

İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü – Appeals Complaints and Disputes Procedure



EKSEN Belgelendirme – Genel

P-010

Yayın Tarihi

11.11.2024

Rev Tarihi \ Rev No

11.11.2024 / 03

İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü

Appeals Complaints and Disputes Procedure

Prosedür Adı / Procedure Name

İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü

Prosedür Sorumlusu / Procedure Lead:

İtiraz ve Şikâyet Komitesi, Kalite Yönetim Temsilcisi

Hedefler / KPI: L-008a

Risk Değerlendirmesi / Risk Evaluation: F-012a

Prosedür Tedarikçileri / Procedure Suppliers:

Kalite Yönetim Sistemi Kullanıcıları

Prosedür Müşterileri / Procedure clients:

Kalite Yönetim Sistemi Kullanıcıları

Girdiler / Inputs:

Öneri, İtiraz ve Şikâyet Formu

İtiraz ve Şikâyet Komitesi

Çıktılar / Outputs:

Memnuniyet, Çözüm

Komite Kararı

Referanslar / References

- EN ISO/IEC 17020 7.5 / 7.6
- EN ISO/IEC 17021 9.7 / 9.8
- EN ISO/IEC 17025 4.8
- EN ISO/IEC 17065 7.13

No	Kritik Aktivite	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
1	İtiraz, Şikâyet, Anlaşmazlık, Uyuşmazlık ve İtiraz ve Şikâyet Komitesi	<p>Anlaşmazlık / Uyuşmazlık: Tüm uygunluk değerlendirme dahil olmak üzere gerçekleştirilen tüm hizmetlere ilişkin, EKSEN Belgelendirme tarafından alınan kararlarla ilgili anlaşmazlık. Uyuşmazlık ve anlaşmazlık burada aynı anlamda kullanılmış olup personelimize ilgili veya genel uygunluk değerlendirme hizmetleri ile ilgili alınan kararlardaki anlaşmazlık veya uyuşmazlığı ifade etmektedir.</p> <p>Şikâyet: Özel veya tüzel kişiler tarafından muayene hizmetleri, test, ölçüm ve laboratuvar hizmetleri, otomotiv hizmetleri, personel, proses-ürün ve hizmet belgelendirme kapsamında verilen hizmetlerle ilgili "akreditasyon kuruluşu ile ilgili olanlar dâhil" EKSEN Belgelendirme'nin prosedürleri, politikası, hizmet performansı, daimi ya da geçici personeli, düzenlediği belgeler kapsamında gerçekleştirdiği faaliyetler veya EKSEN Belgelendirme'nin faaliyetleri kapsamında herhangi bir konuya ilişkin yapılan yazılı olumsuz başvurulardır.</p>	F-010a Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu	7.5 9.7 – 9.8 4.8 7.13 9.8 - 9.9	EN ISO/IEC 17020 EN ISO/IEC 17021 EN ISO/IEC 17025 EN ISO/IEC 17065 EN ISO/IEC 17024

Bu prosedürün çoğaltılması Kontrolsüz Kopyadır. Revizyon talebi için lütfen kalite@eksenbelgelendirme.com

P-010

Rev.03 / 11.11.2024

Sayfa 1 / 10

İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü – Appeals Complaints and Disputes Procedure



