



## ŞİKÂYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR.06

Yayın Tarihi: 22.08.2017

Revz.Tarihi:07.02.2021

Revz No:6

Sayfa 1/4

### 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, şikâyet ve itirazların alınması ve değerlendirilmesi ve karar verilmesi için uygulanacak yöntem ve sorumlulukların belirlenmesidir.

### 2. TANIMLAR

**Şikâyet:** Bir kişi veya kuruluşun, A ARTI'nın, muayene faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, muayene yapılan ürünler, prosesler vb. veya herhangi bir konuya ilişkin sözlü veya yazılı olarak bildirdikleri olumsuzluklardır

**İtiraz:** Müşteri kuruluşların, A ARTI'nın vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebi.

### 3. İLGİLİ DOKÜMANLAR ve REFERANSLAR

FR.07 Şikâyet ve İtiraz Formu

### 4. SORUMLULUKLAR ve UYGULAMA

ISO10765 kapsamında İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi üyeleri için görevlendirme kriterleri:

- En az lisans mezunu olması
- TS EN 17065 konusunda eğitilmiş olması
- Baş denetçi/denetçi/Muayene uzmanı olması
- İtiraz ya da şikâyete konu olan durumdan bağımsız olması

**4.1.1.** Şikâyetler ve itirazlar, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

**4.1.2.** A ARTI, şikâyet ve itirazların ele alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesinin tüm seviyelerinden sorumludur.

**4.1.3.** Şikâyetleri ve itirazları alan personel tarafından, Şikâyet ve İtiraz Formuna kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir.

**4.1.4.** Yönetim Temsilcisi tarafından, alınan şikâyet ve itirazın sunulan faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı teyit edilir.

**4.1.5.** Şikâyet ve itirazın, sunulan faaliyetleri ile ilgili olduğu belirlenirse Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet, en fazla (3) üç iş günü içerisinde incelenir.

**4.1.6.** Şikâyet ve itirazın, bu prosedürü işleten kişiler hakkında olması durumunda şikâyet, sorumlulukları doğrultusunda konudan bağımsız olduğu garanti edilerek Genel Müdür tarafından görevlendirilen başka personel tarafından takip edilir ve sonuçlandırılır.

**4.1.7.** Alınan ve haklı olduğu teyit edilen şikâyet ve itirazlar, değerlendirme amacıyla Şikâyet ve İtiraz Komitesine iletilir.

### 4.2. Şikâyetler

**4.2.1.** Müşteri, Aartı faaliyetlerinden etkilenen taraflar, Aartını faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, hizmet verilen ürünler, prosesler vb. veya herhangi bir konuya ilişkin sözlü veya yazılı olarak bildirdikleri olumsuzluklardır

Müşteriden/ilgili kişilerden gelebilecek şikâyet-itzaz türleri;

- A Artı hizmetlerinin sonuçlarına yapılan şikâyetler;



## ŞİKÂYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR.06

Yayın Tarihi: 22.08.2017

Revz.Tarihi:07.02.2021

Revz No:6

Sayfa 2/4

- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki şikâyetler;
- Rapordaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olduğuna dair şikâyetler;
- Sözleşme sonrası sapmalar nedeni ile yapılan şikâyetler;
- Muayene ve hizmet kalitesine yönelik yapılan şikâyetler (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb...)
- Diğer her konuda şikâyet, itiraz, talep ve öneriler

**4.2.2.** Gelen bilgiler, Yönetim Temsilcisi tarafından incelenir. Şikâyetin önemi esas alınarak, gerekirse şikâyete ilişkin yerinde kontrol edilebilir.

### 4.3. İtirazlar

**4.3.1.** A ARTI tarafından itirazların alınması, değerlendirilmesi, bunlar hakkında karar verilmesi ve itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulama yapılmaması, prensip olarak benimsenmiştir.

**4.3.2.** A ARTI faaliyetleri ile ilgili olarak; raporları, hizmet sunan personelleri, hizmetlerin içeriği vb. hususlarda itirazlar, ilgili tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

### 4.4. Şikâyetler ve İtirazların Değerlendirilmesi

#### 4.5.Ön değerlendirme sonucu;

- Değerlendirmeye alınması gereken başvuru, başvuru sahibine başvuru tarihinden itibaren en fazla 3 gün içinde "başvurunun işleme alındığı" konusunda bilgilendirilir.

