

## ŞİKAYET ve İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

### ASSESSMENT OF COMPLAINTS AND APPEALS PROCEDURE

#### 1. Revizyon Geçmişi

Rev. No	Rev. Tarihi	Rev. Tanımı	Rev. Nedeni
11	02.12.2015	PR.01 prosedüründe belirtilen numaralandırma kuralları ile uyumlaştırıldı.	Döküman kontrolü prosedürünün revize edilmesi. KYS yazılımının oluşturulması.

#### 2. İlgili Standartlar ve Rehber Dökümanlar

Döküman Kodu	Döküman Adı
TS EN ISO/IEC 17020	Çeşitli tipteki muayene kuruluşların çalıştırılmaları için genel kriterler
TS EN ISO/IEC 17025	Deneysel ve kalibrasyon laboratuvarlarının yeterliliği için genel şartlar
TS EN ISO/IEC 17024	Uygunluk değerlendirmesi - Personel belgelendiren kuruluşlar için genel şartlar
TS EN ISO/IEC 17065	Uygunluk değerlendirmesi - Ürün, proses ve hizmet belgelendirmesi yapan kuruluşlar için şartlar
TS EN ISO/IEC 17021	Uygunluk değerlendirmesi - Yönetim sistemlerinin tetkikini ve belgelendirmesini sağlayan kuruluşlar için şartlar

#### 3. İlgili Yönetmelikler

Döküman Kodu	Döküman Adı
2000/14/AT	Açık Alanda Kullanılan Teçhizat Tarafından Oluşturulan Çevredeki Gürültü Emisyonu ile İlgili Yönetmelik
95/16/AT	Asansör Yönetmeliği
97/23/AT	Basınçlı Ekipmanlar Yönetmeliği
2009/105/EC	Basit Basınçlı Kaplar Yönetmeliği
2006/95/AT	Belirli Gerilim Sınırları Dahilinde Kullanılmak Üzere Tasarlanmış Elektrikli Teçhizat ile İlgili Yönetmelik
2009/142/AT	Gaz Yakan Cihazlara Dair Yönetmelik
2006/42/AT	Makine Emniyeti Yönetmeliği
92/42/AT	Sıvı ve Gaz Yakıtlı Yeni Sıcak Su Kazanlarının Verimlilik Gereklere Dair Yönetmelik
93/42/AT	Tıbbi Cihaz Yönetmeliği
305/2011/AB	Yapı Malzemeleri Yönetmeliği

#### 4. İlgili İç Dökümanlar

Döküman Kodu	Döküman Adı
TL.03	İTİRAZ KOMİTESİ BELİRLEME VE ÇALIŞMA TALİMATI

#### 1. Revision History

Rev. No	Date of Rev.	Definition of Rev.	Reason of Rev.
11	02.12.2015	It is adopted according to PR.01.	Revision of document control procedure. Establishment of QMS software.

#### 2. Related Standards and Guide Documents:

Code	Title
EN ISO/IEC 17020	Conformity assessment - Requirements for the operation of various types of bodies performing inspection
EN ISO/IEC 17025	General requirements for the competence of testing and calibration laboratories
EN ISO/IEC 17024	Conformity assessment -- General requirements for bodies operating certification of persons
EN ISO/IEC 17065	Conformity assessment -- Requirements for bodies certifying products, processes and services
EN ISO/IEC 17021	Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems

#### 3. Related Directives

Code	Title
2000/14/EC	Directive Related Noise Emission In The Environment By Equipment For Use Outdoors
95/16/EC	Lift Directive
97/23/EC	Pressure Equipment Directive
2009/105/EC	Simple Pressure Vessel Directive

2006/95/EC	Low Voltage Directive
2009/142/EC	Gas Appliances Directive
2006/42/EC	Machinery Directive
92/42/EC	Boiler Efficiency Directive
93/42/EEC	Medical Device Directive
305/2011/EC	Construction Product Regulation

#### 4. Related Internal Documents:

Code	Title
TL.03	NOMINATION AND WORKS OF APPEAL COMMISSION INSTRUCTION

## 5. Amaç ve Kapsam

Bu prosedürün amacı SZUTEST'in yapmakta olduğu belgelendirme çalışmaları ile ilgili olarak firmalardan veya bu konu ile ilgili taraflardan gelen öneri, şikâyet ve itirazların değerlendirme esaslarının ISO/IEC 17021, ISO/IEC 17020, ISO/IEC 17065 ve ISO/IEC 17024 standartlarına uygun şekilde belirlenmesidir.