EKSEN Belgelendirme – Genel

No	Kritik Aktivite	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
		<p>İtiraz: Uygunluk değerlendirme, muayene hizmetleri, test, ölçüm ve laboratuvar hizmetleri otomotiv hizmetleri, personel, ürün ve hizmet belgelendirme kapsamında herhangi bir konuda özel veya tüzel kişilerin, EKSEN Belgelendirme’ nin kendilerini ilgilendiren konularda aldığı karara karşı yapılan yazılı başvurudur. İtiraz için aranılacak tek koşul, EKSEN Belgelendirme’ nin aldığı kararın itiraz eden tarafın isteklerine karşı olması ve anlaşmazlık başvurusu ile çözümlenememiş olmasıdır.</p> <p>İtiraz ve Şikâyet Komitesi: Uygunluk değerlendirme, sistem belgelendirme, muayene hizmetleri, test, ölçüm ve laboratuvar hizmetleri, personel, ürün ve hizmet belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak EKSEN Belgelendirme’nin aldığı kararlara yönelik olarak yapılacak itirazların ve şikâyetlerin iç süreçler kullanılarak çözümlenmediği durumlarda itiraz ve şikâyeti inceleyerek karara bağlanması amacı ile söz konusu faaliyette görev almayan, karar alınacak konu hakkında yeterli bilgi ve deneyim sahibi bir komite olarak EKSEN Belgelendirme içinden ve dışından çeşitli sektör temsilcisi uzman kişilerden oluşturulan Genel Müdür’e bağlı gruptur. İtiraz ve Şikâyet Komitesinde itiraz / şikâyet ve uyuşmazlığa taraf olmamış diğer bir muayene personeli itiraz/şikâyet hakkında uzman bilgisi sunacaktır. İtiraz ve Şikâyet Komitesi, şirketten bağımsız bir üye, şirketin hukuk müşaviri ve konuya karışmamış muayene personelinden oluşmaktadır.</p>			
2	Müşteri Memnuniyeti	<p>EKSEN Belgelendirme yaptığı işlerde Müşteri Memnuniyetini ölçer. Müşteri Memnuniyetleri ‘F-010b Müşteri Memnuniyeti Anketi’ ile ölçülür. ‘F-010b Müşteri Memnuniyeti Anketi’ müşteriye yapılan iş karşılığında verilen rapor veya sertifika ile birlikte kargolanır veya mail atılır. Dönüş alınmayan müşteriler 1 ay içerisinde <i>Kalite Yönetim Temsilcisi</i> tarafından telefonla aranarak veya mail atarak ‘F-010b Müşteri Memnuniyeti Anketi’ nin doldurulması rica edilir.</p> <p>‘F-010b Müşteri Memnuniyeti Anketi’ 3 bölüm ve toplam 20 sorudan oluşur, 70 puan ve üzeri geri dönüşler beklenir. 70 puanın altında dönüş alınan anketler ‘L-011a İF Takip Listesi’ ile kayıt altına alınarak irdelenir.</p>	<p>F-010b Müşteri Memnuniyeti Anketi</p> <p>L-010a Müşteri Memnuniyeti Analizi</p>	<p>7.5</p> <p>9.7 – 9.8</p> <p>4.8</p> <p>7.13</p> <p>9.8 - 9.9</p>	<p>EN ISO/IEC 17020</p> <p>EN ISO/IEC 17021</p> <p>EN ISO/IEC 17025</p> <p>EN ISO/IEC 17065</p> <p>EN ISO/IEC17024</p>

Bu prosedürün çoğaltılması Kontrolsüz Kopyadır. Revizyon talebi için lütfen kalite@eksenbelgelendirme.com

İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü – Appeals Complaints and Disputes Procedure