- Değerlendirmeye alınmaması gereken başvurular, başvuru sahibine başvuru tarihinden itibaren en fazla 3 gün içinde "başvurunun işleme alınmaması gerekçesi(leri)" ile birlikte bilgilendirilir.

Başvuru konusu uygunluk değerlendirme faaliyetinde görev almış personel, değerlendirme sürecinde yer alamaz.

Uygunluk değerlendirme hizmetlerine ait itirazların muayene ve deneyle ilgili olanları için aşağıda belirtildiği şekilde değerlendirilir.

Belgelendirme, muayene, gözetim, doğrulama vb. faaliyetler kapsamında, uygunluk değerlendirme kararına ilişkin itiraz başvuruları öncelikle ilgili belgelendirme/hizmet birimi ve/veya karar organı tarafından değerlendirilir. Gerekli görülmesi durumunda uygunluk değerlendirme hizmeti tekrarlanır ve/veya numuneye ilişkin deneylerin tekrarı için ilgili laboratuvara gönderilir.

İlgili karar organında kararından önce veya sonra, muayene ve deney sonuçlarına yapılan ilk başvuru, ilgili belgelendirme birimi tarafından değerlendirilerek, gerekli görüldüğünde muayene ve deneylerin tekrarı için ilgili laboratuvara gönderilir. Başvurunun aynı deney/rapor için ikinci kez yapılması veya uygun görülmemesi durumunda, ilgili birim tarafından İtiraz, Şikâyet Komitesi gündemine alınır.

Başvuru sahibi itirazı alan ilgili birim tarafından yazılı olarak bilgilendirilir. Belgelendirme, muayene, gözetim, doğrulama vb. faaliyetler kapsamında; yazışma hatası, raporlama hatası ve/veya deney sonuçları ile ilgili firmamız kaynaklı zamanında bildirilmemesi, vb. durumlarda müşteri mağduriyetinin yaşanmaması ve/veya çözüme kavuşturulması için ilk önce ilgili belgelendirme/hizmet birimi ve/veya karar organı tarafından değerlendirilir, çözüme kavuşturulamayan konularda ise İtiraz, şikâyet komitesi gündemine alınarak işlem yapılır.



## ŞİKÂYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR.06

Yayın Tarihi: 22.08.2017

Revz.Tarihi:07.02.2021

Revz No:6

Sayfa 3/4

**4.5.1.** Şikâyet ve İtiraz Komitesi, A ARTI'ya iletilen ve haklılığı teyit edilen her şikâyet ve itiraz için; Şikâyet ve İtiraz bildirim tarihini takiben 7 iş günü içinde, en az iki üyenin katılımı ile toplanır.

**4.5.2.** Şikâyet ve İtiraz Komite üyeleri ile ilgili olması durumunda ilgili komite üyesi değerlendirmede yer alamaz, şikâyet ve itiraz teknik komite üyesi ile ilgili olması durumunda; dışardan teknik konuda yeterliliği olan tarafsız ilgili meslek odası, kurum ve akademik sorumlularından görüş alınarak, komite tarafından değerlendirilir.

**4.5.3.** Şikâyet ve itirazlar, Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından, en fazla (15) on beş iş günü içerisinde değerlendirilir ve karara bağlanır.

**4.5.4.** Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından, ilgili şikâyet ve itirazların geçerli kılınması ve araştırılması yapılır. Bu amaçla, uygun ve gerekli durumlarda, şikâyet ve itirazla ilgili gelen/alınan bilgiler, Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından değerlendirilir ve yapılacak faaliyete ilişkin karar verilir.

**4.5.5.** Şikâyet ve İtiraz Komitesi kararları oy birliği ile alınır.

**4.5.6.** Şikâyet ve İtiraz Komitesinin kararı, son karardır.

**4.5.7.** Şikâyet ve itiraz kaynağı mesnetsiz olması durumunda ilgili taraflara gerekli açıklamalar yazılı, sözlü, e-mail... yol ile yapılır.

