

## İTİRAZ VE ŞİKAYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

SAYFA	1 / 7
DÖKÜMAN NO	MKY P35
TARİH	01.10.2002
REVİZYON NO	30.05.2022-17

YAYIN TARİHİ	REV. NO	REV. TARİHİ	AÇIKLAMA
01.10.2002	13	11.12.2017	Teknik Onay kapsamında revize edilmiştir.
01.10.2002	14	22.01.2018	4.1.3 Maddesi eklenmiştir.
01.10.2002	15	03.05.2018	Madde 4.1 ve 4.1.3' de ISO 14065 Madde 9 ve 10 kapsamında eklemeler yapılmıştır.
01.10.2002	16	05.02.2021	Madde 3 İtiraz ve şikayet konu başlıkları eklenmiştir.  Madde 4  İtiraz / şikayetin KÇK' ya ulaşmasından sonra, kabul veya red edilmesine dair karar 7 iş günü içerisinde müşteriye yazılı bilgilendirilir.  İtiraz / şikayet kabul veya red edilmesinden sonra 30 iş günü içerisinde çözümlenmesi esastır. İfadeleri eklenmiştir.
01.10.2002	17	30.05.2022	Madde 4' e  <b>"Kalite Sistem Sorumlusu ön değerlendirme yapılarak KÇK' ya iletilen konunun itiraz yada şikayet olduğuna karar verir. İtiraz/ şikayet Kalite Sistem Sorumlusu kapsamında ise ilgili değerlendirme Kalite ve Çevre Direktörü tarafından yapılacaktır." İfadesi eklenmiştir.</b>  Madde 4' de yer alan "İtiraz / şikayet kabul veya red edilmesinden sonra 30 iş günü içerisinde çözümlenmesi esastır." ifade <b>"İtiraz / şikayetin kabul edilmesinden sonra 30 iş günü içerisinde çözümlenmesi esastır. Kabul edilen itiraz/şikayet ile ilgili olarak süreç ile ilgili ilerleme raporu müşteriye yazılı olarak bu süre zarfında iletilir." Değiştirilmiştir.</b>

	İSİM	İMZA
<b>HAZIRLAYAN</b> <b>KALİTE SİSTEM SORUMLUSU</b>		
<b>KONTROL EDEN</b> <b>KALİTE VE ÇEVRE</b> <b>DİREKTÖRÜ</b>		
<b>ONAY</b> <b>YÜRÜTME KOMİTESİ BAŞKANI</b>		

## 1. AMAÇ ve KAPSAM

- Kalite ve Çevre Kurulu'nun sunduğu hizmetlerde müşteriler ya da diğer taraflardan alınan şikayetlerin/itirazların/anlaşmazlıkların kabulü, değerlendirilmesi, sonuçlarının ilgili taraflara iletilmesi yöntemlerinin anlatılmasıdır.
- KEK kapsam standartlarının gerekliliklerini kapsar.

## 2. SORUMLULUKLAR

- Bu prosedürün uygulanmasından Kalite Sistem Sorumlusu, Muayene Bölüm Sorumlusu, Çevre Bölüm Sorumlusu ve Sera Gazı Doğrulama Bölüm Sorumlusu kontrol etmekten Kalite ve Çevre Direktörü sorumludur.

## 3. TANIMLAR

**Anlaşmazlık:** KÇK'nun uygulamalarında (tetkik ekibi, tetkik tarihi, doğrulama ekibi, vb.) mutabakat olmaması anlaşmazlık olarak değerlendirilir.

**Şikayet:** Kuruluşların veya diğer ilgili tarafların KÇK'nun belgelendirme, doğrulama ve ölçüm faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları ve kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, belgelendirdiği firma ile ilgili belge kapsamındaki yaptığı faaliyetler veya KÇK etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü yada yazılı olumsuz başvurulardır.