## 6. Tanımlar

**Şikâyet:** 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'in faaliyetleri ile ilgili müşteri ya da diğer taraflardan gelen itirazları tarafsız bir şekilde değerlendirerek karara bağlamaya yetkili komitedir.

## 7. Sorumluluklar

Bu prosedürün uygulanmasından Genel Müdür, İtiraz Komitesi, Yönetim Temsilcisi ve ilgili bölüm yöneticileri sorumludur.

## 8. Yöntem

Şikâyet yada itirazlar değerlendirilirken değerlendirme yapan yada karar alan personel tamamen şikâyet yada itiraz konusundan bağımsız kişilerden seçilir. Szutest müşterisine danışmanlık sağlama veya müşterisi tarafından istihdam edilmiş olan personelinin (yönetici pozisyonunda bulunanlar dahil), danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o müşterinin herhangi bir şikâyet veya itirazının çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında kullanmaz.

### 8.1 İtiraz Kaynakları;

- Firmaların / kişilerin yapmış oldukları başvuruya istinaden SZUTEST? in almış olduğu kararlara yapılan itirazlar.
- Denetim ve muayene öncesi tetkik ekibini atmasına yapılan itiraz
- Sınav / Denetim ve muayene sırasında, sınav yapıcının, denetim ve muayene ekibinin bulgularına ve aldığı kararlara yapılan itirazlar
- Personel Belgelendirme Yöneticisinin, Belgelendirme Komitesinin ve Teknik Yöneticinin almış olduğu kararlara yapılan itirazlar
- SZUTEST hizmetleri ile ilgili yapılan bir şikâyet sonrası alınan karara itiraz.

### 8.2. Şikâyet Kaynakları;

- Başvuru süreci sırasında SZUTEST? in yapmış olduğu faaliyetlerden doğan şikâyetler. (Başvurunun alınmasına dair oluşan şikâyetler, teklifin verilmesine dair oluşan şikâyetler, irtibata geçen personel hakkında oluşan şikâyetler vb.)
- Sınav, Denetim ve muayene sırasında, sınav yapıcının, denetim ve muayene ekibinin yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikâyetler (denetimin/muayenenin gerçekleştirilmesi, denetim ekibinin davranışları, muayene uzmanının davranışları, denetimin kapsamı, süresi metodu, sınavın süresi, sınav şekli, sınav yapıcının davranışları vs.)
- Sınav, belgelendirme ve muayene sonrası SZUTEST ?in yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikâyetler (muhasebe faaliyetleri, sertifika teslimi vb.)
- SZUTEST? in uygulamaları ve/veya belgelendirdiği firmalar / kişiler ile ilgili üçüncü taraflardan gelen şikâyetler.

### 8.3. Şikâyetlerin Ele Alınması

**8.3.1.** SZUTEST? in uygulamaları ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen öneri ve şikâyetler, web sitesine ulaşıma açılmış olan Müşteri şikâyet itiraz ve öneri formu ile elektronik ortamda ya da Yönetim Temsilcisi veya ilgili bölüm yöneticisi tarafından Müşteri şikâyet itiraz ve öneri formu ile kayıt altına alınır.

**8.3.2.** Şikâyet alındıktan sonra Yönetim Temsilcisi ve ilgili bölüm yöneticisi şikâyetin SZUTEST ?in

## 5. Aim and Scope

The objective of this procedure is to determine the principles of assessment of suggestions, complaints and appeals received from companies or parties related with the subject in accordance with Standards ISO/IEC 17021, ISO/IEC 17020, ISO/IEC 17065 and ISO/IEC 17024

## 6. Definitions

**Complaint:** The dissatisfaction asserted by any person or institution, different than an appeal, in relation with SZUTEST activities where a respond is expected.

**Appeal:** Request of institution for re-examination of the resolution adopted by SZUTEST in relation with the subject.

**Appeal Committee:** The committee which is authorized to impartially assess and resolve on the appeals received from customer or other parties related with SZUTEST activities .

