



ARYA Denetim Gözetim ve Belgelendirme

Şikâyetlerin ve
İtirazların

Değerlendirilmesi
Prosedürü

TS EN ISO/IEC 17020:2012

İlgili Standart Madde No: 7.5 (7.5.1); 7.6

Rev.No	Rev. Tarihi	Revize Edilen Madde / Kısım/Sayfa No	Revizyon İçeriği	Revize Eden
0	10.12.2020	-	Orijinal doküman ilk defa yayınlandı.	H. Güven
1	05.09.2022	Madde 3.1, 3.1.2, 3.1.3, 3.2.1, 3.2.2	Prosedürde yer alan sertifikasyon kelimesi çıkarılarak ilgili ifadeler eklenmiştir.	B.İŞIKLI
2	16.10.2023	Madde 3.1.2	Akreditasyon kurumunun (Türkak) Markasının logosunun kullanılması	K. İrem İNCE
2	16.10.2023	Madde 3.2.2	Arya Belgelendirme İtirazlar hakkındaki araştırmalarında ve alınacak kararın ayrımcı faaliyetlere sebebiyet verecek sonuçlar oluşturmayacağını taahhüt eder.	K. İrem İNCE

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ŞİRKET MÜDÜRÜ	

1. Amaç ve Kapsam

Bu prosedürün amacı TS EN ISO/IEC 17020:2012 standardı kapsamında yapılan Muayene-Gözetim hizmetlerinde müşterilerden gelebilecek tüm şikâyet ve itirazların çözüm yöntemini belirlemektir.

2. Sorumlular

Bu prosedürün uygulanmasından, şikâyetlerin ele alınması ve karar verilmesinden Şirket Müdürü, şikâyetlerin /itirazların kaydedilmesi ve işlemler sonrası düzeltici/önleyici faaliyetlerinin takip ve koordinasyonundan Yönetim Temsilcisi sorumludur. İtirazların karara bağlanmasından Şikâyet ve İtiraz Komitesi Sorumludur.

3. Uygulama

3.1. Şikâyet ve İtiraz

Firmamızın hizmet kalitesi ile ilgili şikâyetler; sözlü ya da yazılı olarak yalnızca konu üzerinde bildirimler olarak ya da web sitesinde bulunan **G6-FR03 Müşteri Memnuniyet Anket Formu** nda yazılı/sözlü olarak gelebilir. Şikâyet telefonda iletiliyor ise, görüşme sırasında alınan not kâğıdı veya **G6-FR01 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu** ile şikâyet işlemleri başlatılır.

İtiraz ve şikâyet değerlendirme komitesi gelen itiraz ve şikâyeti değerlendirerek kendi sorumluluğu altında olan belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olup olmadığını teyit eder.

Herhangi bir nedenle şikâyet oluştuğunda müşteri ile arasında anlaşmazlık konusu oluşan firmamız çalışanı ve şikâyet durumu Muayene Gözetim Birim Yöneticisi tarafından Şirket Müdürü' ne 2 gün içerisinde bildirir.

Şirket Müdürü; **G6-FR01 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu** ile şikâyet sonuçlanıncaya kadar ki tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Şikâyet yazılı gelmiş ise müşteri yazısı da bu forma eklenir. Şirket Müdürü, şikâyetin beş işgünü içerisinde komite tarafından ele alınmasından ve sonuçlandırılmasından sorumludur. Şirket Müdürü ayrıca şikâyetle ilgili taraflarla ve uygun gördüğü diğer kişilerle görüşür. Komiteden çıkan sonuç ve gerekiyorsa şikâyetle ilgili gerçekleştirilecek faaliyetler hakkında şikâyet/itiraz sahibine ARYA Belgelendirme antetli kâğıdı veya **G1-FR01 Yazışma Formu** ile yazılı olarak bilgi verir. Ayrıca, şikâyetle/itirazla ilgili olan müşterinin kontrol ve raporlama aşamalarını geçmişe dönük olarak gözden geçirir ve herhangi bir yanlış uygulama veya geliştirilmesi gereken hususlar varsa düzeltici faaliyet için veri olarak kullanılmasını sağlar.

Eğer Şirket Müdürü şikâyette taraf ise, şikâyetin ele alınması ve çözümlenmesinin sorumluluğu Yönetim Temsilcisi' ne aittir.

ARYA Belgelendirme' ye resmi bir şikâyet veya itiraz alındığında Şirket Müdürü TÜRKAK' a e-mail ile yazılı olarak ayrıntı bilgileri iletir.