**4.5.8.** Şikâyet ve itiraz haklı bir sebebe dayanması halinde Yönetim Temsilcisi ve Genel Müdür tarafından yapılacak değerlendirme sonucu gerçekleştirilecek faaliyetler belirlenir. Yapılacak faaliyetler müşteriye iletilir. Yönetim Temsilcisi ve Genel Müdür faaliyetin yapılmasını kontrol eder.

**4.5.9.** Haklı şikâyet ya da itirazın durumu değerlendirilerek gerekli durumlarda Yönetim Temsilcisi sorunun bir daha tekrarlamaması için düzeltici faaliyet başlatır.

**4.5.10.** Muayene sonuçlarına yapılan itirazlarda, muayenenin tekrar yapılmasına karar verilmesi durumunda, Verilen rapor geri çekilerek, ilgili taraflar bilgilendirilir. Muayene Talebi doğrultusunda; Planlama Sorumlusu tarafından muayene tarihi, kontrol bedeli, muayene katılım şartları vb. bilgiler oluşturulur ve bu bilgiler müşteriye iletilir. İtiraz edilen muayenelere, aynı şartlarda, tekrar muayene işlemi uygulanır. Müşterinin haklı olması durumunda talep edilen ücret alınmaz.

**4.5.11.** Müşterinin tekrar yapılan muayene sonuçlarına da itiraz etmesi durumunda, Hakem/Referans Muayene kuruluşu belirlenmesi sağlanır. Hakem/Referans muayene kuruluşu ilgili alanda akredite olan muayene kuruluşlar arasından belirlenir. Muayene, Hakem/Referans Muayene kuruluşu tarafından tekrarlanır. Sonucun değişmemesi durumunda yapılan tüm masraflar müşteri tarafından karşılanır.

**4.5.12.** Müşterinin haklı olması ve aynı zamanda talepte de bulunması durumunda müşterinin bu olaydan kaynaklanan tüm mağduriyeti A Artı tarafından karşılanır.

### 4.6.Düzeltilici Faaliyetler

**4.6.1.** Şikâyetler ve itirazların değerlendirme sonuçları doğrultusunda, gerekli olduğu önerilen/tespit edilen düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

**4.6.2.** Başlatılan tüm düzeltici veya önleyici faaliyetlerin takibi, Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

### 4.7.İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi



## ŞİKÂYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman No: PR.06

Yayın Tarihi: 22.08.2017

Revz.Tarihi:07.02.2021

Revz No:6

Sayfa 4/4

**4.7.1. A ARTI'ya**, itirazın ve mümkün olduğu durumlarda şikâyetin alındığını, ilerlemeye dair bilgileri ve şikâyet ve itiraz tarihinden en geç (1) bir ay sonra sonucunu şikâyet veya itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir.

**4.7.2. A ARTI'ya** ulaşan tüm itirazların ve şikâyetlerin ele alınması ve değerlendirilmesine ilişkin uygulamalar kapsamında gizlilik ve tarafsızlık esastır. Gizlilik amacıyla, yapılan itirazlarla alakalı hiçbir bilgi ve kayıt dışarı açıklanmaz ve gösterilmez. Söz konusu bilgi ve belgeler, gerektiğinde ilgili taraf (şikâyete konu olan kişi/kuruluş önceden haberdar edilmek kaydıyla) T.C. Mahkemeleri (üretim yerindeki) ve Türk Akreditasyon Kurumu yetkililerine açılabilir

**4.7.3.** Gerek görülmesi durumunda **A ARTI**, şikâyet konusunu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceğini, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

### REVİZYON BİLGİLERİ

Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
0	-	İlk yayın.
1	05.10.2018	4.2.1, 4.2.2 maddeleri ve içeriksel düzeltmeler yapıldı.
2	20.11.2018	4.2.3 maddesine, 4.4.2 maddesine gaz dağıtım kurumundan görüş alınır, 4.4.7-12 maddeleri eklendi
3	5.12.2018	4. maddelerinde genel düzenleme yapıldı.
4	06.12.2018	4.2.1 Madesinde değişiklik yapıldı, R3 deki 4.2.2 maddesi çıkarıldı.
5	27.02.2020	AArtı muayene kapsam genişletmeyi içerir güncelleme yapıldı.
6	07.02.2021	Ürün belgelendirme Kapsamında güncellemeler yapıldı.

Hazırlayan  
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

Onaylayan  
GENEL MÜDÜR