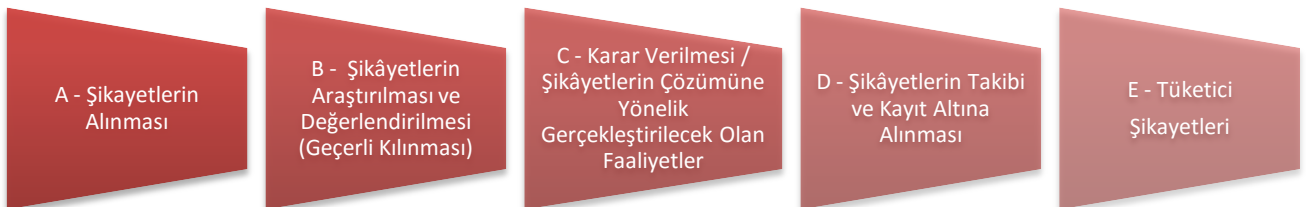
Kayıtların Kontrolü Prosedürü	PR - 02
Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü	PR - 05
Önleyici Faaliyetler Prosedürü	PR - 06
Muayene ve Deney Şikâyet Formu	FR - 16
Düzeltilici Önleyici Faaliyet İstek Formu	FR - 01
İç Yazışma Formu	FR - 05
Şikâyet veya İtiraz Takip Formu	FR - 81
İtiraz ve Şikâyet Formu	FR - 31

Uygulama

Şikâyet ve itirazların nasıl ele alındığına dair prosesleri tanımlayan bu prosedür ; tüm ilgili tarafların erişimine açık halde bulundurmak amacıyla internet sitesinde yayınlanmıştır.

Şikâyetler

Şikâyet Etme : Herhangi bir kişi veya kuruluşun, bir cevap istendiğinde, bir uygunluk değerlendirme kuruluşu (Madde 2.5) veya akreditasyon kuruluşuna (Madde 2.6) kuruluşun faaliyetleriyle ilgili olarak itirazından sonra yaptığı memnuniyetsizlik ifadesi (TS EN ISO/IEC 17000:2006 Tarif 6.5)



A) Şikâyetlerin Alınması

- 1) IEP Belgelendirme Merkezinde muayene deney belgelendirme işlemlerine itiraz “**Muayene ve Deney Şikâyet Formu**” ile yazılı olarak alınır.
- 2) Yazılı gelmemesi durumunda ilgili form şikâyeti alan tarafından doldurulur.
- 3) Gelen şikâyet , şikâyeti alan tarafından Muayene ve Deney ve Birim Sorumlusuna bildirilir.

	İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Döküman No	PR - 09
		İlk Yayın Tarihi	04.01.2010
		Rev. No	3
		Yürürlük Tarihi	25.12.2015

B) Şikâyetlerin Araştırılması ve Değerlendirilmesi (Geçerli Kılınması)

- 1) Şikâyetler max 7 iş günü içerisinde değerlendirilir.
- 2) Muayene ve Deney ve Birim Sorumlusu ; şikâyet alındığı andan itibaren , IEP Belgelendirme Merkezinin bu şikâyetin , sorumlu olduğu muayene faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını analiz ve teyit eder. Eğer ilgili ise şikâyet ele alınır.

Şikâyetin çözülmesi için bir komite yada ekibe ihtiyaç duyulması halinde ; IEP Muayene Deney ve Belgelendirme Müdürü tarafından sözkonusu şikâyet için muayene faaliyetlerinde yer almamış ve sorumluluğu olmayan bağımsız ve tarafsız kişilerden oluşan bir komite (Tarafsızlık Komitesi) kurulur. Bu komite sabit üyelerinin dışında , sadece sözkonusu şikâyet ile ilgili geçici bir komite şeklinde olabilir. Her şikâyetin ilgilisi / konusu ve kapsamı farklı olacağı için kişiler sabit değildir. Komiteyi oluşturan personel , Muayene ve Deney Şikâyet Formunda tanımlanır.

- 3) IEP Belgelendirme Merkezi , şikâyetin geçerli kılınmasına yönelik tüm bilgilerin toplanması ve doğrulanmasından sorumludur.
- 4) Müşteri ile ilgili olarak müşteri dışındaki kaynaklardan elde edilen bilgiler (örneğin, şikâyette bulunanlardan veya düzenleyicilerden) gizli olarak değerlendirilir.

