



TESTPLUS

İtiraz ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi Prosedürü

TESTPLUS TEKNİK
KONTROL VE BELGELENDİRME
TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ

Hazırlayan
Ürün Belgelendirme ve Akreditasyon Sorumlusu
Şükrü Aybar

Onaylayan
Genel Müdür
Gamze Aybar

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedür, kuruluşumuzda yürütülmekte olan uygunluk değerlendirme hizmetleri ile ilgili olabilecek İtiraz ve Şikayetlerin değerlendirilmesi esaslarını açıklamak amacıyla hazırlanmıştır.

2.TANIMLAR

Şikayet; müşterilerimizden, kuruluşumuz faaliyetleri ile ilgili olarak yapılan yazılı ve sözlü başvuru.

İtiraz; kuruluşumuz faaliyetleri ile ilgili olarak müşterilerimizin, kendileri ile ilgili konularda alınan kararlara karşı yaptıkları yazılı ve sözlü başvuru.

3.SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulattırılmasından TESTPLUS Genel Müdürü sorumludur. İtiraz ve şikâyetleri değerlendirmekten, itiraz ve şikâyetleri değerlendirme sorumlusu (itiraz ve şikâyet konusu ile ilişkisi olmayan) sorumludur. Bu kayıtların kontrolünden, başvuruların zamanında değerlendirilmesinden ve bu prosedür uyarınca işlem görmesinden, Kalite Yönetim Temsilcisi, Şikâyet ve İtiraz Sorumlusu olarak görev alır.

4.PROSEDÜR

Firmamıza gelen şikâyetler, TESTPLUS tarafından kaliteli hizmet verilmesi için iyileşme fırsatı olarak görülmektedir.

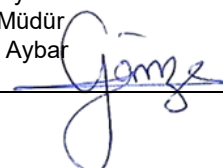
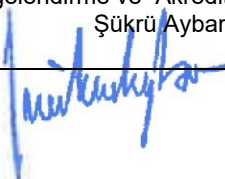
Şikâyetler

TESTPLUS'in hizmetleri ile ilgili müşteri kişi, kuruluşu ve/veya ilgili taraflardan gelen öneri ve şikâyetler, TESTPLUS internet sayfasından erişime açılmış olan **TP.MD.FR.10.01 İtiraz ve Şikâyet Bildirim Formu** ile elektronik ortamda ya da Kalite Müdürü veya ilgili TESTPLUS Personeli tarafından **TP.MD.FR.10.01 İtiraz ve Şikâyet Bildirim Formu** ile kayıt altına alınır. Şikâyet alındıktan sonra Akreditasyon Sorumlusu ve ilgili Bölüm Müdürü şikâyetin TESTPLUS'in gerçekleştirmiş olduğu faaliyetlerle ilgili olup olmadığını araştırır.

Şikâyet TESTPLUS faaliyetleri ile ilgili değilse şikâyet sahibine Akreditasyon Sorumlusu tarafından yazılı bilgi verilir. Eğer şikâyet TESTPLUS faaliyetleri ile ilgili ya da TESTPLUS bünyesinde çalışan personeller ile ilgili ise şikâyetin riski ve değerlendirilmesi için nasıl bir yol izleneceğine Kalite Müdürü ilgili Departman Müdürü ile karar verir. Şikâyet, faaliyetler içerisinde sistematik bir hata oluşumuna sebebiyet veren bir durumun tespitini içeriyor ise ve TESTPLUS Tarafsızlık, Bağımsızlık ve Gizlilik politikalarına uymayacak şekilde ciddi risk teşkil eden bir durum tespit edilir ise, Şikâyetin değerlendirilmesi için şikâyetten bağımsız olacak şekilde süreçte yer almayan bir personel davet edilir ve şikâyeti değerlendirerek karar alması istenir. Eğer şikâyet bir önceki cümlede sayılan durumları içermiyor ise Kalite Müdürü ve Departman Müdürü şikâyeti gidermek için yapılması gereken faaliyetleri araştırır ve gerekli faaliyetleri belirler. Her iki durum kararları ve yapılan işlemleri **TP.MD.FR.10.01 İtiraz ve Şikâyet Bildirim Formu** ile kayıt altına alınır. Şikâyetin değerlendirme sonucu hakkında şikâyet sahibine aksi bir talep olmadığı sürece 7 gün içerisinde yazılı bilgi iletilir. Şikâyet kurum/kuruluş üzerinden belirli bir termin tarihinde geri dönüş istenerek iletilmiş ise yazılı bilgi için ilgili süre dikkate