- Başvuruların ele alınışı,
- Denetimin/ Doğrulamanın/ Ölçümün/ Analizin yapılması,
- Denetim/ Doğrulama sırasında denetçi/doğrulama ekibinin performansının, hal ve davranışının firma tarafından uygun bulunmaması,
- Ölçüm sırasında ölçüm ekibinin performansının, hal ve davranışının firma tarafından uygun bulunmaması,
- KÇK personelinin hizmet performansının başvuru sahibi veya müşteri tarafından yeterli bulunmaması,
- KÇK adına gerçekleştirilen denetim/doğrulama sonucunda denetim ekibinin bulguları ve düzeltici faaliyet talepleri vb.
- KÇK adına gerçekleştirilen ölçüm/analiz sonucunda raporlama sürecinin gecikmesi

**İtiraz:** Kuruluşların veya diğer ilgili tarafların, KÇK'nun kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. İtiraz için aranılacak tek koşul, KÇK'nun aldığı kararın, itiraz eden tarafın isteklerine karşıt olmasıdır. İtiraza esas teşkil edecek başlıklar;

- Doğrulama görüşüne
- Belgelendirme komitesine tarafından alınan karara



# İTİRAZ VE ŞİKAYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

SAYFA	3 / 7
DÖKÜMAN NO	MKY P35
TARİH	01.102002
REVİZYON NO	30.05.2022-17

## 4. UYGULAMA

İtiraza/şikayete konu olan belgelendirme/doğrulama/ölçüm/analiz faaliyetinde yer alan kişi(ler) itirazın/şikayetin çözülmesi için gözden geçirme, onaylama ve karar alma süreçlerinde bulunmaz.

Kalite Sistem Sorumlusu ön değerlendirme yapılarak KÇK' ya iletilen konunun itiraz yada şikayet olduğuna karar verir. İtiraz/ şikayet Kalite Sistem Sorumlusu kapsamında ise ilgili değerlendirme Kalite ve Çevre Direktörü tarafından yapılacaktır.

İtiraz / şikayetin KÇK' ya ulaşmasından sonra, kabul veya red edilmesine dair karar 7 iş günü içerisinde müşteriye yazılı bilgilendirilir.

İtiraz / şikayetin kabul edilmesinden sonra 30 iş günü içerisinde çözülmesi esastır. Kabul edilen itiraz/şikayet ile ilgili olarak süreç ile ilgili ilerleme raporu müşteriye yazılı olarak bu süre zarfında iletilir.

### 4.1. Genel Şikayetler

- Genel olarak, KYS P7.2 Müşteri ile İlişkili Prosesler Prosedürü'nün 4.2 maddesinde açıklandığı gibi şikayetler, itirazlar ve anlaşmazlıklar ile ilgili işlemler Şikayet Değerlendirme Komitesi'nde görüşülür.
- Şikayetler, itirazlar ve anlaşmazlıklar yazılı veya sözlü olarak kabul edilir. Başvuruyu alan personel tarafından, Şikayet Değerlendirme Formuna kaydedilir ve Kalite Sistem Sorumlusuna iletilir.
- KÇK'ya ulaşan şikayetler, KYS P7.2 Müşteri İle İlişkili Prosesler Prosedürüne göre en kısa zamanda Şikayet Değerlendirme Komitesi tarafından değerlendirilir ve şikayet sahibine yazılı olarak bilgi verilir.
- KÇK'ya yazılı olarak yapılan ve Kalite ve Çevre Direktörlüğü personeli ile tetkikçi havuzunda yer alan tetkikçileri kapsayan şikayetler, Kalite ve Çevre Direktörü'ne, Kalite ve Çevre Direktörü'nü kapsayan şikayetler ise Yürütme Komitesi'ne (YK) gönderilir.
- KÇK'ya ulaşan tüm şikayet, itiraz ve anlaşmazlıklar son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.
- Gerek görülmesi durumunda şikayet, itiraz ve anlaşmazlıklar yalnızca KÇK'yı akredite eden kurum tarafından görülmesine izin verilir.
- Şikayet, itiraz ve anlaşmazlıklar hakkında yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili müşteri mutlaka haberdar edilir.

