



İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU : PR.09
YAYIN TARİHİ : 02/02/2020
REVİZYON NO : 00
REVİZYON TARİHİ :
SAYFA NO : 1 / 4

1. AMAÇ

Bu prosedür SCA'nın TS EN ISO/IEC 17065 standartları KYS çerçevesinde, ürün belgelendirme süreçlerinde başvuru yapmak isteyen kişiler ve tüzel kişilerin yapmış olduğu itiraz ve şikayetlerin değerlendirilmesi, değerlendirmelerin onaylanması (yetki / yöntem / sorumluluk) ve cevaplanmasına ilişkin sistemin tanımlanmasını amaçlar.

2. KAPSAM

SCA'nın sunduğu belgelendirme hizmetlerindeki itiraz ve şikâyetlerini kapsar.

3. TANIMLAR

İtiraz: Özel ya da tüzel kişilerin SCA'nın kendileri ile ilgili, belgelendirme hizmetleri kapsamında almış olduğu kararlar ile ilgili olarak tekrar değerlendirmesi yönündeki taleplerdir.

Şikâyet: Özel ya da tüzel kişilerin, SCA'nın belgelendirme faaliyetleri ilgili olarak gerçekleştirmiş olduğu hizmetleri, performansı, prosedür ve politikaları hakkında uygunsuzluk olduğunu düşündükleri durumlarla ilgili, SCA'ya yapılan yazılı veya sözlü gelen olumsuz başvurular.

4. SORUMLULAR

- Genel Müdür,
- Kalite Yönetim Temsilcisi,
- İdari İşler Müdürü
- Teknik Uzman

5. UYGULAMA

5.1. SCA'nın KYS faaliyetlerine, belgelendirme faaliyetlerine yönelik, özel ve tüzel kişilerin itiraz ve şikâyetlerinin olması halinde, [FO.17/FO.17-EN-İtiraz/Şikâyet Formu](#)'nu SCA'nın internet sitesinden (www.scaatex.com) veya yazılı/sözlü istekte bulunup, formu edinerek doldurup gönderebilir. Aynı zamanda SCA mail adresine yazılı olarak itiraz/şikâyeti iletebilir. Şikâyetlerin sözlü gelmesi durumunda idari işler müdürü şikâyet sahibini, [FO.17/FO.17-EN-İtiraz/Şikâyet Formu](#)'nu doldurması için yönlendirir.

5.2. İtiraz ve şikâyet nedenleri genel olarak aşağıdaki konular kapsamında olabilir:

- Düzeltici ve önleyici faaliyetlerin durumuna itiraz ,
- KYS'nin ve proseslerinin performansı ve gelişimine itiraz,
- Alt yapı ve kaynak ihtiyacına itiraz,
- Deney sonuçlarına itiraz,
- Belgelendirme kararlarına itiraz,
- Belge iptali, askıya alınması, genişletilmesi veya daraltılması işlemlerine itiraz ,
- SCA bünyesinde çalışan personelin, belgelendirme sürecine uygun olmayan davranışlarına şikâyet
- Tüm gizlilik ve güvenlik ihlallerine itiraz ve/veya şikâyet,
- Belgelendirme sürecini gerçekleştiren SCA personeline itiraz ve/veya şikâyet,
- Belgelendirilen kuruluşun uygun olmayan işlem ve davranışlarına itiraz ve/veya şikâyet,

5.3. Belgelendirme ile ilgili kararlara itiraz süresi kararın tebliğ edilmesini takiben 15 (onbeş) gündür.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Teknik Düzenleme Sorumlusu



İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU : PR.09
YAYIN TARİHİ : 02/02/2020
REVİZYON NO : 00
REVİZYON TARİHİ :
SAYFA NO : 2 / 4

5.4. SCA, şikayet ve itiraz edeni şikayet veya itirazın alındığı konusunda bilgilendirir.

5.5. İtiraz/şikayet SCA'ya ulaştığında 1 hafta içerisinde İdari İşler Müdürü tarafından şikayetin SCA'nın belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını değerlendirir. Değerlendirme sonucunu GM 'ye iletir. İtiraz/şikayetin SCA'nın belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olmadığını tespit edilmesi durumunda müşteriye 1 hafta içerisinde İdari İşler Müdürü tarafından yazılı olarak bilgi verilir.