## 7. Responsibilities

General Manager, Vice General Managers, Management Representative, Appeal Committee and Departmental Managers are responsible for implementation of this instruction.

## 8. Method

In assessment of complaints or appeals, personnel who carries out assessment or passes resolution is elected amongst the persons who are fully independent of the complaint or appeal subject. Szutest do not appoint his own personnel who were provided consultancy to his customer or employed by his customer (including those in manager position) in review or approval of solution of any complaints or appeals of such customer for two years following termination of such consultancy or employment.

### 8.1 Appeal Sources;

- Appeals made against resolutions adopted by SZUTEST pursuant to application made by companies / persons.
- Appeal made against appointment of audit team before audit and inspection.
- Appeals made against the findings and resolution adopted by audit team/ inspectors or quiz maker during exam / audit / inspection
- Appeals made against the resolutions adopted by certification committee, personnel certification manager or technical manager.
- Appeals made against the resolution adopted after receipt of a complaint in relation with SZUTEST services.

### 8.2. Complaint Sources;

- Complaints arisen from the activities carried out by SZUTEST during the application process. (Complaints related with the receipt of application, complaints related with the offer submitted, complaints about the contact personnel etc.)
- Complaints due to the activities carried out by exam / audit / inspection team during the audit / exam / inspection (audit performance, behaviors of audit team / quiz maker, scope of audit, duration, method, duration of exam, type of exam etc.)
- After exam, certification and inspection, complaints arising from activities of SZUTEST (accounting activities, certificate delivery etc.)
- Complaints received from relevant third parties in relation with SZUTEST's applications and/or companies / persons which are certified.

### 8.3. Dealing with Complaints

**8.3.1.** Suggestions and complaints received from customers and/or related parties in relation with applications of SZUTEST are kept under record with Customer complaint appeal and suggestion form by Management Representative or relevant department manager or in electronic environment with Customer complaint appeal and suggestion form created for accessing in the website.

**8.3.2.** After receipt of the complaint, Management Representative and relevant department manager

gerçekleştirmiş olduğu faaliyetlerle ilgili olup olmadığını araştırır.

**8.3.3.** Şikâyet SZUTEST faaliyetleri ile ilgili değilse şikâyet sahibine bölüm yöneticisi tarafından yazılı bilgi verilir.

**8.3.4.** Eğer şikâyet SZUTEST faaliyetleri ile ilgili ise Yönetim Temsilcisi ilgili bölüm yöneticileri ile şikâyeti gidermek için yapılması gereken faaliyetleri araştırır ve şikâyet sahibine Müşteri Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu ile 7 gün içerisinde bilgi verir.

**8.3.5.** Yönetim Temsilcisi şikâyetle ilgili düzeltici faaliyeti başlatır ve açılan düzeltici faaliyet düzeltici önleyici faaliyet prosedürüne göre takip edilir.

**8.3.6.** Şikâyete yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet sahibine Müşteri şikâyet itiraz ve öneri formu ile bilgi verilir.

**8.3.7.** Müşterinin gerçekleştirilen faaliyet hakkındaki onayı müşteri şikâyet itiraz ve öneri formu ile kayıt altına alınır.

**8.3.8.** Müşteri yapılan faaliyeti tatmin edici bulmaz ise konu Yönetim Temsilcisi tarafından Müşteri şikâyet ve itiraz formu ile itiraz komitesine bildirilir ve müşteriye bilgi verilir.

SZUTEST'e müşterisi firmalar / kişiler hakkında yapılan şikâyetler yukarıda belirtilen şekilde alınır. Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir.

Belgelendirilmiş firmalar için eğer yerinde denetim gerekiyorsa Belgelendirme Prosedürüne göre Kısa İhbar Denetimi gerçekleştirilir.

#### 8.4. İtirazların Ele Alınması

**8.4.1.** SZUTEST'in almış olduğu kararlar ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen itirazlar, web sitesinde ulaşılabilir olan Müşteri Şikâyet İtiraz ve Öneri Formu ile elektronik ortamda ya da Yönetim Temsilcisi veya ilgili bölüm yöneticisi tarafından Müşteri şikâyet itiraz ve öneri formu ile kayıt altına alınır.

**8.4.2.** İtiraz alındıktan sonra Yönetim Temsilcisi ve ilgili bölüm yöneticisi, itirazın SZUTEST'in vermiş olduğu kararlar ile ilgili olup olmadığını araştırır.

**8.4.3.** İtiraz SZUTEST'in vermiş olduğu kararlar ile ilgili değil ise itiraz sahibine ilgili bölüm yöneticisi tarafından yazılı bilgi verilir.

**8.4.4.** İtiraz SZUTEST'in vermiş olduğu kararlar ile ilgili ise Yönetim Temsilcisi konuyu itiraz komitesine Müşteri şikâyet itiraz ve öneri formu ile bildirir ve itiraz sahibine konu ile ilgili yazılı bilgi verir.

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

**8.4.6.** 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 Şikâyet İtiraz ve Öneri Formuna kaydeder ve Yönetim Temsilcisi ve ilgili bölüm yöneticisi bildirilir.

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

**8.4.8.** Yapılacak olan faaliyetle ilgili Yönetim Temsilcisi tarafından düzeltici faaliyet başlatılır ve takibi düzeltici önleyici faaliyet prosedürüne uygun olarak yapılır.

**8.4.9.** Düzeltici Faaliyet gerçekleştirildikten sonra itiraz sahibine Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı bilgi verilir ve geribildirim istenir.

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

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

inquires the complaint to verify that it is related with the activities performed by SZUTEST or not.  
**8.3.3.** If complaint is not related with SZUTEST activities, written information is provided to complaint-holder by department manager.

**8.3.4.** If complaint is related with SZUTEST activities, Management Representative investigates the activities which must be carried out in order to remove the complaint with the relevant department managers and provide the complaint-holder of information in 7 days with the Customer Complaint, Appeal and Suggestion Form.

**8.3.5.** Management Representative initiate the corrective action related with the complaint and the corrective action initiated is followed up according to preventive corrective action procedure.

**8.3.6.** After completion of the works initiated for complaint, Management Representative gives complaint-holders the Customer complaint, appeal and suggestion form.

**8.3.7.** Approval of customer on the activity carried out are recorded with the customer complaint, appeal and suggestion form.

**8.3.8.** If customer is dissatisfied of the activity carried out, the issue is notified by Management Representative with customer complaint and appeal form to appeal committee and customer is informed.

Complaints delivered by customers to SZUTEST are received as stated above. It is evaluated by Management Representative. If on-site audit is required for certified company, then Short Notice Audit is carried out according to Certification Procedure.

#### 8.4. Dealing with Appeals

**8.4.1.** Appeals received from customers and/or related parties in relation with decisions adopted by SZUTEST are kept under record with Customer complaint appeal and suggestion form by Management Representative or relevant department manager or in electronic environment with Customer complaint appeal and suggestion form created for accessing in the website.

**8.4.2.** After receipt of the appeal, Management Representative and relevant department manager inquires the appeals to verify that it is related with the decisions adopted by SZUTEST or not.

**8.4.3.** If appeal is not related with the decisions adopted by SZUTEST, then written information is provided by relevant department manager to the appeal holder

**8.4.4.** If appeal is related with the decisions adopted by SZUTEST, then Management Representative notifies the issue to appeal committee with Customer complaint, appeal and suggestion form and provides written information to the appellant.

**8.4.5.** Appeal committee convenes in order to evaluate the appeals not later than 15 days and discusses the issue.

**8.4.6.** If necessary, appeal committee may receive information and help from experts in the field and/or parties in dispute. Appeal committee takes the decision not later than one week and records the decision taken in Customer Complaint, Appeal and Suggestion Form and notifies it to Management Representative and relevant department manager.

**8.4.7.** Written information is provided about the relevant customer or parties related with the decision taken and actions to be taken not later than 7 days.

**8.4.8.** Management Representative initiates corrective action in relation with the activity to be carried out and it follow-up is done in accordance with preventive corrective action procedure.

**8.4.9.** After completion of corrective action, Management Representative provide written information to appellant and requests his feedback.

**8.4.10.** If appellant is dissatisfied with the decision of appeal committee or actions taken, then appellant may seek the legal remedies.

**8.4.11.** In relation with works and communications falling under this procedure, information is only provided to TURKAK, authorized ministries and TR Courts, not any other third legal or real parties.