### Ürün ve Sistem Belgelendirme İçin Şikayetler

- Tetkik raporları, tetkik ekipleri, tetkikin içeriği v.b. şikayetlerin değerlendirmesi, Şikayet Değerlendirme Komitesi tarafından yapılır. Toplantı sonrasında alınan kararlar doğrultusunda veya Kalite Sistem Sorumlusu tarafından değerlendirme sonrasında, gerekli düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

**ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR**

## Teknik Onay İçin Şikayetler

- Teknik onay kapsamında gerçekleştirilen faaliyetler kapsamında gelen şikayetlerin değerlendirmesi, Şikayet Değerlendirme Komitesi tarafından yapılır. Toplantı sonrasında alınan kararlar doğrultusunda veya Kalite Sistem Sorumlusu tarafından değerlendirme sonrasında, gerekli düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

## Sera Gazı Doğrulama İçin Şikayetler

- Alınan bir şikâyet üzerine, şikayetin KÇK'nın sorumlu olduğu doğrulama faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı Kalite Sistem Sorumlusu tarafından doğrulanır.
- Şikayet sahibine, şikayetin ele alınma süreci, bu süreçte görev alan kişiler ve sonuca ait kayıtlar (raporlar) resmi yazı ile bildirilir.
- Doğrulama raporları, doğrulama ekipleri, doğrulamanın içeriği v.b. şikayetlerin değerlendirmesi KYS P 7.2 Müşteri ile İlişkili Prosesler Prosedürü'nde tariflenmiştir. Toplantı sonrasında alınan kararlar doğrultusunda veya Kalite Sistem Sorumlusu tarafından değerlendirme sonrasında, gerekli düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

### 4.1. Belgeli Kuruluşlar Hakkında Yapılan Şikayetler

- Belgeli kuruluşlarla ilgili olarak, KÇK web adresine veya KÇK'ya yazılı veya sözlü yapılan şikayetler, şikayetleri alan personel tarafından, Şikayet Değerlendirme Formuna kaydedilir ve Kalite sistem Sorumlusu iletilir.
- Belgeli kuruluşların kalite sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan şikayetler, ilgili kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan, hakkında yapılan şikayete ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler hakkında 1 ay içerisinde yazılı bilgi verilmesi istenir.
- Gelen bilgiler, Şikayet Değerlendirme Komitesi tarafından değerlendirilir. Şikayetin önemi esas alınarak, kuruluştaki tetkik gerçekleştirilebilir veya normal tetkik tarihinde kuruluştaki yapılan tetkikte, yapılan şikayete ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.
- Başlatılan tüm düzeltici veya önleyici faaliyetlerin takibi, Kalite Sistem Sorumlusu tarafından yapılır. Kuruluştan gelen bilgiler, yazılı olarak şikayeti yapan kuruluşa aktarılır ve bilgi edinilmesi sağlanır.

#### 4.1.1. Anlaşmazlıklar

- Müşteri, tetkik tarihi, tetkik ekibi veya ekibin bir üyesi ile ilgili olarak teyit vermez ve değişiklik talebinde bulunursa, bu talep zaman açısından uygunsa, Muayene Bölüm Sorumlusu tarafından değerlendirilerek, görevlendirilen baş tetkikçiye ve kuruluşa bilgi verilir ve kuruluştan yazılı gerekçe sunması istenir.
- Kuruluşun tetkik tarihi, tetkik ekibi veya ekibin bir üyesi ile ilgili gönderdiği yazılı gerekçe, Muayene Bölüm Sorumlusu tarafından incelenerek, sunulan gerekçe haklı bulunursa tetkik tarihi, tetkik ekibi veya üyesi değiştirilir.
- Müşteri, doğrulama tarihi ile ilgili olarak teyit vermez ve değişiklik talebinde bulunursa, bu talep zaman açısından uygunsa, Sera Gazı Bölüm Sorumlusu tarafından



# İTİRAZ VE ŞİKAYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

SAYFA	5 / 7
DÖKÜMAN NO	MKY P35
TARİH	01.102002
REVİZYON NO	30.05.2022-17

değerlendirilerek, görevlendirilen baş doğrulayıcıya ve kuruluşa bilgi verilir ve kuruluştan yazılı gerekçe sunması istenir.