C) Karar Verilmesi / Şikâyetlerin Çözümüne Yönelik Gerçekleştirilecek Olan Faaliyetler

- 1) Yürütülen faaliyetlerde , şikâyetlerin bağımsız ve yansız bir biçimde çözülmesi esastır.
- 2) IEP Belgelendirme Merkezi , şikâyetlerin ele alınması prosesinin tüm aşamalarındaki kararların tamamından sorumludur.
- 3) Şikâyet sahibinin talebine dair çözüm işlemleri uygulanmasından sonra , eğer tekrarının önlenmesi gerekli bir uygunsuzluk varsa “Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü” ve “Önleyici Faaliyetler Prosedürü” ne uygun olarak işlemler başlatılır.
- 4) İlgili tüm taraflarca talep edilmesi durumunda , Muayene ve Deney ve Birim Sorumlusu tarafından , şikâyetlerin ele alınması prosesinin aşamalarına erişilebilirlik sağlanır. (Prosedür web sayfasında mevcuttur)
- 5) Şikâyet edene bildirilecek olan karar ; şikâyet konusu muayene faaliyetlerinde yer almamış olan kişi/kişiler tarafından verilir / gözden geçirilir ve onaylanır.
- 6) IEP Belgelendirme Merkezi , yasal zorunluluktan dolayı veya sözleşmeye bağlanmış taahhütlerden aldığı yetkiye istinaden gizli bilgileri açıklaması durumunda, yasal bir engel yoksa verilen bilgileri müşteriye veya ilgili kişilere bildirir. Bu işlem , Muayene ve Deney ve Birim Sorumlusu tarafından gerçekleştirilir.

D) Şikâyetlerin Takibi ve Kayıt Altına Alınması

- 1) Mümkün olduğu durumlarda , Muayene ve Deney ve Birim Sorumlusu, şikâyet edeni , ilgili şikâyetin alındığı konusunda bilgilendirir , ilerleme raporlarını ile sonuçlarını verir.
- 2) Aynı şekilde , şikâyetin ele alınması prosesinin bitimi , Muayene ve Deney ve Birim Sorumlusu tarafından şikâyet edene yazılı olarak bildirilir. (mümkün olan durumlarda)
- 3) Müşteri yada ilgili taraflarca bildiri yapılan bütün şikâyet / öneri / talep ve istekler ; Muayene ve Deney ve Birim Sorumlusu tarafından “**Şikâyet veya İtiraz Takip Formu**” üzerinde kayıt altına alınır ve izlenir.

4) Şikayetlerin ve IEP Belgelendirme Merkezi tarafından yapılan işlemlerin kayıtları Kayıtların Kontrolü Prosedürüne uygun olarak belirtilen sorumlular tarafından muhafaza edilir.

E) Tüketici Şikayetleri

1) Belgeli / sözleşmeli bir hizmetle ilgili olarak tüketici tarafından yapılan şikâyetler ; Muayene ve Deney ve Birim Sorumlusu tarafından değerlendirilerek , gerekli araştırma ve incelemeler yapılır.

2) Belge / sözleşme sahibi kuruluş , tüketici şikayetinin haklı bulunması durumunda , tüketici / müşteri mağduriyetinin giderilmesine yönelik tamir vb. masrafları ve bu amaçla IEP 'nin yaptığı masrafları karşılamakla yükümlüdür.

İtirazlar

İtiraz etme : Uygunluk değerlendirme konusunu sağlayanın, Uygunluk değerlendirme kuruluşuna (Madde 2.5) veya akreditasyon kuruluşuna (Madde 2.6), konu ile ilgili olarak kuruluşun almış olduğu kararı yeniden mütalâa etmesine yönelik talebi.

(TS EN ISO/IEC 17000:2006 Tarif 6.4)



A) İtirazların Alınması

1) IEP Belgelendirme Merkezinde muayene deney belgelendirme işlemlerine itiraz “**Muayene ve Deney Şikayet Formu**” ile yazılı olarak alınır.

2) Yazılı gelmemesi durumunda ilgili form itirazı alan tarafından doldurulur.

3) Gelen itiraz , itirazı alan tarafından Muayene ve Deney ve Birim Sorumlusuna bildirilir.

4) Muayene deney ve belgelendirme ile ilgili kararlara itiraz süresi kararın tebliğ edilmesini takiben 15 (onbeş) gündür. Bu süre içinde verilen karara yazılı olarak itiraz edilmemesi kuruluşun tüm haklarını kaybetmesine sebep olur.

B) İtirazların Araştırılması ve Değerlendirilmesi (Geçerli Kılınması)

1) İtirazlar max 7 iş günü içerisinde değerlendirilir.

2) Muayene ve Deney ve Birim Sorumlusu ; bildirim alındığı andan itibaren , bu itiraza sebep olan sonucun , IEP Belgelendirme Merkezine ait olup olmadığını analiz ve teyit eder. Eğer ilgili ise itiraz ele alınır.

3) IEP Belgelendirme Merkezi , itirazın geçerli kılınmasına yönelik tüm bilgilerin toplanması ve doğrulanmasından sorumludur.

4) Müşteri ile ilgili olarak müşteri dışındaki kaynaklardan elde edilen bilgiler (örneğin, itirazda bulunanlardan veya düzenleyicilerden) gizli olarak değerlendirilir.

	İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Döküman No	PR - 09
		İlk Yayın Tarihi	04.01.2010
		Rev. No	3
		Yürürlük Tarihi	25.12.2015

C) Karar Verilmesi / İtirazların Çözümüne Yönelik Gerçekleştirilecek Olan Faaliyetler

- 1) Yürütülen faaliyetlerde , itiraz taleplerinin bağımsız ve yansız bir biçimde çözümlenmesi esastır.
- 2) IEP Belgelendirme Merkezi , itirazların ele alınması prosesinin tüm aşamalarındaki kararların tamamından sorumludur.
- 3) Yapılan inceleme ve değerlendirme faaliyetleri sonrasında deney tekrarı gerekmiyorsa ; haklı gerekçesi müşteriye yazılı bildirilir.
- 4) İşlem / deney tekrarı gerekmesi halinde Muayene ve Deney ve Birim Sorumlusu işlemlerin / deneylerin birlikte yapılacağı tarihi müşteriye yazılı bildirir.
- 5) Deneylerde numuneler deforme olmuş ise yeni numuneler istenir.
- 6) İtiraz sahibi ile birlikte uygulanan standard , deney metodu ve kullanılan ölçme cihazları üzerinde anlaşma sağlandıktan sonra itiraz sahibinin de katılımıyla , yetkili personel tarafından daha önce yapılmış olan deneyler (Bozulmamış , denenmemiş numuneler üzerinde) tekrarlanır.
- 7) Eğer gerekiyorsa , tarih belirlenerek ; Muayene ve Deney ve Birim Sorumlusu , Yönetim Temsilcisi ve itiraz sahibinin katılımı ile bir bilgilendirme toplantısı yapılır. Yapılan olan bu toplantıda itiraz sahibine , uygulanan standartlar , deney metodları , yapılan deneyler ve deneylerde kullanılan cihazlar hakkında bilgi verilir.
- 8) Sonuçlarda farklılık varsa ; yapılan deney tekrarları için yeni deney raporu düzenlenir ve önceki rapor geçersiz sayılır , ücret alınmaz.
- 9) Sonuçların aynı çıkması durumunda önceki rapor geçerli sayılır , deney ücreti alınır.
- 10) Bildirim sahibinin itirazına dair çözüm işlemleri uygulanmasından sonra , eğer tekrarının önlenmesi gerekli bir uygunsuzluk varsa “Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü” ve “Önleyici Faaliyetler Prosedürü” ne uygun olarak işlemler başlatılır.
- 11) İlgili tüm taraflarca talep edilmesi durumunda , Muayene ve Deney ve Birim Sorumlusu tarafından , itirazların ele alınması prosesinin aşamalarına erişilebilirlik sağlanır.
- 12) İtiraz edene bildirilecek olan karar ; itiraz konusu muayene faaliyetlerinde yer almamış olan kişi/kişiler tarafından verilir / gözden geçirilir ve onaylanır.
- 13) IEP Belgelendirme Merkezi , yasal zorunluluktan dolayı veya sözleşmeye bağlanmış taahhütlerden aldığı yetkiye istinaden gizli bilgileri açıklaması durumunda, yasal bir engel yoksa verilen bilgileri müşteriye veya ilgili kişilere bildirir. Bu işlem , Muayene ve Deney ve Birim Sorumlusu tarafından gerçekleştirilir.

Döküman No	PR - 09
İlk Yayın Tarihi	04.01.2010
Rev. No	3
Yürürlük Tarihi	25.12.2015

D) İtirazların Takibi ve Kayıt Altına Alınması

- 1) Mümkün olduğu durumlarda , Muayene ve Deney ve Birim Sorumlusu, itiraz edeni bildirim alındığı konusunda bilgilendirir , ilerleme raporlarını ile sonuçlarını verir.
- 2) Aynı şekilde , itirazın ele alınması prosesinin bitimi , Muayene ve Deney ve Birim Sorumlusu tarafından itiraz edene yazılı olarak bildirilir. (mümkün olan durumlarda) Bu bildirim itiraza konu olan muayene ve deney tekrarlarının raporu şeklinde olabilir.
- 3) Müşteri yada ilgili taraflarca bildiri yapılan bütün itiraz / öneri / talep ve istekler ; Muayene ve Deney ve Birim Sorumlusu tarafından “**Şikâyet veya İtiraz Takip Formu**” üzerinde kayıt altına alınır ve izlenir.
- 4) İtirazların ve IEP Belgelendirme Merkezi tarafından yapılan işlemlerin kayıtları Kayıtların Kontrolü Prosedürüne uygun olarak belirtilen sorumlular tarafından muhafaza edilir.

HAZIRLAYAN
MUAYENE VE DENEY BİRİM SOR

ONAYLAYAN
IEP MUAYENE DENEY VE
BELGELENDİRME MÜDÜRÜ