Hazırlayan
Ürün Belgelendirme ve Akreditasyon Sorumlusu
Şükrü Aybar

Onaylayan
Genel Müdür
Gamze Aybar



Döküman No: TP.MD.PR10 Yayın Tarihi: 02.09.2020 Revizyon No/Tarih :01 Sayfa:3/6

alınır.Şikâyet formundaki değerlendirme sonucunda Düzeltici/Önleyici Faaliyet başlatılmasına karar verilebilir, eğer böyle bir karar alınır ise **TP.MD.PR.04 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürüne** uygun olarak faaliyet Düzeltici/Önleyici Faaliyet ile takibe alınır.

Şikâyete yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Kalite yöneticisi tarafından şikâyet sahibine yazılı bilgi verilir

Müşterinin gerçekleştirilen faaliyet hakkındaki onayı **TP.MD.FR10.01 Şikâyet Ve İtiraz Bildirim Formu** ile kayıt altına alınır.

Müşteri yapılan faaliyeti tatmin edici bulmaz ise konu Kalite Yöneticisi tarafından **TP.MD.FR10.01 Şikâyet Ve İtiraz Bildirim** na kayıt edilerek itiraz ve şikâyette maruz kalan dışında başka bir Teknik bir personele daha bildirilir ve müşteriye yazılı bilgi verilir.

TESTPLUS' e müşteri kişi/kuruluşları hakkında yapılan şikâyetler yukarıda belirtilen şekilde alınır. Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir.

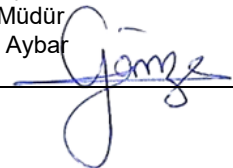
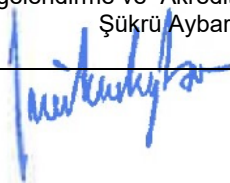
Belgeli kuruluşlar için gerekli görülmesi durumunda ilgili departmanın uygunluk değerlendirme faaliyetlerine ilişkin prosedürlerine uygun olarak kısa ihbar denetimi gerçekleştirilir. Gerekli olması halinde, şikâyet sahibinden şikâyet konusu ile ilgili kanıtlarını sunması beklenir. Şikâyet tarihinden itibaren 10 (on) gün içerisinde belgelendirilmiş personel tarafından yazılı olarak şikâyet hakkındaki savunması (varsa kanıtlarıyla birlikte) istenir. Savunma TESTPLUS tarafından değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda, belgelendirilmiş kişinin haksız olduğu tespit edilirse, belgesi iptal edilir ve şikâyet sahibi konu hakkında bilgilendirilir. Değerlendirme sonucu, belgelendirilmiş kişinin haklı olduğu yönünde ise, belge kullanımı devam eder ve şikâyet sahibi konu hakkında yazılı olarak bilgilendirilir.