5.6. İtiraz/şikayet SCA'nın belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olması durumunda; GM, belgelendirme sürecine dahil olmayan bir teknik uzmanı bu konuda atar.

5.7. İtiraz/Şikayet; atanan teknik uzman ile bir çözüm üretebilmek için gerekli çalışmalar GM'nin onayı ile yerine getirilir. Hukuki bir süreç gerekmeden çözüm üretildiği takdirde ve bu çözüm itiraz ve/veya şikayeti gerçekleştiren tarafça uygun görülür ise, öngörülen çözüm uygulanır ve İtiraz/Şikayet kapatılır. Sonuç; itiraz/şikayet sahibine 30 (otuz) iş günü içerisinde yazılı olarak bildirilir. İtiraz ve/veya şikâyet ile ilgili durumun haklı bulunması sonucunda; [PR.05 Düzeltici /Önleyici Prosedürleri](#) kapsamında işlem başlatılır.

5.8. SCA şikayetlerle ilgili ilerleme durumunu, raporunu ve sonucunu şikayet eden tarafa bildirir.

5.9. Öngörülen çözüm; itiraz/şikayeti yapan tarafça yetersiz görüldüğü takdirde; Genel Müdür'ün talimatı ile itirazın bahse konu kararla önceden hiçbir ilişkisi bulunmayan ancak konu hakkında yeterli bilgi ve tecrübeye sahip, bağımsız hareket edebilen kişi veya kişilerce incelenmesi için sektörel tecrübesi olan kişi/lerden ve/veya kamu kurum kuruluşların temsilcilerinden en az bir kişinin incelemesine sunulur. Bağımsız teknik uzman durumu değerlendirerek bir rapor hazırlar ve sonuç; itiraz/şikayet sahibine 30 (otuz) iş günü içerisinde yazılı olarak bildirilir.

5.10. İtiraz/şikayeti yapan taraf SCA'nın kararını kabul etmezse(memnun olmazsa) ilgili yasal otoriteye başvurabilir.(Akreditasyon Kurumu veya İlgili Bakanlıklar). SCA itirazı çözümüleme süresini aştığında itiraz/şikayeti yapan taraf aynı şekilde ilgili yasal otoriteye başvurabilir (Türk Akreditasyon Kurumu veya İlgili Bakanlıklar). İtiraz/şikayeti yapan tarafça SCA'nın kendisi ile ilgili almış olduğu bir karara 30 gün içerisinde itiraz edebilir.

5.11. İtiraz/Şikayet inceleme ve değerlendirme faaliyetleri sonrasında deney tekrarı gerekmiyorsa ; haklı gerekçesi müşteriye yazılı bildirilir. Deney tekrarı gerekmesi halinde atanan teknik uzman GM onayı ile deneylerin müşteri gözetiminde yapılması için tarihi müşteriye bildirir.

5.12. Deneylerde numuneler deforme olmuş ise yeni numuneler istenir. İtiraz/Şikayet sahibi ile birlikte uygulanan standart , deney metodu ve kullanılan ölçme cihazları üzerinde anlaşma sağlandıktan sonra İtiraz/Şikayet sahibinin de katılımıyla , yetkili personel tarafından daha önce yapılmış olan deneyler (Bozulmamış , denenmemiş numuneler üzerinde) tekrarlanır.

5.13. Eğer gerekiyorsa , tarih belirlenerek ; Genel Müdür , Kalite Yönetim Temsilcisi, İdari İşler Müdürü ve İtiraz/Şikayet sahibi müşterinin katılımı ile bir bilgilendirme toplantısı yapılır. Yapılan bu toplantıda şikayet sahibine , uygulanan standartlar , deney metodları , yapılan deneyler ve deneylerde kullanılan cihazlar hakkında bilgi verilir.

5.14. İtiraz/Şikayet edilen deneyin sonuçlarında farklılık varsa ; yapılan deney tekrarları için yeni deney raporu düzenlenir ve önceki rapor geçersiz sayılır , ücret alınmaz.

