	<b>SZUTEST TEKNİK KONTROL VE BELGELENDİRME TİC. LTD. ŞTİ.</b>	Doküman No	PR.04
		Yayın Tarihi	02.07.2007
	<b>ŞİKAYET ve İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	Revizyon Tarihi	02.01.2012
		Revizyon No	05
		Sayfa No	2/5

### **1.AMAÇ VE KAPSAM:**

Bu prosedürün amacı SZUTEST' in yapmakta olduğu belgelendirme çalışmaları ile ilgili olarak firmalardan veya bu konu ile ilgili taraflardan gelen öneri, şikayet ve itirazların değerlendirme esaslarının ISO/IEC 17021, ISO/IEC 17020 ve EN 45011 'e uygun şekilde belirlenmesidir.

### **2.TANIMLAR:**

**Şikayet:** Herhangi bir kişi veya kuruluşun, itirazdan farklı olarak, bir cevap beklendiğinde, SZUTEST'e faaliyetleriyle ilgili olarak belirttiği memnuniyetsizlik.

**İtiraz:** Kuruluşun, Szutest'in konu ile ilgili olarak almış olduğu kararı yeniden mütalâa etmesine yönelik talebi.

**İtiraz Komitesi:** SZUTEST sistem belgelendirme ve muayene faaliyetleri ile ilgili müşteri ya da diğer taraflardan gelen itirazları tarafsız bir şekilde değerlendirerek karara bağlamaya yetkili komitedir.


### **3.PROSEDÜR:**

#### **3.1 İtiraz Kaynakları;**

- Firmaların yapmış oldukları başvuruya istinaden SZUTEST' in almış olduğu kararlara yapılan itirazlar.
- Denetim ve muayene öncesi tetkik ekibini atmasına yapılan itiraz
- Denetim ve muayene sırasında denetim ve muayene ekibinin bulgularına ve aldığı kararlara yapılan itirazlar
- Belgelendirme komitesinin ve teknik yöneticinin almış olduğu kararlara yapılan itirazlar
- SZUTEST hizmetleri ile ilgili yapılan bir şikayet sonrası alınan karara itiraz.

#### **3.2. Şikayet Kaynakları;**

- Başvuru süreci sırasında SZUTEST' in yapmış olduğu faaliyetlerden doğan şikayetler. (Başvurunun alınmasına dair oluşan şikayetler, teklifin verilmesine dair oluşan şikayetler, irtibata geçen personel hakkında oluşan şikayetler vb.)
- Denetim ve muayene sırasında denetim ve muayene ekibinin yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikayetler (denetimin gerçekleştirilmesi, denetim ekibinin davranışları, denetimin kapsamı, süresi metodu vs.)

	<b>SZUTEST TEKNİK KONTROL VE BELGELENDİRME TİC. LTD. ŞTİ.</b>	Doküman No	PR.04
		Yayın Tarihi	02.07.2007
	<b>ŞİKAYET ve İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	Revizyon Tarihi	02.01.2012
		Revizyon No	05
		Sayfa No	3/5

- Belgelendirme ve muayene sonrası SZUTEST 'in yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikayetler (muhasabe faaliyetleri, sertifika teslimi vb.)
- SZUTEST' in uygulamaları ve/veya belgelendirdiği firmalar ile ilgili üçüncü taraflardan gelen şikayetler.

### 3.3. Şikayetlerin Ele Alınması

3.3.1. SZUTEST' in uygulamaları ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen öneri ve şikayetler, web sitesinde ulaşılabilir durumda olan Müşteri şikayet itiraz ve öneri formu ile elektronik ortamda ya da sistem belgelendirme müdürü tarafından Müşteri şikayet itiraz ve öneri formu ile kayıt altına alınır.

3.3.2. Şikayet alındıktan sonra Sistem Belgelendirme Müdürü şikayetin SZUTEST 'in gerçekleştirmiş olduğu faaliyetlerle ilgili olup olmadığını araştırır.

3.3.3. Şikayet SZUTEST faaliyetleri ile ilgili değilse şikayet sahibine Sistem Belgelendirme Müdürü tarafından yazılı bilgi verilir.

3.3.4. Eğer şikayet SZUTEST faaliyetleri ile ilgili ise Sistem Belgelendirme Müdürü şikayeti gidermek için yapılması gereken faaliyetleri araştırır ve şikayet sahibine Müşteri Şikayet, İtiraz ve Öneri Formu ile 7 gün içerisinde bilgi verir.


3.3.5. Sistem Belgelendirme Müdürü şikayete ilgili düzeltici faaliyeti başlatır ve açılan düzeltici faaliyet düzeltici önleyici faaliyet prosedürüne göre takip edilir.