EKSEN Belgelendirme – Genel

No	Kritik Aktivite	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
		<p>Müşteri Memnuniyeti Anketi yapılan iş bazında ve ilgili kategorilerdeki memnuniyeti ölçer. Anketler ilgili personellerce (operasyon personelleri, <i>Kalite Yönetim Temsilcisi</i>, ...) değerlendirilerek kayıt altına alınması içine <i>Kalite Yönetim Temsilcisi</i> 'ne gönderilir.</p> <p>Müşteri Memnuniyetleri <i>Kalite Yönetim Temsilcisi</i> tarafından 'L-010a Müşteri Memnuniyeti Analizi' ile istatistiksel bir veri haline getirilir. 'L-010a Müşteri Memnuniyeti Analizi' ile elde edilen istatistiksel veriler YGG toplantılarında üst yönetimin bilgisine sunulur.</p>			
3	İtiraz ve Şikâyet Konuları	<p>Özel veya tüzel kişiler;</p> <p>a-) EKSEN Belgelendirme' nin hizmet verdiği kuruluşlar,</p> <p>b-) EKSEN Belgelendirme' nin hizmet verdiği kuruluşların müşterileri,</p> <p>c-) Kamu kurumları,</p> <p>d-) Özel kuruluşlar,</p> <p>e-) EKSEN Belgelendirme' nin müşterileri ve kamunun diğer üyeleri,</p> <p>f-) Diğer ilgili taraflar tarafından verilen hizmetlerle ilgili "akreditasyon kuruluşu ile ilgili olanlar dâhil" olarak ulaşan yazılı olumsuz başvurulardan bazıları aşağıdaki konular olabilir:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Denetim ekibi veya personelin tutum ve davranışları,✓ Denetim planına uyum,✓ EKSEN Belgelendirme faaliyetinde görev alan personelin performansı,✓ EKSEN Belgelendirme uygunluk değerlendirme faaliyetleri,✓ Kuruluş hakkında hizmet veya ürün kullanıcısı ya da üçüncü tarafların şikâyeti,✓ Akreditasyon kuruluşunun belgeli firmaların logo ve akreditasyon işareti yanlış kullanımı konusundaki başvurusu,✓ EKSEN Belgelendirme tarafından gerçekleştirilen faaliyetin hizmet bedelinin başvuran kuruluşça kabul edilmemesi,✓ Diğer vb. konular		<p>7.5</p> <p>9.7 – 9.8</p> <p>4.8</p> <p>7.13</p> <p>9.8 - 9.9</p>	<p>EN ISO/IEC17020</p> <p>EN ISO/IEC 17021</p> <p>EN ISO/IEC 17025</p> <p>EN ISO/IEC 17065</p> <p>EN ISO/IEC 17024</p>

Bu prosedürün çoğaltılması Kontrolsüz Kopyadır. Revizyon talebi için lütfen kalite@eksenbelgelendirme.com

No	Kritik Aktivite	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
		<p>EKSEN Belgelendirme için şikâyet olarak kabul edilerek değerlendirilmek üzere ele alınır. EKSEN Belgelendirme şikâyeti geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgileri toplar, doğrulamasını yapar ve şikâyet sahibini bilgilendirir.</p> <p>İtirazla ilgili başvurunun EKSEN Belgelendirme' ye ulaşmasından sonra kayıt işlemi yapılır. İtiraz olarak değerlendirilecek konulardan bazıları:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Şikâyetin EKSEN Belgelendirme tarafından kabul edilmemesi,✓ Şikâyet sonucunda, EKSEN Belgelendirme tarafından yapılan faaliyeti şikâyet sahibinin kabul etmemesi,✓ Şikâyet inceleme sonucunda verilen kararın şikâyet sahibi tarafından kabul edilmemesi,✓ Belgenin askıya alınması,✓ Belgenin iptali,✓ Sertifika/Rapor düzenlenmemesi,✓ Kapsamın genişletilmemesi üzerine verilen karar,✓ Belgelendirme kapsamı veya sertifikası düzenlenmemesi,✓ Başvuru yapılan kapsamın tamamı ya da bir kısmına olumlu yanıt verilememesi (başvuru ya da değerlendirme süreci sonunda),✓ Diğer			
4	İtiraz veya Şikâyetin İşleme Alınması	<p>EKSEN Belgelendirme, şikâyet ve itirazı ele almanın bütün aşamalarındaki kararlardan sorumludur. Şikâyet veya itirazın kabulü, soruşturması ve kararı, şikâyet ve itiraz edene karşı ayrımcı herhangi bir faaliyetle sonuçlanmamalıdır.</p> <p>EKSEN Belgelendirme' nin faaliyetleri dışında gelen bir şikâyet müşteriyi bilgilendirmek şartıyla cevaplandırılır ve açığa kavuşturulur.</p>	F-010a Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu	7.5.2 9.7.2 – 9.8.3 4.8 7.13.2 9.8 – 9.9	EN ISO/IEC 17020 EN ISO/IEC 17021 EN ISO/IEC 17025 EN ISO/IEC 17065 EN ISO/IEC 17024

İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü – Appeals Complaints and Disputes Procedure



EKSEN Belgelendirme – Genel

No	Kritik Aktivite	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
		<p>EKSEN Belgelendirme şikâyetin / itirazın kendisinin sorumlu olduğu ürün-proses-hizmet belgelendirme, test, muayene sistem belgelendirme ve personel belgelendirme faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını teyit etmek amacıyla 'F-010a Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu' nu doldurtur ve işleme alır. Şikâyet, yukarıda geçen kendi faaliyetleriyle ilgiliyse şikâyeti ele almalıdır. Ayrıca gelen şikâyet, EKSEN Belgelendirme tarafından belgelendirilmiş bir müşteriyle ilgiliyse, şikâyetin sorgulanmasında belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınarak ilgili müşteriye bilgilendirme yapılır.</p> <p>Diğer iletişim kanalları kullanılarak gelen itiraz veya şikâyetler için itiraz veya şikâyeti alan kişi tarafından 'F-010a Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu' doldurulur. Doldurulan form Kalite Yönetim Temsilcisi' ne iletilir.</p> <p>EKSEN Belgelendirme, şikâyeti geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.</p> <p>İtirazı ve şikâyeti ele alma prosesi en azından aşağıdaki unsurları ve yöntemleri kapsamalıdır:</p> <p>a) Daha önceki benzer itirazlar dikkate alınarak, itirazları; alma, geçerli kılma ve soruşturma ile bunlara cevap olarak yapılacak faaliyetlere karar vermeye yönelik prosenin ana hatlarını,</p> <p>b) İtirazları çözümlmek için yapılan faaliyetler dâhil olmak üzere, itirazların izlenmesini ve kayıt altına alınmasını,</p> <p>c) Yapılacak uygun düzeltmenin ve düzeltici faaliyetin sağlanmasını.</p>			
5	İlk Bildirim	<p>EKSEN Belgelendirme, Öneri, İtiraz ve Şikâyet Formu ile şikâyet veya itirazı resmi bir hale sokar ve bu şikâyet veya itirazın alındığını müşteriye iletişim kanalları ile bildirir. Bu telefon, mail, fax olabilir.</p>	F-010a Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu	7.6.3 9.7.6 – 9.8.8 4.8	EN ISO/IEC 17020 EN ISO/IEC 17021 ENISO/IEC17025

Bu prosedürün çoğaltılması Kontrolsüz Kopyadır. Revizyon talebi için lütfen kalite@eksenbelgelendirme.com

İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü – Appeals Complaints and Disputes Procedure



EKSEN Belgelendirme – Genel

No	Kritik Aktivite	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
				7.13.3	EN ISO/IEC 17065
				9.8.6 - 9.9.5	EN ISO/IEC 17024
6	Doğrulama ve Kontrol	<p>EKSEN Belgelendirme, mevcut şikâyet veya itirazın bir karara bağlanması için gerekli olan tüm bilgilerin toplanması (mümkün olduğu ölçüde) ve doğrulanmasından sorumludur.</p> <p>İç iletişim kullanılarak itiraz ve şikâyete konu olan ürün-proses-hizmet belgelendirme, test, muayene sistem belgelendirme ve personel belgelendirme veya ilgili durum açığa kavuşturulur.</p>	F-010a Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu	7.6.2 9.7.5 – 9.8.3 4.8 7.13.4 9.8 - 9.9.6	EN ISO/IEC 17020 EN ISO/IEC 17021 EN ISO/IEC 17025 EN ISO/IEC 17065 EN ISO/IEC 17024
7	Karar	<p>Şikâyet veya itirazı çözen karar, şikâyet veya başvuruya konu olan ürün – hizmet – proses belgelendirme, muayene, test, sistem ve personel belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış kişi / kişiler tarafından yönetilir. Çıkar çatışmasının olmamasını güvence altına almak için EKSEN Belgelendirme; bir müşteriye danışmanlık sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personeli, danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o müşterinin bir şikâyet veya itirazının çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında kullanmaz. Şikâyet ve itirazlar EKSEN Belgelendirme operasyonlarından bağımsız olan <i>Kalite Yönetim Temsilcisi'ne</i> ulaştırılır.</p> <p>İlgili şikâyet veya itiraz için geliştirilen çözüm ve uygulamalar, müşteri tarafından uygun ve yeterli görülüp, mutabık kalındığında ilgili faaliyetler başlatılır.</p> <p>Değerlendirme süreci sonucunda müşteriyle mutabık alınan karar ile birlikte gerekli uygunsuzluk için EKSEN Belgelendirme <i>Teknik Düzenleme Sorumlusu</i> ve <i>Kalite Yönetim Temsilcisi</i> tarafından adım adım izlenerek gerekli çalışmalar hassasiyetle gerçekleştirilir.</p>	F-010a Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu	7.6.4 9.7.7 – 9.8.9 4.8 7.13.5 – 7.13.6 9.8.4 - 9.9	EN ISO/IEC 17020 EN ISO/IEC 17021 EN ISO/IEC 17025 EN ISO/IEC 17065 EN ISO/IEC 17024