5.15. Sonuçların aynı çıkması durumunda önceki rapor geçerli sayılır , deney ücreti alınır.

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Teknik Düzenleme Sorumlusu



İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU : PR.09
YAYIN TARİHİ : 02/02/2020
REVİZYON NO : 00
REVİZYON TARİHİ :
SAYFA NO : 3 / 4

5.16. Belgeli / sözleşmeli bir hizmetle ilgili olarak tüketici tarafından yapılan şikâyetler ;belgelendirme sürecinde yer almayan SCA Teknik Personeli tarafından değerlendirilerek , gerekli araştırma ve incelemeler yapılır.

5.17. Belgeli / sözleşme sahibi kuruluş , tüketici şikayetinin haklı bulunması durumunda , tüketici / müşteri mağduriyetinin giderilmesine yönelik tamir vb. masrafları ve bu amaçla SCA 'nin yaptığı masrafları karşılamakla yükümlüdür.

5.18. Yasal mercilerden gelen şikayetlerde ise şikayet konusu olan belgelerinin değerlendirilmesi, iptal edilen belgeler, belge sahibi üreticinin bilgilendirilmesi, üretici tarafından gerekli önlemlerin alınmasının sağlanması ve teyid edilmesi için gerekli olan dosyalama ve yazışmalar gerçekleştirilir. Yasal makamlardan gelen şikayetlere yasal süresi içinde cevap verilir.

5.19. İtiraz ve/veya şikayet talep sahibine, itiraz tarihini takip eden 30 (otuz) iş günü içerisinde karar yazılı olarak bildirilir. İtiraz ve/veya şikayetin kapsamı açısından (itiraz ve/veya şikayetin nedeninin kritikliği vb.) ve SCA'nın farklı faaliyetlerinin önem dereceleri göz önünde bulundurularak, sürekliliğinin sağlanması gereken herhangi bir faaliyetin olması halinde, karar süresinin başlaması ve geçen süre yeniden belirlenebilir.

5.20. Şikâyet, belgelendirme ve deney ekibi üyelerinden her hangi biri ile ilgili ise bu üye karar süreçlerinde yer almaz ve çözümle ilgili karara katılamaz.

5.21. Şikâyet inceleme ve değerlendirme sonucunda gelinen noktada şikayet sahibi ile mutabakat sağlanmamişsa itiraz süreci yürütülür.

5.22. İtiraz/şikayet sahibi kişinin yargı organlarına başvuru hakkı saklıdır.

5.23. İtiraz/şikayet kriterleri, [LO.03.İtiraz/Şikayet Takip Listesi](#)'ne kaydedilir. İtiraz/şikayet değerlendirme sonuçları ve uygulanmasının takibi; KYS şartları ve yasal şartlar göz önünde bulundurularak, KYT tarafından [LO.03.İtiraz Şikayet Takip Listesi](#)'ne göre takip edilir.

5.24. SCA şikayet veya itiraza ilişkin başlattığı süreci tamamlamasından sonra şikayet veya itiraz edene resmi olarak bildirim yapar.

5.25. Yapılan tüm İtiraz/Şikayete ilişkin kayıtlar, [PR.02.Kayıtların Kontrolü Prosedürüne](#) göre saklanır.

5.26. SCA, müşterilerine yıl sonunda [FO-18-Müşteri Memnuniyeti Anket Formunda](#) yer alan sorulardan oluşan anketi online olarak elektronik posta ile iletilir ve anket sonuçları, Yönetim Gözden Geçirmesi toplantısında değerlendirilir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 6.1.** PR.02. Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- 6.2.** PR.05. Düzeltici/Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- 6.3.** FO.17/FO.17-EN-İtiraz/Şikayet Formu
- 6.4.** FO.18.Müşteri Memnuniyeti Anket Formu
- 6.5.** LO.03.İtiraz Şikayet Takip Listesi

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Teknik Düzenleme Sorumlusu



İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU : PR.09
YAYIN TARİHİ :02/02/2020
REVİZYON NO :00
REVİZYON TARİHİ :
SAYFA NO :4 / 4

7. REVİZYON TARİHÇESİ

NO	AÇIKLAMA	Revizyon No	Tarih
1	Kalite yönetim sistemleri ayrılması yeni yayını	00	02.02.2020

Hazırlayan
Kalite Yönetim Temsilcisi

Onaylayan
Teknik Düzenleme Sorumlusu