- Kuruluşun doğrulama tarihi, doğrulama ekibi veya ekibin bir üyesi ile ilgili gönderdiği yazılı gerekçe, Sera Gazı Bölüm Sorumlusu tarafından incelenerek, sunulan gerekçe haklı bulunursa tetkik tarihi, tetkik ekibi veya üyesi değiştirilir.

## 4.1.2 İtirazlar

- KÇK'nın aldığı kararlara itiraz olması durumunda, Belgelendirme İtiraz Komitesi toplanır ve yapılan itiraz değerlendirilir. Komite, Belgelendirme İtiraz Komitesi Çalışma Talimatına göre kararını alır, komitenin aldığı kararlar itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir. Çözümlemeyen itirazların en son çözüm yeri T.C. Mahkemeleridir.

## 4.1.3 Sera Gazı Faaliyetleri için itirazlar

4.1.2. kapsamında KÇK'nın faaliyetleri dışında kalan sera gazı doğrulama faaliyetleri için KYS P 7.2 Musteri ile İlişkiler Prosesler Proseduru 4.3'te tanımlanmış Sera Gazı İtiraz Ekibi'nce değerlendirilir, karar alınır ve ekibin kararı itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir. Çözümlemeyen itirazların en son çözüm yeri T.C. Mahkemeleridir.

İtiraz sahibine, itirazın ele alınma süreci, bu süreçte görev alan kişileri ve sonuca ait kayıtları (raporları) resmi yazı ile bildirilir.

İtiraz üzerine alınan kararların itiraz edene karşı herhangi ayrımcı bir eyleme yol açmamasını için tüm çalışmalar KÇK tarafından yerine getirelecektir.

## 4.2. FÜK (FPC) Sonuçlarına İtiraz

- FÜK sonuçlarına itiraz yazılı olarak yapılır.
- Kalite ve Çevre Direktörü bu itirazı, Şikayet Değerlendirme Komitesi'ne götürür.
- Bu komitenin ilk toplantısından sonra Muayene Bölümünden teknik uzman(lar) görevlendirilerek konu ile ilgili KYS F02A Yazışma Formatı Formuna uygun bir teknik rapor hazırlanması istenir.
- Şikayet Değerlendirme Komitesi bu raporu görüşmek üzere toplanır. Alınan sonuç Kalite ve Çevre Direktörü ile Yürütme Komitesi Başkanı'nın onayı ile ilgili taraflara gönderilir.

### 4.3. Belgelendirme, Teknik Onay ve Doğrulama Sonuçlarına İtiraz

- Başvurunun konusu KÇK 'nın aldığı bir karar ise bu başvuru itiraz olarak ele alınır.
- Belgelendirme ve/veya doğrulama sonuçlarına itiraz yazılı olarak ilgili evrakları da kapsayacak şekilde KÇK'ya başvurulması suretiyle yapılır.
- Belgelendirmeye ve/veya Doğrulamaya İtiraz Başvurusuna istinaden Belgelendirme Bölüm Sorumlusu ve/veya Seragazi doğrulama bölüm sorumlusu konu ile ilgili araştırma yaptırarak KYS F 02A Yazışma Formatı Formuna uygun olarak bir teknik rapor hazırlar.
- Kalite ve Çevre Direktörü ile YK Başkanı imzasıyla itiraz başvurusu ve ekindeki evraklarla birlikte teknik rapor Belgelendirme İtiraz Komitesine iletilir.
- Komite alacağı kararları ve ekteki dosyayı YK Başkanı'na geri iletilir. Sonuç Raporu KYS F02A yazışma formatı formuna uygun olarak hazırlanır. Bu rapor Kalite ve Çevre Direktörü ile Yürütme Komitesi Başkanı tarafından imzalanarak itiraz sahibine gönderilir.