Bu prosedürün çoğaltılması Kontrolsüz Kopyadır. Revizyon talebi için lütfen kalite@eksenbelgelendirme.com

İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü – Appeals Complaints and Disputes Procedure



EKSEN Belgelendirme – Genel

No	Kritik Aktivite	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
		<p>Şikâyete esas konunun çözümlenmesi amacı ile düzeltici/önleyici faaliyet başlatılır. Gerekmesi durumunda ilgili bölüm/süreçte olağan dışı iç denetim (özel tetkik) gerçekleştirilebilir.</p> <p>Müşteri ile şikâyet ve itirazın çözümüne yönelik olarak mutabık olunmadığı durumlarda süreç İtiraz ve Şikâyet Komitesi'ne aktarılır. Bu durumda müşteriye ilgili komite ve çalışma prensipleri hakkında bilgi verilir.</p>			
8		<p>İtiraz ve Şikâyet Komitesi EKSEN Belgelendirme Genel Müdür' ü tarafından atanan 2 asil üyeden oluşur. 1 başkan ve 2 üye kurul üyelerinin kendi aralarında seçilir. İtiraz ve Şikâyet Komitesi üyeleri aşağıdaki kriterleri sağlamaları kaydıyla değerlendirilir;</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Üniversite mezunu olması (Yüksek lisans veya doktora tercih sebebidir.),✓ En az 3 yıllık iş tecrübesi,✓ En az 1 üyesinin ISO 17020, ISO 17025, ISO 17065, ISO 17021 ve/veya ISO 17024 konularında eğitim alması, (iç ya da dış) (itiraz ve şikâyete uygun olan 17000 serisi)✓ En az bir üyesinin hukuk fakültesi mezunu veya yasal mevzuata hakim benzer meslek gruplarından birinin mensubu olması,✓ EKSEN Belgelendirmenin belgelendirme kararlarını olumsuz etkileyecek derecede EKSEN Belgelendirme müşterileri ile herhangi bir şekilde maddi veya hukuki bağının olmaması,✓ Mali baskılardan uzak, profesyonel karar verebilme yeteneğine sahip olması. <p>Yukarıdaki şartlara uygun olan adaylar F-012n Komite Üyesi Atama Formu ile aşağıdaki dokümanlar doğrulanır.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ CV, diploma, (varsa) referans yazıları✓ F-012d Gizlilik ve Tarafsızlık Beyannamesi✓ F-005j İmza Beyannamesi✓ F-010c İtiraz ve Şikâyet Komitesi Üyeliği Sözleşmesi✓ 17000 serisi eğitim belgesi (uygun olan) <p>İtiraz ve Şikâyet Komitesi bir başkan ve iki üyeden oluşur. Bir üye uygunluk değerlendirme süreçlerine (sistem, personel, muayene, test , ürün vb.) taraf ve konu olmamış diğer denetçi veya ilgili teknik konu hakkında bilgi sahibi personelden oluşur.</p>	<p>F-010c İtiraz ve Şikâyet Komitesi Üyeliği Sözleşmesi</p> <p>F-013a Toplantı Tutanağı</p> <p>F-012n Komite Üyesi Atama Formu</p>	<p>7.6.4</p> <p>9.7.7 – 9.8.9 4.8</p> <p>7.13.5 – 7.13.6 9.8.4 - 9.9</p>	<p>EN ISO/IEC 17020</p> <p>EN ISO/IEC 17021</p> <p>EN ISO/IEC 17025</p> <p>EN ISO/IEC 17065</p> <p>EN ISO/IEC 17024</p>

