


Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No	
PR.009	01.01.2003	22	17.11.2023	1/6	

ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Madde No	Revizyon İçeriği
01	19.01.2004		Sadece müşteri olarak belirtilen itiraz hakkı tanımı tüm müşteriler, etkilenen kişi ve organizasyonlar (ilgili taraflar) olarak düzeltildi.
02	16.10.2006		Şikayet, anlaşmazlık ve itiraz silsilesine uygun olarak yeniden düzenlendi.
03	24.12.2006		Şikayet, anlaşmazlık ve itiraz silsilesine uygun olarak yeniden düzenlendi.
04	10.03.2007		Danışma Kurulu sorumlulukları, Şikayet ve İtiraz Komitesine Devredildi.
05	11.11.2007		17021 adaptasyonu gerçekleştirildi.
06	21.11.2007		
07	12.05.2010	Tümü	Doküman formatı ve doküman kodu değişti. Kurul üye yapısı değişti
08	03.01.2012	Tümü	İcra kurulu yönetim kurulu olarak değiştirildi.
09	15.04.2012		Koordinasyon kurulu müdahalesi, ve itiraz ve şikayet kurulu oluşturma usulleri değiştirildi.
10	14.03.2014	Tümü	İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Kurulu ifadeleri Şikayet ve İtirazlar Kurulu olarak değiştirildi.
11	26.08.2016		İtiraz ve Şikayet Kurul Toplantı Tutanağı doküman numarası ile ilave edildi.
12	01.11.2016		Müşteriye mevcut yasal haklarının ve bunlara ilişkin sürelerin bildirilmesi ilave edilmiştir.
13	22.05.2018	4.2	"Şikayet ya da itirazın ulaşmasını takiben 7 gün içinde, bildirim ulaştığına ve işlemlerin sürdürüldüğüne dair itiraz ya da şikayet sahibine bilgi E-posta ile verilir" ifadesi eklendi.
14	07.12.2018	4.1.1.6	Personel Belgelendirme için kişiler atfı eklendi. Standart referans no düzenlendi.
15	01.04.2019	Tümü	Kiwa Mydesk KAMS sistemine geçiş için gerekli gözden geçirme ve kontroller yapıldı.
16	17.07.2019	4.2	Şikayetin Kalite Yönetim Müdürü veya Genel Müdür ile ilgili olması durumunda değerlendirmenin kimin tarafından yapılacağı detaylandırıldı.
17	16.09.2021	Tümü	Güncel akreditasyon standartlarında mevcut olmayan tanımlamalar çıkarıldı. Sadece belgelendirme olarak belirtilen ifadeler tüm uygunluk değerlendirme faaliyetlerini içerecek şekilde güncellendi.
18	03.12.2021	4.1	Şikayet ve itiraz tanımları detaylandırıldı.
19	14.03.2022	4.2	Beşinci paragraf eklendi. Akış şemasını takip eden 2 ,3,..14. paragraflar eklenerek şikayet/itirazın sınıfına göre yapılacak faaliyetler detaylandırıldı.
20	17.01.2023	4.2	Yeni paragraf eklendi. Belgelendirilmiş müşteri hakkındaki herhangi bir şikayet olması durumunda yapılacak faaliyetler detaylandırıldı.
21	10.03.2023	4.2	Şikayet ve itiraz değerlendirmesinde DÖF gerekliliği ile ilgili hususların detaylandırıldığı paragraf eklendi.
22	17.11.2023	4.2	Şikayet ve itiraz değerlendirmesindeki süreçle ilgili hususlar detaylandırıldı.

1.0 AMAÇ

1.1 İlgili tarafların Kiwa tarafından verilen kararlara katılmaması durumunda izleyeceği şikayet ve itiraz uygulama prosedürünü tanımlamaktır.

2.0 KAPSAM

2.1 Kiwa'nın hizmet verdiği tüm müşteriler, etkilenen kişi ve organizasyonlar (ilgili taraflar) için uygulanır.

3.0 SORUMLULUKLAR

3.1 Kalite Yönetim Müdürü tüm şikayetlerin toplanmasından ve Genel Müdür'e sunulmasından sorumludur.

4.0 UYGULAMA

4.1 Tanımlar ve Kısaltmalar

4.1.1 Şikayetler: Gerçek veya tüzel kişiler tarafından Kiwa uygunluk değerlendirme faaliyetleri ve bunlarla ilgili performans, politika, prosedürler, personel ve Kiwa'nın hizmet verdiği firma ve kişilerle ilgili yazılı ve/veya sözlü olan, itiraz konusu dışındaki, olumsuz başvurulardır.