### 4.4. Tedarikçi Laboratuvar Hakkındaki İtirazlar ve Şikayetler (Sistem 1+,1 İçin)

- KYS F60 Müşteri Anket Formu veya yazılı olarak KÇK'ya gönderilen tedarikçi laboratuvar hakkında yapılan şikayetler Kalite ve Çevre Direktörü'ne iletilir ve KYS P 7.2 Müşteri ile İlişkili Prosesler Prosedürü'ne göre işlemler yapılır.
- Telefon ile müşteri tarafından yapılan şikayetler ise, şikayeti alan kişi tarafından KYS F16 Müşteri Şikayetleri Formu doldurulmak suretiyle imzalanır ve Kalite ve Çevre Direktörü'ne iletilir.
- Kalite ve Çevre Direktörü tarafından Kalite Sistem Sorumlusu'na havale edilen KYS F16 Müşteri Şikayetleri Formu Kalite Sistem Sorumlusu tarafından işleme tabi tutulur. Sonuçların alınmasından sonra Muayene Bölüm Sorumlusu tarafından KYS F02A Yazışma Formatı Formuna uygun olarak rapor hazırlanır. Kalite ve Çevre Direktörü'nün uygun görmesi halinde şikayeti yapan müşteriden de görüş veya doküman istenebilir.
- Hazırlanan şikayet dosyası Şikayet Değerlendirme Komitesinde görüşülür. Komitede alınan sonuçlar Kalite ve Çevre Direktörü ve Yürütme Komitesi Başkanı tarafından imzalanarak KYS F02A Yazışma Formatı Formuna uygun olarak müşteriye gönderilir.
- Şikayet Değerlendirme Komitesi şikayeti değerlendirerek tedarikçi laboratuvarında tetkik yapılmasına karar verebilir.
- Müşteri tarafından tedarikçi laboratuvar sonuçlarına yapılan itirazlar ancak tetkik numunesine ait raporun müşteriye tesliminden en geç 15 gün içerisinde yapılabilir.
- Şahit numunesi bulunan ürünler için müşterinin isteği üzerine müşteride bulunan şahit numunenin açılışı; Müşteri temsilcisi ile KÇK temsilcisinin bulunduğu bir ortamda huzurda imzalanan bir tutanak karşılığında ve/veya Müşteri temsilcisinin bulunmadığı durumlarda KÇK temsilcilerinin imzaladığı bir tutanak karşılığında yapılır ve tutanağın bir nüshası ile numunenin yarısı müşteriye kargo ile gönderilir. Diğer yarısı ise tedarikçi laboratuvara bırakılır.
- Şahit numunenin açılmasından sonraki işlemler ilgili ürün belgelendirme yönetmeliğine göre yapılır.

SAYFA	7 / 7
DÖKÜMAN NO	MKY P35
TARİH	01.102002
REVİZYON NO	30.05.2022-17

#### 4.5. Belgelenmiş Tarafa Yapılan İtirazlar ve Şikayetler

- Belgelendirilen ve bununla ilgili şartları karşılamaktan sorumlu olan müşteriden, ilgili standardın gerekliliklerini karşılayıp karşılamadığı ile bağlantılı olarak yapılan tüm şikayetleri kayıt altına alması, aldığı önlemleri dokümante etmesi ve gerektiğinde KÇK'ya sunması istenir.
- Bu tür itiraz ve şikayetler madde 4'deki esaslar doğrultusunda KÇK tarafından değerlendirilir.
- İtiraz ve şikayetler ilgili ürün belgelendirme yönetmelikleri uyarınca değerlendirilir.

#### 5.REFERANSLAR

- Müşteri İle İlişkili Prosesler Prosedürü KYS P7.2
- Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü KYS P4
- Müşteri Anket Formu KYS F60
- Kalite ve Çevre Kurulu İç Yönetmeliği D 5.5.1
- Rapor Gizlilik Talimatı T 4.01
- Belgelendirme İtiraz Komitesi Çalışma Talimatı T 5.03

#### 4. EKLER

.....