3.1.1 Müşterinin Arya Belgelendirme Çalışmaları Hakkındaki Şikâyetleri

SN	Şikâyet	Karar
1	Ofis hizmetleri ile ilgili şikâyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere; İlgili kişilere ulaşamaması, Teklif süresinin geç olması, Müşterinin bilmesi gereken belgelerin yetersiz veya ulaşılabilir olmaması, Sertifikanın düzenlenmesi ve gönderilmesi süresinin geç olması.	En fazla beş işgünü içinde sonuçlandırılır ve müşteriye bilgi verilir, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için DF başlatılır ve etkinliği ölçülür.
2	Kontrol tarafsızlığını, bağımsızlığını ve verimliliğini etkileyebilecek şikâyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere; Muayene & Numuneleme Uzmanının tavrı ve davranışı,	En fazla beş işgünü içinde sonuçlandırılır ve müşteriye bilgi verilir, tekrarını engellemek ve kök nedeni

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ŞİRKET MÜDÜRÜ	

Muayene & Numuneleme Uzmanının etik olmayan davranışı, Standartların yorumlanmasındaki herhangi bir farklılık,
Kontrolde uygun metot kullanılmaması,
Kontrol planına uymama,
Kontrolün katma değer sağlamaması vb.... gibi,

ortadan kaldırmak için DF başlatılır ve etkinliği ölçülür.

Şikâyetin sonucu ile ilgili olarak firmamız ile müşteri arasında bir anlaşmazlık olursa müşterinin ilgili kurumlara başvurma hakkı vardır.

3.1.2 Müşteri ilgili ARYA Belgelendirme' ye gelen şikâyetler;

Bu tip şikâyetlerin değerlendirilmesinde gizlilik prensibine uyum esastır. Konunun kamuoyuna duyurulmasının gerektiği özel durumlarda ilan şekli ve detayı, firmamızın sorumluluğunda olup, yasal gerekliliklere uygun davranılır.

ARYA Belgelendirme' ye Müşterinin müşterilerinden şikâyetler;

Sıra No	ŞİKÂYET	KARAR
1	Akreditasyon kurumunun (Türkak) Markasının kullanılması	En fazla 10 gün içerisinde düzeltici faaliyet istenir, sonuç olumsuz ise 10 gün sonunda müşteri sertifikasının askıya alınması, uygunsuzluk sürerse sertifikanın iptaline karar verilir.
2	Müşterinin bağlı veya üye olduğu ilgili oda veya meslek guruplarından gelen şikâyetler/geri beslemeler	
3	Müşteri ürününden faydalanan ilgili taraflardan gelen şikâyetler / geri beslemeler	Haklı şikâyet ise, müşteri memnuniyetinin devamı esas alınarak; Bir ay içerisinde şikâyet ile ilgili özel kontrol yapılır, En fazla 1 ay içinde düzeltici faaliyet istenilebilir, sonuç olumsuz ise 1 (bir) ay müşteri sertifikasının askıya alınması, yine olumsuz ise sertifikanın iptali Bir sonraki kontrolde (gözetim, belge yenileme gibi) uygunsuzluk konusu gözden geçirilir.
4	Yazılı ve görsel basında müşterilerle ilgili uygun olmayan haberlerin çıkması	

3.1.3 Müşteriye, muayene ve gözetim kapsamındaki ürünlerle ilgili şikâyet gelmesi durumunda;

Şikâyet içeriğini ve sebebini firmamıza ibraz etmek durumundadır. Müşteri; gerçekleştireceği düzeltici faaliyetleri mevzuat gereği ilgili makamlara bilgilendirmesi, uygunluğu sağlaması ve tekrarının önlenmesini sağlamalıdır. Bu çalışmaların takibini Arya Belgelendirme Yönetim Temsilcisi yapar.

3.2. Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi

3.2.1. Şikâyet İtiraz Komitesinin Oluşturulması ve Yapısı

Firmamız gerçekleştirdiği faaliyetlerde tarafsızlığın sağlanması ve hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için; başvuruların kabulü, Muayene & Numuneleme Uzmanlarının atanması, kontrollerin gerçekleştirilmesi, raporlanması kararı gibi kontrol proseslerinden tamamen bağımsız **G6-TL01 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi Oluşumu ve Çalışma Talimatı'** na göre İtiraz ve şikâyet değerlendirme Komitesi' ni oluşturmuştur. Komite üyeleri ilgili yönetmelik/standarda göre gerekli eğitimi almış, şirket çalışanlarından ve/veya şirket dışından Mühendis, Kimyager, muayene hizmeti almış müşterilerden oluşabilir. Komite üyelerinin eğitimlerini eğitim kayıtları ile ispatlamaları gerekir. İtiraz ve şikâyet değerlendirme Komitesi, Şirket Müdürü tarafından atanan 3 üyeden oluşur. Oy ve karar etki hakkı bulunmayan Yönetim Temsilcisi yazman olarak çalışmalarda bulunur. Karar için en