Bu prosedürün çoğaltılması Kontrolsüz Kopyadır. Revizyon talebi için lütfen kalite@eksenbelgelendirme.com

No	Kritik Aktivite	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
		<p>Komiteenin çalışma esaslarıyla ilgili diğer hususlar aşağıda tanımlanmaktadır:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Komite üyeliği şahsen oluşur ve üyeye vekâlet sistemi yoktur.✓ Komiteenin toplanabilmesi için en az 2 üyenin hazır bulunması gerekir.✓ Toplantılarda karar alınabilmesi için üyelerin oybirliği aranır.✓ Alınan kararlar F-013a Toplantı Tutanağı ile kayıt altına alınır ve katılımcılar tarafından imzalanarak onaylanır.✓ Alınan karar hem EKSEN Belgelendirme' ye hem de müşteriye resmi olarak bildirilir. <p>Komite üyeleri alınan kararların EKSEN Belgelendirme tarafından uygulanmadığı durumda veya EKSEN Belgelendirme tarafsızlığını bozacak bir durum olduğunda, EKSEN Belgelendirme yönetimini uyarır. Uyarıdan sonuç alınamazsa, Komite üyeleri durumu akreditasyon kurumuna bildirmekle yükümlüdür.</p> <p>Şikâyet/İtiraz edenler veya EKSEN Belgelendirme tüm iç süreçleri tamamlamadan mahkeme yoluna başvuramazlar. Çözumsuzlüğün devam etmesi durumunda Ankara Mahkemeleri yetkilidir.</p>			
9	Sonuç Bildirimi	<p>EKSEN Belgelendirme, 'F-010a Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu' ile şikâyet veya itirazın sonucunu (müşteri ile mutabık kalınan çözüm veya İtiraz ve Şikâyet Komitesi'nden gelen çözüm) müşteriye mümkün olduğu ölçüde resmi olarak bildirir. Müşteri ile mutabık kalındığı zaman süreç 15 iş günü içerisinde tamamlanır ancak müşteri ile mutabık kalınmadığı takdirde İtiraz ve Şikâyet Komitesi toplanıp bu süreci 30 iş günü içerisinde sonuçlandırır.</p> <p>Bildirim Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.</p>	F-010a Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu	7.6.5 9.7.8 – 9.8.10 4.8 7.13.7 – 7.13.8 9.8.7 - 9.9.7	EN ISO/IEC 17020 EN ISO/IEC 17021 EN ISO/IEC 17025 EN ISO/IEC 17065 EN ISO/IEC 17024
10	DÖF	<p>İtiraz ve Şikâyet' e konu olan hususlarla ilişik olarak doğrulaması yapılan ilgili <i>Teknik Düzenleme Sorumlusu</i> veya sorumlular bu nevi uygunsuzlukların ortadan kaldırılması veya tekrarını engellemek adına süreci araştırır ve P-011 Uygunsuzluklar ve Gelişim Prosedürü' ne uygun olarak düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.</p>	F-010a Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu	7.6.1 9.7.5 – 9.8.6 4.8	EN ISO/IEC 17020 EN ISO/IEC 17021 EN ISO/IEC 17025

İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü – Appeals Complaints and Disputes Procedure



