

ŞİKÂYET ve İTİRAZ

PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu & Son Rev. No

Organizasyon Kodu	Doküman Tipi	Son Revizyon No
PR.29	PR	00

Revizyon Tarihçesi ve Doküman Kontrol & Onayı

Rev. No	Tarih	Tanım	Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
00	04.09.2023	İlk Yayın	Ahmet DEDEBAŞI	Meryem Yeşilce	Türkan ZAR

1. AMAÇ ve KAPSAM

REFORM KALİTE MÜHENDİSLİK SANAYİ VE TİCARET LTD. ŞTİ.'nin, muayene faaliyetlerini sunduğu kuruluşların hizmet çalışmalarıyla ilgili herhangi bir konudaki itiraz ve şikayetle ilgili işlemlerinin esaslarını belirlemektir.

REFORM KALİTE MÜHENDİSLİK SANAYİ VE TİCARET LTD. ŞTİ.'nin muayene faaliyetleri ile ilgili şikâyet ve itiraz gelmesi ile bunların çözülmesine kadar geçen süreci kapsar.

2. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Kalite Yönetim Temsilcisi, Teknik Müdür ve Genel Müdür sorumludur.

3. TANIMLAR

Şikâyet: Kuruluşun veya diğer ilgili tarafların REFORM KALİTE MÜHENDİSLİK SANAYİ VE TİCARET LTD. ŞTİ.'nin muayene faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, hizmet verdiği firma ile ilgili belge kapsamında yaptığı faaliyetler veya REFORM KALİTE MÜHENDİSLİK SANAYİ VE TİCARET LTD. ŞTİ.'nin etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin sözlü veya yazılı olarak bildirdikleri olumsuzluklardır.

İtiraz: Kuruluşların veya ilgili tarafların REFORM KALİTE MÜHENDİSLİK SANAYİ VE TİCARET LTD. ŞTİ.'nin kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. İtiraz için aranılacak tek koşul, REFORM KALİTE MÜHENDİSLİK SANAYİ VE TİCARET LTD. ŞTİ.'nin aldığı kararın, itiraz eden tarafın isteklerine karşıt olması, kararlara karşı uzlaşmanın sağlanamama halidir.

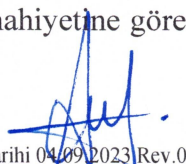
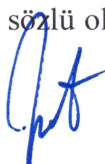
YGG: Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı

4. UYGULAMA

4.1 Şikâyetler ve İtirazlar

REFORM KALİTE MÜHENDİSLİK SANAYİ VE TİCARET LTD. ŞTİ. muayene hizmetleri ile ilgili olarak; muayene raporları, muayeneyi gerçekleştiren ekipler, muayenenin içeriği vb. hususlarda ilgili kuruluş tarafından yapılan yazılı veya sözlü tüm şikayetler kayıt altına alınır. FR.35 ŞİKAYET – İTİRAZ VE ÖNERİ FORMU ya da söz ile gelen şikayetler, şikâyet kurulu tarafından değerlendirilip Kalite Yönetim Temsilcisine iletir. Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet doğru anlaşılıp anlaşılmadığı ve doğrulanması amacı ile 2 iş günü içinde şikâyet sahibi ve ilgili taraflara ulaşılarak doğrulanması ve bilgilendirmesi yapılır.

REFORM KALİTE MÜHENDİSLİK SANAYİ VE TİCARET LTD. ŞTİ.'a ulaşan şikayetler, Teknik Koordinatörler, Kalite Yönetim Temsilcisi ve Genel Müdür yardımcısı tarafından, (5) beş iş günü içerisinde düzeltici önleyici faaliyet kapsamında değerlendirilir ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, şikayet sahibi tarafa, yazılı veya sözlü olarak ön bilgi verilir. Şikâyetin mahiyetine göre ilgili yöneticilere gönderilir.



Muayene hizmeti talebinde bulunan veya daha önce muayene hizmeti gerçekleşmiş olan bir kuruluş REFORM KALİTE MÜHENDİSLİK SANAYİ VE TİCARET LTD. ŞTİ. Koordinatörler, Kalite Yönetim Temsilcisi herhangi bir kararına karşı itirazda bulunabilir. Müşteri bu itirazı söz konusu karar bildiriminin eline geçmesini 5 gün içerisinde yapabilir.