4.1.2 İtirazlar: Gerçek veya tüzel kişilerin, Kiwa'nın uygunluk değerlendirme sürecinde kendilerini ilgilendiren konularda almış olduğu kararların yeniden değerlendirilmesi için yapmış oldukları başvurulardır.

4.1.3 İŞK: İtiraz ve Şikayet Kurulu

4.1.4 KYM: Kalite Yönetim Müdürü

4.2 Genel

Sahibi bilinen veya bilinmeyen tüm şikayet ve/veya itirazlar; sözlü, yazılı, e-posta, telefon, web sitesi vb. yöntemler aracılığı ile Kiwa'ya ulaşabilir. Kalite Yönetim Müdürü şikayete ilişkin ilk değerlendirmeyi yapar, şikayetin konusu ürün güvenliği ve hasta sağlığı ile doğrudan ilgili ise ilgili program yöneticisi **derhal** bilgilendirilerek gerekli aksiyonların alınması sağlanır. Şikayet ve/veya itirazlar, sahibi ve etkilenen diğer tarafların erişimine açık şekilde çözümlenir. Sözlü şikayetler, Kalite Yönetim Müdürü tarafından yazılı hale getirilir. İtirazların yazılı olması beklenir.

Şikayet ve/veya itirazın tarafımıza ulaşmasını müteakip 7 gün içinde bildirim ulaştığına ve işlemlerin sürdürüldüğüne dair itiraz ya da şikayet sahibine e-posta ile bilgi verilir. Müdür ve/veya daha üst pozisyonlardan oluşan İtiraz ve Şikayetler Kurulu en az 3 kişiden oluşturulur. Eğer şikayet Kalite Yönetim Müdürü ile ilgili ise değerlendirme bir üst amiri olan Genel Müdür tarafından yapılır. Şikayetin Genel Müdür ile ilgili olması durumunda değerlendirme Genel Müdür Yardımcıları tarafından yapılır. Şikayet kurul üyelerinden herhangi biri ile ilgili ise bu üye karar süreçlerinde yer almaz ve çözümle ilgili karara katılamaz, yerine başka bir üye seçilir. Müşterinin şikayet sonucunu kabul etmediği durumlarda, bu konu İtiraz ve Şikayetler Kurulu kararına "itiraz" olarak değerlendirilir ve itiraz süreci başlatılır. İtirazı değerlendirecek olan İtiraz ve Şikayet Kurulu üyeleri, aynı şikayeti değerlendiren kurul üyelerinden farklı kişiler olmalıdır.

Her şekilde itiraz ya da şikayeti çözümleyen kişi ya da grubun şikayet ve itiraz sahibinin uygunluk değerlendirme ve karar süreçlerinde yer almamış olması gereklidir. İtiraz ve Şikayetler Kurulu üyeleri, değerlendirme sürecine başlamadan önce **B.01.03 F-All Kiwa Çalışanları Uygunluk Beyanı**'ni imzalar. İmzalanan bu beyanlar şikayet ve/veya itiraz ile ilgili tüm dokümanların saklandığı klasöre eklenir. Şikayet ve itiraz sürecinin müşteri hakkında olumsuz düşünce oluşmayacak şekilde çözülmesi gereklidir.