EKSEN Belgelendirme – Genel

No	Kritik Aktivite	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
				7.13.1	EN ISO/IEC 17065
				9.8.1 - 9.9.3	EN ISO/IEC 17024
11		<p>Bu prosedür kapsamında gerçekleştirilen faaliyetlerle ilgili bilgiler gizli olup, gerektiğinde EKSEN Belgelendirme' yi akredite eden kuruluş hariç, hiçbir koşulda üçüncü taraflara bildirilmez. Yasalar gereği üçüncü taraflara bilgi verilmesi zorunlu olduğunda, (müşteriye bilgilendirmenin yasal olması halinde) başvuru sahibi bu durumdan haberdar edilir.</p> <p>Bu hususa www.eksenbelgelendirme.com web sitesinde 'F-012e Gizlilik Politikası' nda yer verilmiştir.</p> <p>EKSEN Belgelendirme, şikâyet konusunu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.</p> <p>Şayet kamuoyuna bildirilmesi gereken bir husus olduğu konusunda taraflar hemfikir ise bu bildirim web sitesi aracılığıyla yapılır.</p>	F-012e Gizlilik Politikası	9.9.9 9.8.5	EN ISO/IEC 17024 EN ISO/IEC 17021
12	Kayıtlar	<p>Kayıtların Kontrolü Prosedürü' ne göre İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü kayıtları saklanır.</p> <p>F-010a Öneri, İtiraz ve Şikâyet Formu' ile gelen Müşteri Şikâyetleri kayıtları L-011a İF Takip Listesi ile izlenir.</p> <p>Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında bu kayıtlar değerlendirilir.</p>	L-011a İF Takip Listesi	8.1.2 10.2.5.2 4.15.1 8.5.2 10.2.5.2	EN ISO/IEC 17020 EN ISO/IEC 17021 EN ISO/IEC 17025 EN ISO/IEC 17065 EN ISO/IEC 17024

Bu prosedürün çoğaltılması Kontrolsüz Kopyadır. Revizyon talebi için lütfen kalite@eksenbelgelendirme.com

İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü – Appeals Complaints and Disputes Procedure



EKSEN Belgelendirme – Genel

Tablo 1 Revizyon Takip Çizelgesi

#	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması	Hazırlayan	Kontrol	Onaylayan	Gözden Geçirme
0	21.02.2022	İlk yayın.	TİN	-	LKÖ	-
1	25.12.2023	“Bu kurulun toplanması için maliyeti 1500 TL olup, 750 TL’ si EKSEN Belgelendirme, 750 TL’si Şikâyet/İtiraz eden taraflarca karşılanır.” cümlesi çıkartılmıştır.	AEK	-	LKÖ	-
2	01.03.2024	9. Sonuç Bildirimi maddesine alınan itiraz ve şikâyetin ne kadar sürede sonlandırılacağı eklenmiştir.	AEK	-	LKÖ	-
3	11.11.2024	‘kalite@eksenlab.com’ mail adresi yerine ‘kalite@eksenbelgelendirme.com’ mail adresi yazılmıştır. ‘www.eksenlab.com’ yerine ‘www.eksenbelgelendirme.com’ yazılmıştır. ‘Kalite Birimi, Birim Kalite Temsilcileri, ilgili bölümün Koordinatörleri’ ifadeleri yerine ‘Kalite Yönetim Temsilcisi’ yazılmıştır. ‘Bölüm Müdürü’ yerine ‘Teknik Düzenleme Sorumlusu’ yazılmıştır.	AEK	-	LKÖ	-

HAZIRLAYAN / REVİZE EDEN (Ad, Soyad, Pozisyon, İmza)	KONTROL EDEN (Ad, Soyad, Pozisyon, İmza)	ONAYLAMA / SERBEST BIRAKMA (Ad, Soyad, Pozisyon, İmza)
Ali Emre KIZILTUNA Kalite Yönetim Temsilcisi	-	Liya KÖPRÜLÜ Genel Müdür

Bu prosedürün çoğaltılması Kontrolsüz Kopyadır. Revizyon talebi için lütfen kalite@eksenbelgelendirme.com