Kuruluşlardan gelen itirazlar FR.35 ŞİKÂYET – İTİRAZ VE ÖNERİ FORMU ile kayıt altına alınır. Ayrıca; kuruluşlar info@reformndt.com ye e-posta gönderebilir veya internet sitesinin iletişim sekmesine ileti gönderebilirler. REFORM KALİTE MÜHENDİSLİK SANAYİ VE TİCARET LTD. ŞTİ.'a ulaşabilirler. İnternet sitesinin iletişim sekmesindeki kısımda doldurulan kayıtlar, info@reformndt.com hesabına düşmektedir.

REFORM KALİTE MÜHENDİSLİK SANAYİ VE TİCARET LTD. ŞTİ.. itirazları ele alma sürecinin her aşamasında alınan bütün kararlardan sorumludur. İtirazların ele alınmasıyla ilgili görevlendirilen kişiler, Kalite Yönetim Temsilcisi ve Teknik Müdür. Tespit edilen itirazlar, Kalite Yönetim Temsilcisi ve Teknik Müdür tarafından değerlendirilir. İlgili yöneticiler, gerek görür ise söz konusu müşteri temsilcilerini ve muayene ekiplerini toplantıya çağırabilir. İlgili yöneticiler alınan kararı gerekçesiyle birlikte itirazı izleyen 5 gün içerisinde yazı ile kuruluşa bildirir.

İtirazların sunulması, incelenmesi ve karar verilmesinde, itiraz eden kişi ve/veya kuruma karşı eşitlik ve tarafsızlık ilkesince faaliyetler yürütülür.

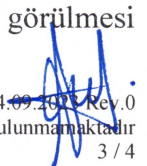
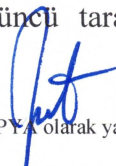
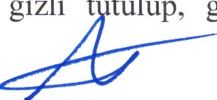
İtirazın ele alınması sırasındaki soruşturma ve karar itiraz edene karşı güven esaslı, eşitlik ve tarafsızlık ilkesi ile ayrımcı bir faaliyet göstermeksizin sonuçlandırmak amacı ile aşağıdakiler dikkate alınır. İtiraz süreci;

- İtirazı almak, geçerli kılmak, araştırmak ve buna karşılık hangi faaliyetin yürütüleceğine karar vermek, önceki benzer itirazların sonuçlarını dikkate almak,
- İtirazı izlemek ve kayıt etmek,
- Uygun düzeltme ve düzeltici faaliyeti yerine getirmek,
- İtirazları çözümlmek için yapılan faaliyetler dahil olmak üzere itirazların takip edilmesi ve kayıt altına alınması şeklindedir.

Şikayetler ve İtirazlar, YGG toplantısında irdelenmektedir.

4.2 İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi: Şikâyet ve İtirazlarla ilgili olarak ilgili yöneticiler tarafından alınan kararın gerekçesi ile birlikte kurul kararını izleyen 5 gün içerisinde resmi yazı ile tüm taraflara bildirilir.

REFORM KALİTE MÜHENDİSLİK SANAYİ VE TİCARET LTD. ŞTİ. ulaşan tüm şikâyet ve itirazlar son derece gizli tutulup, gizlilik çerçevesinde üçüncü taraflara bilgi verilmez. Gerek görülmesi



durumunda, yalnızca REFORM KALİTE MÜHENDİSLİK SANAYİ VE TİCARET LTD. ŞTİ.'ı akredite eden kurum tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili kuruluş mutlaka haberdar edilir.

REFORM KALİTE MÜHENDİSLİK SANAYİ VE TİCARET LTD. ŞTİ.'ın aldığı kararlara itiraz; Sözleşme imzalanıp yürürlüğe girmesinden sonra tarafların vaat ettikleri yükümlülükleri yerine getirmemesi durumunda, itiraz sahibine, bir üst makama itiraz için müracaatta bulunabilecekleri bildirilir. İtirazların çözüm yeri T.C İzmir mahkemeleridir.

5. İLGİLİ KAYITLAR

FR.35 ŞİKAYET – İTİRAZ VE ÖNERİ FORMU