3.3.6. Şikayete yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra sistem belgelendirme müdürü tarafından şikayet sahibine Müşteri şikayet itiraz ve öneri formu ile bilgi verilir.

3.3.7. Müşterinin gerçekleştirilen faaliyet hakkındaki onayı müşteri şikayet itiraz ve öneri formu ile kayıt altına alınır.

3.3.8. Müşteri yapılan faaliyeti tatmin edici bulmaz ise konu sistem belgelendirme müdürü tarafından Müşteri şikayet ve itiraz formu ile itiraz komitesine bildirilir ve müşteriye bilgi verilir.

SZUTEST' e belgelendirdiği firmalar hakkında yapılan şikayetler yukarıda belirtilen şekilde alınır. Sistem Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilir. Eğer yerinde denetim gerekiyorsa Belgelendirme Prosedürüne göre Kısa İhbar Denetimi gerçekleştirilir.

	<b>SZUTEST TEKNİK KONTROL VE BELGELENDİRME TİC. LTD. ŞTİ.</b>	Doküman No	PR.04
		Yayın Tarihi	02.07.2007
	<b>ŞİKAYET ve İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	Revizyon Tarihi	02.01.2012
		Revizyon No	05
		Sayfa No	4/5

### 3.4. İtirazların Ele Alınması

3.4.1. SZUTEST' in almış olduğu kararlar ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen itirazlar, web sitesinde ulaşılabilir hale getirilmiş olan Müşteri Şikayet İtiraz ve Öneri Formu ile elektronik ortamda ya da Sistem Belgelendirme Müdürü tarafından Müşteri şikayet itiraz ve öneri formu ile kayıt altına alınır.

3.4.2. İtiraz alındıktan sonra Sistem Belgelendirme Müdürü, itirazın SZUTEST 'in vermiş olduğu kararlar ile ilgili olup olmadığını araştırır.

3.4.3. İtiraz SZUTEST' in vermiş olduğu kararlar ile ilgili değil ise itiraz sahibine sistem Belgelendirme Müdürü tarafından yazılı bilgi verilir.

3.4.4. İtiraz SZUTEST' in vermiş olduğu kararlar ile ilgili ise Sistem Belgelendirme Müdürü konuyu itiraz komitesine Müşteri şikayet itiraz ve öneri formu ile bildirir ve itiraz sahibine konu ile ilgili yazılı bilgi verir.

3.4.5. İtiraz komitesi itirazları değerlendirmek üzere en geç 15 gün içerisinde toplanarak konuyu görüşür.

3.4.6. Gerek duyulması halinde itiraz komitesi konuyla ilgili uzmanlardan ve/veya anlaşmazlığa düşen taraflardan bilgi ve yardım alabilir. İtiraz komitesi kararını en geç bir hafta içerisinde vererek, verdiği kararı Müşteri Şikayet İtiraz ve Öneri Formuna kaydeder ve Sistem Belgelendirme Müdürüne bildirilir.


3.4.7. Alınan karar ve yapılacak faaliyet ile ilgili müşteri ya da taraflara en geç 7 gün içerisinde yazılı olarak bilgi verilir.

3.4.8. Yapılacak olan faaliyetle ilgili Sistem Belgelendirme Müdürü Tarafından düzeltici faaliyet başlatılır ve takibi düzeltici önleyici faaliyet prosedürüne uygun olarak yapılır.

3.4.9. Düzeltici Faaliyet gerçekleştirildikten sonra itiraz sahibine Sistem Belgelendirme Müdürü tarafından yazılı bilgi verilir ve geribildirim istenir.

3.4.10. İtiraz komitesinin aldığı karar ve yapılan faaliyet ile ilgili itiraz sahibi tatmin olmazsa itiraz sahibi yasal yollara başvurabilir.

3.4.11. Bu prosedür de yer alan çalışmalar ve yazışmalarla ilgili TURKAK ve TC Mahkemeleri haricinde hiçbir üçüncü kurum ya da kişiye bilgi verilmez.

	<b>SZUTEST TEKNİK KONTROL VE BELGELENDİRME TİC. LTD. ŞTİ.</b>	Doküman No	PR.04
		Yayın Tarihi	02.07.2007
	<b>ŞİKAYET ve İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	Revizyon Tarihi	02.01.2012
		Revizyon No	05
		Sayfa No	5/5

#### **4.SORUMLULUK:**

Bu prosedürün uygulanmasından İtiraz Komitesi, Yönetim Temsilcisi, Sistem Belgelendirme Müdürü sorumludur.

#### **5.REFERANSLAR:**

- 5.1. ISO/IEC 17021
- 5.2. FR.02 Müşteri Şikayet, İtiraz ve Öneri Formu
- 5.3. TS ISO 10002
- 5.4. TS EN ISO/IEC 17000
- 5.5. ISO/IEC 17020
- 5.6. EN 45011