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ŞİRKET MÜDÜRÜ	

az 2 üyenin oybirliği şarttır. 2 üyenin de karar verilen konuda yeterli olması gerekir. Herhangi bir İtiraz ve şikâyet değerlendirme Komitesi üyesi, itiraz veya şikâyet konu olan durumda taraf ise o itiraz veya şikâyet ile sınırlı kalmak kaydı ile komiteye katılamaz. Şikâyet ve itiraz eden müşterinin muayene ve gözetim faaliyetinde bulunan ARYA Belgelendirme çalışanı, bu müşterinin itiraz ve şikâyetinin değerlendirmesi için Şikâyet ve İtiraz komitesinde görev alamaz. Şikâyet ve itiraz komitesi çalışmaları ve bilgilerin toplanmasından, bu bilgilerin doğrulanmasından ve kaydından sorumludur. Çıkar çatışmasının olmamasını güvence altına almak için ARYA Belgelendirme; bir müşteriye danışmanlık sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan çalışanı (yönetici pozisyonunda bulunanlar dahil), danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o müşterinin bir şikâyet veya itirazının onayı, değerlendirmesi, çözümü ve kararında kullanmaz. Komite üyeleri, **G6-FR04 Komite Üyeliği Sözleşmesi** 'ni ve **G6-BY01 Komite Üyeliği Yükümlülük Beyanı**, **G6-BY02 Komite Üyesi Yıllık Çıkar Çalışması Beyanı** 'nı ve **G11-BY02 Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı** 'nı imzalarlar.

3.2.2. Şikâyet ve İtiraz Durumunda Yapılacak İşlemler

Şikâyet ve İtiraz Komitesi'nin görevi, muayene ve gözetim proseslerinin herhangi bir aşamasında gelen itirazların, tarafsızlık ve gizlilik prensiplerine uyarak değerlendirilmesidir.

İtiraz Komitesi değerlendirme yaparken;

- Akreditasyon standartlarına uyma,
- Tarafsızlık ve gizlilik ilkesine bağlı kalma,
- Muayene & Numuneleme Uzmanlarının yetkin olması,
- Kontrollerin müşteri sisteminin müşterisinin şartlarını karşılayabilecek, sürdürebilecek ve sistemi sürekli iyileştirebilecek yeterlilikte olup olmadığını ölçecek olması,
- Kontrollerin müşteri sistemine katma değer sağlayacak nitelikte olması,
- Müşterinin herhangi grup veya dernek üyeliği ve/veya müşteri grubu üyesi sayısı gibi kısıtlama olmaksızın hizmetlere kolayca ulaşması,
- Politika ve prosedürlere uygun uygulama,

Sıra No	İTİRAZ	KARAR
1	Muayene ve Gözetim sonucuna itiraz Şikâyetler sonucu verilen kararlara itiraz rapor Kararına itiraz	Şirket Müdürü öncelikle G6-FR01 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu 'nun doldurulmasını sağlar. Komitenin bu form ile itirazın ve itiraz sonuçlanıncaya kadar ki tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Varsa müşterinin bu konudaki yazısı da forma eklenir. Şirket Müdürü, doldurulan formun itiraz edene gönderilmesini sağlayarak onay alır. Şirket Müdürü 5 işgünü içinde İtiraz Komitesi'nin konuyu incelemek üzere toplanmasını sağlar. 5 işgünü içinde de İtiraz Komitesi kararını verir. İtiraz Komitesi'nin kararı, gerekçeleri ile (İlgili standart veya prosedüre refere edilerek, gerekli durumda bir nüshasını göndererek) ilgili taraflara yazılı olarak bildirilir. Karar, G6-FR02 Şikâyet ve İtiraz Takip Formu ile kayıt altına alınır. İtiraz Komitesi 3 üyenin katılımı ile toplanır ve karar en az iki üyenin oybirliği ile alınır. İtiraz Komitesi üyeleri arasında, söz konusu itiraza taraf olan üyeler varsa bu üyeler komitede yer almaz. İtiraz Komitesi'nin değerlendirmesi sonucunda firmamızdan kaynaklanan bir eksiklik olduğu belirlenirse, Şirket Müdürü düzeltici faaliyetleri gerçekleştirmekten sorumludur.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ŞİRKET MÜDÜRÜ	