İtirazların Ele Alınması

TESTPLUS'in almış olduğu kararlar ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen itirazlar, internet sayfasında erişime açılmış olan **TP.MD.FR10.01 Şikâyet Ve İtiraz Bildirim Formu** ile elektronik ortamda ya da Kalite Müdürü veya ilgili TESTPLUS Personeli tarafından **TP.MD.FR10.01 Şikâyet Ve İtiraz Bildirim Formu** ile kayıt altına alınır. İtirazın kabul edilme süresi itiraza konu karar tarihinden itibaren 30 gündür. İtiraz alındıktan sonra Kalite Müdürü ve ilgili Departman Müdürü, itirazın TESTPLUS'in vermiş olduğu kararlar ile ilgili olup olmadığını araştırır. İtiraz TESTPLUS'in vermiş olduğu kararlar ile ilgili değil ise itiraz sahibine Kalite Müdürü tarafından yazılı bilgi verilir. İtiraz TESTPLUS'in vermiş olduğu kararlar ile ilgili ise Kalite Müdürü konuyu itiraza maruz kalan dışında başka bir personele **TP.MD.FR10.01 Şikâyet Ve İtiraz Bildirim Formu ile** ildirir ve itiraz sahibine konu ile ilgili yazılı bilgi verir.İtirazı ele alan personel en geç 15 gün içerisinde konuyu ele alır. İtiraz sorumlusu personel kararını en geç bir hafta içerisinde vererek, verdiği kararı **TP.MD.FR10.01 Şikâyet Ve İtiraz Bildirim Formu** ' na kaydeder ve Kalite Müdürü'ne bildirilir. Alınan karar ve yapılacak faaliyet ile ilgili müşteri ya da taraflara en geç 7 gün içerisinde yazılı olarak bilgi verilir. Yapılacak olan faaliyetle ilgili Kalite Müdürü tarafından düzeltici faaliyet başlatılır ve takibi **TP.MD.PR.04 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürüne** uygun olarak yapılır. 8.4.9. Düzeltici Faaliyet gerçekleştirildikten sonra itiraz sahibine Kalite Müdürü tarafından yazılı bilgi verilir ve geribildirim istenir. Yukarıda belirtilen inceleme ve değerlendirme itirazın bildiriminden itibaren 30 gün içinde sonuçlandırılır. 8.4.10. İtiraz komitesinin aldığı karar ve yapılan faaliyet ile ilgili itiraz sahibi tatmin olmazsa ikinci kez TESTPLUS'e itiraz etme hakkına sahiptir. TESTPLUS İtiraz sahibinin alınan karara itiraz edebilmesine izin vererek bu itirazın, bahse konu kararla önceden hiçbir ilişkisi bulunmayan ancak konu hakkında yeterli bilgi ve tecrübeye sahip, bağımsız hareket edebilen kişi veya

Hazırlayan
Ürün Belgelendirme ve Akreditasyon Sorumlusu
Şükrü Aybar

Onaylayan
Genel Müdür
Gamze Aybar



kişilerce incelenmesinin teminini sağlar. Faaliyet sonucu İtiraz sahibine bildirildiğinde, itiraz sahibi yine tatmin olmaz ise TESTPLUS mevcut yasal haklar ile bu hakların kullanılmasına ilişkin sürelerin itiraz sahibine bildirimini yapar. İtiraz sahibi ihtiyaç duyduğunda yasal yollara başvurabilir. Bu prosedür de yer alan çalışmalar ve yazışmalarla ilgili TESTPLUS' in Akreditasyona sahip olduğu Akreditasyon Kuruluşları (TÜRKAK) ve yetki aldığı ilgili bakanlıklar (Bilim Sanayi ve Tic. Bakanlığı), ve TC Mahkemeleri haricinde hiçbir üçüncü kurum ya da kişiye bilgi verilmez. * İtirazın ilgili olduğu Kurum/Kuruluş olacak şekilde bilgi verilir. TESTPLUS, uygulanabilir olması koşulu ile en az bir yıl içerisinde hiç şikâyet / itiraz almayan uygunluk değerlendirme faaliyetleri ile ilgili demo şikâyet/itiraz sürecini gerçekleştirebilir.

İtiraz ve şikayeti ele alan kişinin Seçilmesi:

Çıkar çatışmasının olmamasını güvence altına almak için TESTPLUS; müşteriye danışmanlık sağlamış veya müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personeli (yönetici pozisyonunda bulunanlar dahil), danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o müşterinin bir şikâyet veya itirazının çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında kullanmamaktadır.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

TP.MD.FR.10.01 İtiraz ve Şikayet Bildirim Formu
TP.MD.FR.10.02 İtiraz ve Şikayet Takip Listesi

Hazırlayan
Ürün Belgelendirme ve Akreditasyon Sorumlusu
Şükrü Aybar

Onaylayan
Genel Müdür
Gamze Aybar