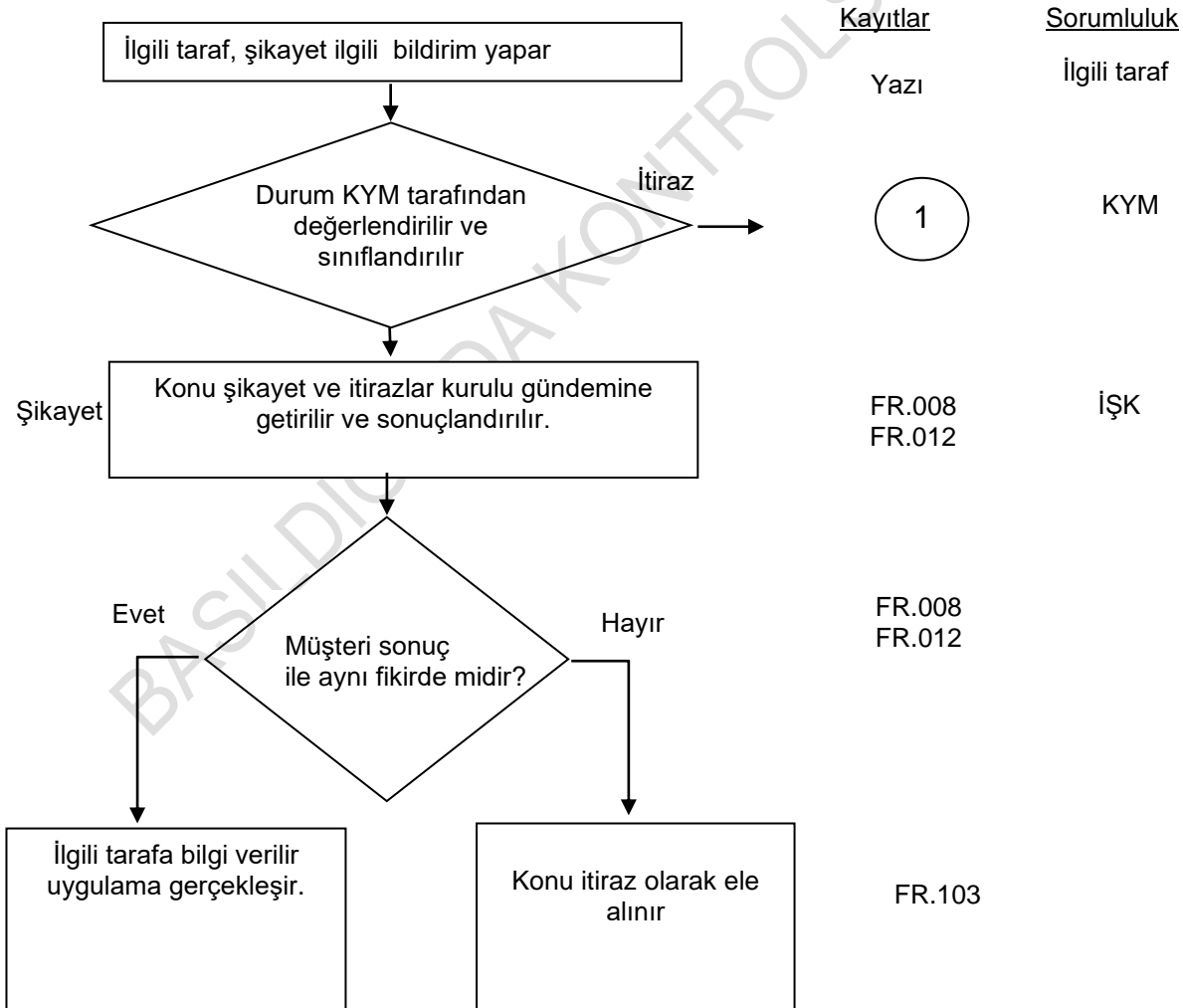
ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ



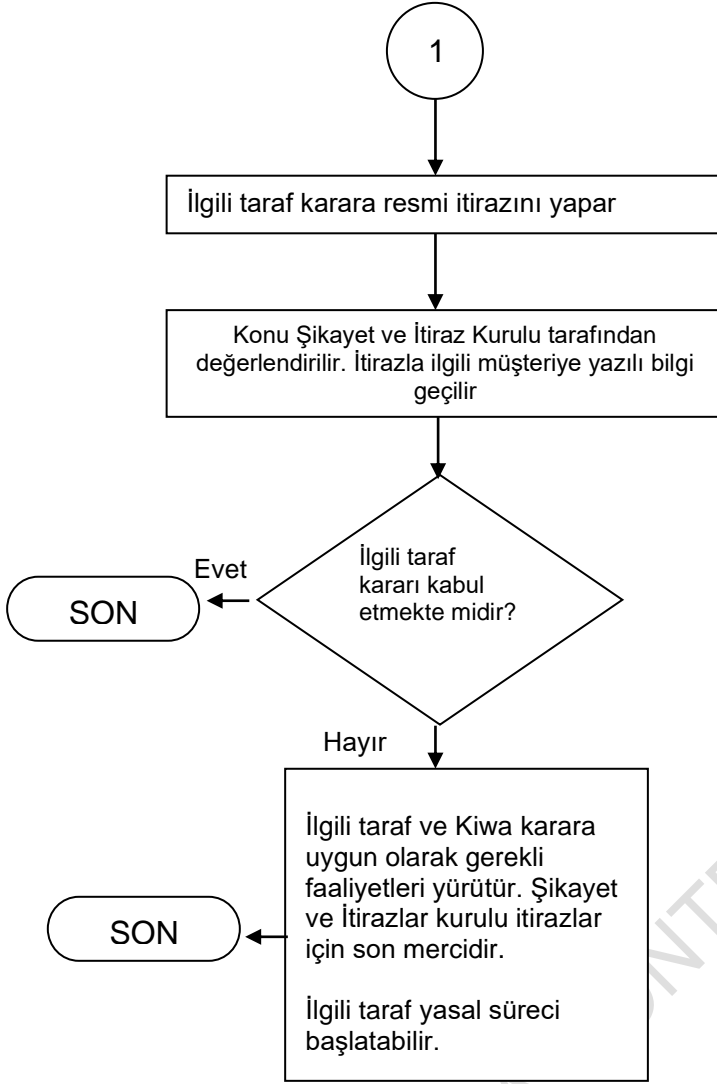
Şikayet ve İtirazlar Kurulu en az 3 kişiden oluşur ve oy birliği ile karar alır. Kurul, şikayet veya itirazı değerlendirmek üzere **en geç 15 gün** içerisinde toplanır ve sonuçlandırır. Kurul toplantılarında **FR.103 İtiraz Ve Şikayetler Kurul Toplantı Tutanağı** tutulur. Gelen şikayetlerin **en geç 60 gün** içerisinde sonuçlandırılması, itiraz durumunda ise **en geç 120 gün** içinde sonuçlandırılması beklenir. Şikayet ve İtirazlar sonuçlandırılırken daha önce benzer konularda verilen kararlar dikkate alınır. Şikayet ve itiraz sahibine durum ile ilgili ilerleme bilgileri ve sonuç aktarılır. Şikayet sonucunun ne derece kamuya duyurulacağı müşteri ve şikayet sahibi ile birlikte kararlaştırılır.

Kiwa'nın gerçekleştireceği uygunluk değerlendirme faaliyetleri sonucunda, herhangi bir ürüne ilişkin belgelendirme talebinin reddedilmesi veya ürüne ilişkin onayın verilmemesi ya da önceden belgelendirilmiş bir ürünün belgesinin iptal edilmesi durumlarında ortaya çıkabilecek itiraz ve şikayetleri incelemek üzere, onayın reddi ya da geri çekilmesi kararının gerekçelerinin detayları üretici ya da yetkili temsilcisine bildirilir. Bu bildirimlerle beraber üretici ya da yetkili temsilciye mevcut yasal hakları ile bu hakları kullanmasına ilişkin sürelerde iletilir.

Şikayet veya itirazı alan Kiwa, şikayet veya itirazın geçerli kılınmasına yönelik tüm bilgilerin toplanması ve doğrulanmasından sorumludur. Kiwa, şikayet veya itiraz edeni şikayet veya itirazın alındığı konusunda bilgilendirir ve ilerleme konusunda bilgilendirir, ilerleme raporlarını ve sonuçları verir, mümkün ise resmi yazı ile bilgilendirme yapar. Belgelendirilmiş müşteri hakkındaki herhangi bir şikayet olması durumunda, belgelendirme kuruluşu tarafından sözü edilen belgelendirilmiş müşteriye 3 iş günü içerisinde yönlendirilir. Şikayet ve itirazlar; personele yönelik, uygunluk değerlendirme faaliyetlerine yönelik, uygunluk değerlendirme ekipmanına yönelik, uygunluk değerlendirme yapan personele yönelik, uygunluk değerlendirme yöntemi ve sonuçlarına yönelik olabilir.



ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ



Kayıtlar

Sorumluluk

Yazı

İlgili taraf

FR.103

İŞK

Şikayet ve itiraz değerlendirilmesi sonucu düzeltici ve önleyici faaliyet gerekli olduğu tespit edilirse, bu tespit **FR.103 İtiraz ve Şikayet Kurulu Toplantı Tutanağına** kaydedilir. Bu tespitlere uygun olarak gerekli faaliyet (ilgili prosedür, talimat vb. dokümanlarda değişiklik yapılması, eğitim gerçekleştirilmesi vb.) **PR.010 Düzeltici Önleyici Faaliyetler Prosedürüne** göre başlatılır.

Yasal mercilerden gelen bilgi istekleri durumunda doğrudan Genel Müdür gerekli dosyalama ve yazışmaları gerçekleştirir. Yasal makamlardan gelen isteklere en geç 14 gün içerisinde cevap verilmelidir. Bu kapsamda yasal makamlardan gelebilecek toplantı isteklerine Genel Müdür cevap verir.

Şikayet ve itiraz personele yönelik olduğunda, gerekli araştırmalar yapılır. Konu hakkında şikayet/itiraz eden taraf ve şikayet/itiraz edilen personel tarafından gerekli tüm bilgiler alındıktan sonra incelemeler yapılır, konu hakkında toplantı yapılarak şikayet/ itiraz değerlendirilir. Yapılan tüm çalışmalar ilgili belgeler ile birlikte kayıt altına alınır, müşteri ile görüşülerek çözümlendirilir, mutabakata varılır. Yapılan çalışmalar, süreçler ve sonuçlar hakkında, şikayet/itiraz sahibi yazılı olarak bilgilendirilir.

Şikayet veya itiraz uygunluk değerlendirme faaliyetleri sonucu ile ilgili olduğunda, Uygunluk değerlendirme, ekipman ve sorumlu personel tespit edilir. Gerekli araştırmalar yapılır. (Uygunluk değerlendirme kapsamı, referans ekipman doğruluğu, personel yetkinliği)

Uygunluk değerlendirme sonuçlarını etkilemese de müşteriden sözlü alınan dönüşler de değerlendirilecek ve analiz edilecektir. Örneğin Uygunluk değerlendirme sertifikalarında seri no/cihaz

bilgisi vb yazım hatası yapılması, müşteri sertifikalarının geç gönderilmesi, cihaz kargolanırken ambalajında yapılan hatalar vb gibi durumlar. Aynı geri dönüşlerin sık sık tekrarlanması durumunda Düzeltici/Önleyici Faaliyet açılması gerekebilir.

İtirazlar, şikayet kararlarına veya uygunluk değerlendirme sonuçlarına yönelik olabilir. Yapılan itirazın Kiwa tarafından etkin bir şekilde değerlendirilebilmesi için başvuruyu yapan firma adı, başvuru sahibinden itiraz konusu, kararın içeriği, tarih ve varsa numarası, itiraz kapsamında yer alan faaliyette görev alan Kiwa personeli isimleri, kararın kabul edilmeme nedenleri, ilgili kişilerin iletişim bilgileri vb. bilgiler temin edilir.

İtiraza konu olan hatanın eğer test ekipmanından olduğu yönünde bilgi varsa; ilgili ekipmanın doğruluğu kontrol edilir, arıza/yüksek sapma tespit edilirse cihaza tamir/ayar yaptırılır. Tamir işleminden sonra cihazın kalibrasyonu gerçekleştirilir. Cihazın kalibrasyonu akredite bir laboratuvar tarafından yapılır. Yapılan teste göre, ilgili ekipmanla yapılan geriye dönük yapılan kalibrasyon/test sonuçları da incelenir. Yapılan çalışmalar hakkında, itiraz sahibi yazılı olarak bilgilendirilir. Cihazla alakalı problem tespit edilmiş ise, testler tekrarlanır.

Kalibrasyon uzmanı/ Test uzmanı / Teknik uzmandan kaynaklanan bir itiraz varsa; ilgili personelin yaptığı çalışmalar incelenir. Gerekli görülmesi durumunda ilgili personel, ilgili Departman müdürü nezaretinde test ve incelemeleri tekrarlar ve kayıt altına alınır. Yapılan çalışmalar hakkında, itiraz sahibi yazılı olarak bilgilendirilir.