2	Kontrol sonucunda Muayene & Numuneleme Uzmanlarının yazdığı uygunsuzluk / gözlem / tavsiye kararına itiraz	Bu durumda Muayene & Numuneleme Uzmanı kontrol bitiminde, müşteriye; itiraz etme hakkının olduğunu açıklar ve bir tutanak hazırlar. Tutanakta müşterinin belirlenen uygunsuzluğu kabul etmeyip kontrol raporuna imza atmaktan imtina ettiği belirtilir. Kontrol edilenden tutanağı imzalaması istenir, imzalamazsa tutanak tek taraflı olarak imzalanır. Şirket Müdürü itirazı inceler komiteye aynı gün iletir. Komitenin 5 işgünü içinde aldığı kararı, ilgili taraflara detaylı gerekçelerle yazılı olarak iletir. Komite; değerlendirme sonucunda şu tarz kararlar alabilir, Muayene & Numuneleme Uzmanı tavsiye kararının onayına, Muayene & Numuneleme Uzmanlarının değiştirilmesi, tekrar tamamen veya kısmen kontrolün yapılmasına, Müşteri, Şirket Müdürü' nün kararına da itiraz etme hakkına sahiptir. Bu durumda itiraz sıra no 1'e göre değerlendirme gerçekleştirilir.
Sıra No	İTİRAZ	KARAR
3	Kontrolü yapacak Muayene & Numuneleme Uzmanları itiraz	Kontrolü gerçekleştirmek üzere atanan Muayene & Numuneleme Uzmanlarının adı kontrol planıyla kontrolden önce müşteriye iletilir. Müşterinin Muayene & Numuneleme Uzmanları itiraz etme hakkı vardır. İtirazını gerekçesi ile yazılı olarak G6-FR01 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu ile veya sözlü olarak Şirket Müdürü'ne iletir. Şirket Müdürü, kontrol prosesini engellemeyecek, geciktirmeyecek, tarafsızlığını, bağımsızlığını ve tutarlılığını riske etmeyecek şekilde komitenin değerlendirme yapmasını sağlar. İtirazın haklı bulunması durumunda Muayene & Numuneleme Uzmanları değiştirilerek yeni atanan Muayene & Numuneleme Uzmanlarının bilgileri teyit için firmaya gönderilir. İtirazın haklı bulunmaması durumunda bu durum müşteriye yazılı olarak iletilir ve kontrol ile ilgili tekrar teyit istenir.

Şirket Müdürü; Muayene Hizmetleri sırasında tespit edilen, sistemden çıkartılmayı gerektirecek her türlü aykırılıklar ile uygun gördüğü yaptırım işlemlerini de içeren karar yazısını, müşterinin itirazı var ise en geç yirmi gün içinde, itiraz yok ise yıllık raporlarda konu ile ilgili bilgi ve belgeleri gerekli incelemeleri yaptıktan sonra nihai kararını verir ve sonucu taraflara bildirir.

Gerekli hallerde başvurulması amacıyla **G8-SZ01 Muayene Gözetim Hizmet Sözleşmesi'** nde itirazlar durumunda yetkili olan mahkemeler belirlenmiştir.

Arya Belgelendirme İtirazlar hakkındaki araştırmalarında ve alınacak kararın ayırıcı faaliyetlere sebebiyet verecek sonuçlar oluşturmayacağını taahhüt eder.

3.3. Şikâyet ve İtirazların Kayıtları

Şikâyet ve itiraz kayıtları (eğer mevcutsa konu ile ilgili yapılan yazışmalar) Şirket Müdürü tarafından muhafaza edilir. Müşteri, sertifikalandırılmış bir müşteri ise; **G6-FR01 Müşteri İtiraz ve Şikâyet Bildirim Formu'** nun bir kopyası ile (eğer mevcutsa konu ile ilgili yapılan yazışmalar) müşteriye ait dosyada muhafaza edilir.

İtiraz ve şikâyet kayıtları gizli olup taraf olan müşteri ve Şikâyet ve İtiraz Komitesi dışındaki taraflara açık değildir. Gelen şikâyet/itirazlar; **G6-FR02 Şikâyet ve İtiraz Takip Formu** ile Yönetim Temsilcisi tarafından takip edilir ve dosyalanır.

Şikâyetin ve/veya itirazın alınmasından sonra 7 (yedi) iş günü içinde şikâyetçiye/itirazcıya, Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyetin/itirazın durumu sonucu hakkında şirket antetli kâğıdı ile resmi yazı ile yazılı olarak bilgilendirme yapılır.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ŞİRKET MÜDÜRÜ	

3.4. Şikâyet ve İtiraz İşlemleri Sonrasında Düzeltici Faaliyetler

Şirket Müdürü; her şikâyet veya itirazla ilgili uygulanabilir olduğu ölçüde düzeltici/önleyici faaliyet başlatmaktan sorumludur. Düzeltici/önleyici faaliyet talebi Şirket Müdürü dışındaki herhangi bir çalışandan da gelebilir. Düzeltici/önleyici faaliyetler **GPR05 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü**' ne göre Yönetim Temsilcisi tarafından takip ve koordine edilir.

Yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında değerlendirilmesi amacı ile o toplantı dönemindeki şikâyet ve itiraz işlemleri, Yönetim Temsilcisi tarafından performans raporu ile yönetime raporlanır. Yönetim de bu rapora istinaden ayrıca düzeltici/önleyici faaliyet kararı alabilir (bkz. **GPR03 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü**).

4. Müşteri memnuniyeti ölçümü:

Kontroller sırasında bırakılan ya da önce/sonrasında gönderilen **G6-FR03 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu**' nu müşteri doldurur, Muayene & Numuneleme Uzmanı vererek/e-mail ya da güncel teknolojik iletişim uygulamaları ile ARYA Belgelendirme Şirket Müdürüne iletir.

Müşterinin anketteki yanıtları da Çok Kötü (1 Puan), Kötü (2 Puan), Orta (3 Puan), İyi (4 Puan) ve Çok İyi (5 Puan) sütununa işaretleme yaparak, memnuniyet derecesi Excel® üzerinde otomatik olarak hesaplanır*. Çıktı üzerinden gönderilmiş ise, verilen puanlar Excel® e girilir. Müşteri bazında, Çok Kötü (1 Puan) ve Kötü (2 Puan) verilen konular için Gereken Önleyici ve/veya Düzeltici Faaliyet açılır. Bu ÖF ve DF ler ile sonuçları YGG çalışmasında itiraz ve şikâyetler ile, müşteri memnuniyeti gündem maddesi olarak değerlendirilir.

* Hesaplama;

Her bir soruya verilen puan ile cevap sayısı çarpılır. Toplam soru sayısı x 5 puan = bulunan değer %100 olarak alınarak müşteri memnuniyeti puanı hesaplanır.

5. İlgili Dokümanlar ve Kayıtlar

Tüm kayıtlar **GPR02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü** ne göre saklanır.

G1-FR01 Yazışma Formu

GPR03 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

GPR05 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü

G6-BY01 Komite Üyeliği Yükümlülük Beyanı

G6-BY02 Komite Üyesi Yıllık Çıkar Çalışması Beyanı

G6-TL01 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi Oluşumu ve Çalışma Talimatı

G6-FR01 Müşteri Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu

G6-FR02 Şikâyet ve İtiraz Takip Formu

G6-FR03 Müşteri Memnuniyet Anket Formu

G6-FR04 Komite Üyeliği Sözleşmesi

G8-SZ01 Muayene Gözetim Hizmet Sözleşmesi

G11-BY02 Tarafsızlık ve gizlilik beyanı

6. Tanımlar ve Kısaltmalar

TÜRKAK: Türk Akreditasyon Kurumu

Komite: İtiraz ve Şikâyetleri Değerlendirme Komitesi

TR YÖNETMELİĞİ: RG No, XX. XX. XXXX formatı ile yazılır.

Yönetim Temsilcisi = Yön. Tem: Kalite Yönetim Temsilcisi

Format: Üzerine kayıt alınacak form, tablo, plan, liste gibi dokümanların boş hali

ARYA = ARYA Belgelendirme = ARYA Denetim Gözetim ve Belgelendirme Hizmetleri Tic. Ltd. Şti. anlamında tüm dokümanlarda kullanılmıştır.

17020:2012 Standardı: TS EN ISO/IEC 17020:2012 Uygunluk değerlendirilmesi – Çeşitli tiplerdeki muayene kuruluşlarının işletimi için şartlar standardının

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
YÖNETİM TEMSİLCİSİ		ŞİRKET MÜDÜRÜ	