İtiraza konu olan kalibrasyon yöntemi ve/veya sonuçları ise; İtiraz edilen marka-model-seri no ya ait cihazın kalibrasyonu tekrarlanır. Firmanın yeniden itirazı durumunda, başka bir kalibrasyon laboratuvarı tarafından kalibrasyon tekrarlanır. Tekrarlayan sonuçlar bağlayıcıdır. Yapılan çalışmalar, süreçler ve sonuçlar hakkında, itiraz sahibi yazılı olarak bilgilendirilir.

İtiraza konu olan muayene yöntemi ve/veya inceleme sonuçlarına ise; Uygunluk değerlendirme sonuçları müşteri sertifikasında seri numaraları belirtilmiş cihazlara ait olup ilgili Veri Kayıt Formunda belirtilmiş olan şartlar altında geçerlidir. Test sonuçları karşılıklı uzlaşma esasına dayalı olup, muayene sonuçlarına itiraz hakkı Teknik uzmanın muayene ettiği süre içerisinde geçerlidir. Malzeme ölçer muayene sonuçları ise, Sertifikadaki marka model ve lotu belirtilen cihazlara aittir.

Bu tarz itirazda yapılan ölçümler aynı personel ve referanslar tarafından tekrarlanır. Bu ölçümler itiraz edenin huzurunda tekrarlanır. Firmanın yeniden itirazı durumunda, başka bir onaylanmış kuruluşun huzurunda tekrar yapılır. Gerekli durumlarda referans cihazlar önceden kalibre edilir. Gerekli olması durumunda bu cihazlardan başka cihazlar ile aynı ölçümler tekrarlanır. Bu tekrarlanan sonuçlar bağlayıcıdır. Yapılan çalışmalar hakkında, itiraz sahibi yazılı olarak bilgilendirilir. Uygunluk değerlendirme sonucunda ilk ölçümlerin / değerlendirmelerin doğru olmadığına dair bir sonuç çıkarsa ilk rapor iptal edilir, yeni sonuçları içeren rapor hazırlanır. Tekrarlanan uygunluk değerlendirme faaliyetinden kaynaklanan masraflar ilgili müşteri sözleşmeleri Hizmet Şartlarında belirlenen kriterlere göre yapılır.

Uygunluk değerlendirme sonucunda ilk elde edilen sonuçların doğruluğu belirlenirse, çıkan masraflar itiraz eden taraf tarafından ödenir. Kiwa şikayetin ve itiraz sürecinin her düzeyde tüm kararlarından sorumludur.

Bütün şikayetler ve itirazların süreci sonunda, ilgili formlar inceleme sonucu elde edilen bilgi ve belgeler, müşteri görüşmeleri ve mutabakatlar; Kalite Departmanında muhafaza edilir.

Ayrıca, müşteri memnuniyetini ölçmek amacı ile müşterilere Müşteri Memnuniyeti Anketi gönderilir ve Şikayet ve Öneriler vb gibi geri bildirimler için ayrılmış olan bölümde herhangi bir şikayet/öneri/itiraz var ise değerlendirmeye alınır.

ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ



Şikayet ve itiraz sürecinin ele alınması prosesi müşteriler tarafından erişilebilir olup, Kiwa web sitesinde yer almaktadır.

5.0 KAYITLAR

- 5.1 FR.008 Müşteri Şikayet Takip ve Değerlendirme Formu
- 5.2 FR.012 Düzeltici Faaliyet Talep Formu
- 5.3 FR.103 İtiraz ve Şikayet Kurulu Toplantı Tutanağı
- 5.4 Yazışmalar

6.0 REFERANSLAR

TS EN ISO/IEC 17021	Uygunluk Değerlendirmesi - Yönetim Sistemlerinin Tetkikini ve Belgelendirmesini Sağlayan Kuruluşlar için Şartlar
TS EN ISO/IEC 17020	Çeşitli Tipteki Muayene Kuruluşların Çalıştırılmaları için Genel Kriterler
TS EN ISO/IEC 17065	Uygunluk değerlendirme - Ürün, proses ve hizmet belgelendirmesi yapan kuruluşlar için şartlar
TS EN ISO/IEC 17024	Uygunluk Değerlendirmesi - Personel Belgelendirmesi Yapan Kuruluşlar için Genel Şartlar
TS EN ISO/IEC 17025	Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği için Genel Şartlar
TÜRKAK Rehber 10.08	Şikayet ve İtiraz Rehberi
PR.010	Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedü