

ALFANORM

your safety frame


**ALFANORM ENDÜSTRİYEL DENETİM VE BELGELENDİRME
TİCARET ANONİM ŞİRKETİ**

KOD	P-06
SAYFA	1 / 8
REVİZYON	04

İTİRAZ VE ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ


Appeal and Complain Evaluation Procedure

Hazırlayan	Kalite Güvence Müdürü	29.03.2019	
Onaylayan	Genel Müdür	29.03.2019	

	İTİRAZ VE ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Kod : P-06 Sayfa : 2 / 8 Revizyon : 04 Tarih : 29.03.2019
---	---	--

İÇİNDEKİLER

KAPAK	1
İÇİNDEKİLER.....	2
1.0 AMAÇ	3
2.0 KAPSAM	3
3.0 SORUMLULUKLAR.....	3
3.1 Prosedürün Hazırlanması ve Onaylanması	3
3.2 Prosedürün Yürütülmesi.....	3
3.3 Prosedürün Kullanıcıları	3
4.0 REFERANSLAR VE TANIMLAR	4
4.1 Referanslar	4
4.2 Tanımlar.....	4
5.0 KAYITLAR	4
6.0 UYGULAMA	5
6.1 Genel	5
6.2 Şikâyet veya İtirazın Alınması	5
6.3 Şikâyet veya İtirazın Geçerli Kılınması	5
6.4 Şikâyet veya İtirazın Değerlendirilmesi.....	6
6.5 Şikâyet ve İtiraz ile İlgili Karar Alınması.....	6
6.6 Şikâyet ve İtiraz Süreci Akiş Şeması	7
7.0 REVİZYON BİLGİLERİ	8

 your safety frame	İTİRAZ VE ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Kod : P-06 Sayfa : 3 / 8 Revizyon : 04 Tarih : 29.03.2019
--	---	--

1.0 AMAÇ

Bu prosedür, ALFANORM' un vermiş olduğu hizmetler ile ilgili olarak müşterilerden, konu ile ilgili diğer taraflardan ve herhangi özel veya tüzel kişilerden gelen itiraz ve şikâyetleri değerlendirme ve karara bağlamak için izlenecek yöntemi tanımlamak amacı ile hazırlanmıştır.

2.0 KAPSAM

Bu prosedür, Personel Belgelendirme ve Muayene Hizmetleri için gelen şikâyet ve itirazları sonrası yapılacak işlemleri kapsamaktadır.

3.0 SORUMLULUKLAR

3.1 Prosedürün Hazırlanması ve Onaylanması

Prosedür Kalite Güvence Müdürü tarafından hazırlanır. Genel Müdür 'ün onayı ile yürürlüğe girer.


3.2 Prosedürün Yürütülmesi

Bu prosedürün yürütülmesinden Kalite Güvence Müdürü sorumludur.

3.3 Prosedürün Kullanıcıları

- Genel Müdür
- Yönetim Temsilcisi
- Kalite Güvence Müdürü
- Proje Yönetim Müdürü
- İş Geliştirme Müdürü
- Finans ve İdari İşler Müdürü

Prosedürün uygulanmasına yönelik sorumluluklar prosedür içerisinde belirtilmiştir.

	İTİRAZ VE ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Kod : P-06 Sayfa : 4 / 8 Revizyon : 04 Tarih : 29.03.2019
---	---	--

4.0 REFERANSLAR ve TANIMLAR

4.1 Referanslar

TS EN ISO/IEC 17020 Uygunluk değeriendirilmesi - Çeşitli tiplerdeki muayene kuruluşlarının işletimi için şartlar

TS EN ISO/IEC 17024 Uygunluk Değeriendirilmesi - Personel belgelendiren kuruluşlar için genel şartlar

API Q2 Specification for Quality Management System Requirements for Service Supply Organizations for the Petroleum and Natural Gas Industries

ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi

ISO 14001 Çevre Kalite Yönetim Sistemi

ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Kalite Yönetim Sistemi

ALFANORM Kalite El Kitapları

P01 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü

P03 Uygunsuzluk ve Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü

P04 Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı Prosedürü

4.2 Tanımlar

İtiraz: Belgelendirme/Muayene hizmeti alan kişi/kurum 'un Alfanorm tarafından verilmiş olan hizmetlerin sonucunda verilen kararların yeniden değeriendirilmesi talebi

Şikâyet: Herhangi bir kişi/kurum 'un, Alfanorm tarafından verilmiş olan hizmetler ile ilgili olarak memnuniyetsizliği

5.0 KAYITLAR

F018 Öneri, Şikâyet ve İtiraz Değeriendirme Formu

F061 Şikâyet ve İtiraz İzleme Formu

 your safety frame	İTİRAZ VE ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Kod : P-06 Sayfa : 5 / 8 Revizyon : 04 Tarih : 29.03.2019
--	---	--

6.0 UYGULAMA

6.1 Genel

İtirazlar ve şikâyetler tarafsız olarak ve gizlilik şartları yerine getirilerek değerlendirilir ve karara varılır.

Alfanorm bu süreci internet sitesi aracılığı ile erişime açık hale getirmiştir.

Alfanorm, şikâyet ve itirazların ele alınması prosesinin tüm aşamalarındaki kararların tamamından sorumludur.

6.2 Şikâyet veya İtirazın Alınması

Şikâyet ve itirazlar internet sitesinden, e-mail ile, telefon ile veya şahsen yapılabilir.

Sözlü yapılan şikâyetler mutlaka yazılı hale getirilmelidir. Şikâyetlerde asgari olarak şikâyet edenin adı, soyadı ve iletişim bilgileri ile şikâyetin açık ifadesi yer almalıdır. Şikâyet isim ve iletişim bilgileri olmaksızın veya kimliği doğrulanamadan alınmışsa bu prosedür kapsamında işlem görmez ancak içeriğine bağlı olarak incelemeye alınabilir.

Sözlü olarak yapılan şikâyet/itirazlar, şikâyeti veya itirazı alan Alfanorm personeli tarafından F018 Öneri, Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu' na kaydedilir. Şikâyeti/itirazı yapan kişiye, forma internet adresinden (www.alfa-norm.com) ulaşılabileceği bilgisi verilir ya da mail veya faks yolu ile form şikâyet/itiraz sahibine iletilir. Eğer varsa şikâyet/itiraz ile ilgili delilleri de içeren evrak(lar) forma eklenerek, F018 Öneri, Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu Kalite Güvence Müdürüne iletilir.

Kalite Güvence Müdürü, gelen şikâyet/itirazı F061 Şikâyet ve İtiraz İzleme Formuna kaydeder.

6.3 Şikâyet veya İtirazın Geçerli Kılınması

Şikâyet ve itirazın alınması sonrasında, Kalite Güvence Müdürü tarafından, şikâyet/itirazın haklı olup olmadığı hususunda ön değerlendirme yapılır. Şikâyet veya itiraz' ın konusuna göre diğer bölümlerden bilgi alınabilir.

Şikâyet veya itiraz haklı ise prosese şikâyet/itiraz sahibi bilgilendirilerek devam edilir. Şikâyet/itiraz haksız ise şikâyet/itiraz sahibine konu ile ilgili geri dönüş yapılır ve tatmin olması durumunda proses durdurulur. Şikâyet/itiraz sahibinin tatmin olmaması durumunda son bir değerlendirme yapılır ve ALFANORM' un haklı olduğu kanaati devam ediyorsa, şikâyet/itiraz sahibine tekrar geri dönüş yapılır.

Şikâyet/itiraz sahibi isterse hukuki yollara başvurabilir.

 your safety frame	İTİRAZ VE ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Kod : P-06 Sayfa : 6 / 8 Revizyon : 04 Tarih : 29.03.2019
--	---	--

6.4 Şikâyet veya İtirazın Değerlendirilmesi

Şikâyetlerin / itirazların değerlendirilmesi Kalite Güvence Müdürü tarafından en geç 15 iş günü içerisinde, ilgili veriler toplanarak F018 Öneri, Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu üzerinden gerçekleştirilir.

Kalite Güvence Müdürü teknik konular için Proje Yönetim Müdürü' nün görüşünü ister. Şikâyet veya itiraz' ın konusuna göre diğer bölümlerden de bilgi alabilir.

Şikâyete konu olan kişi veya kişiler, şikâyetlerin değerlendirilmesinde yer alamazlar.

6.5 Şikâyet ve İtiraz ile İlgili Karar Alınması

İtiraz veya şikâyetler ile ilgili kararlar 15 iş günü içerisinde alınır. Alınan kararlar, düzeltici faaliyet açılmasını gerektirmesi halinde P03 Uygunsuzluk ve Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü' ne uygun olarak düzeltici faaliyetler gerçekleştirilir.

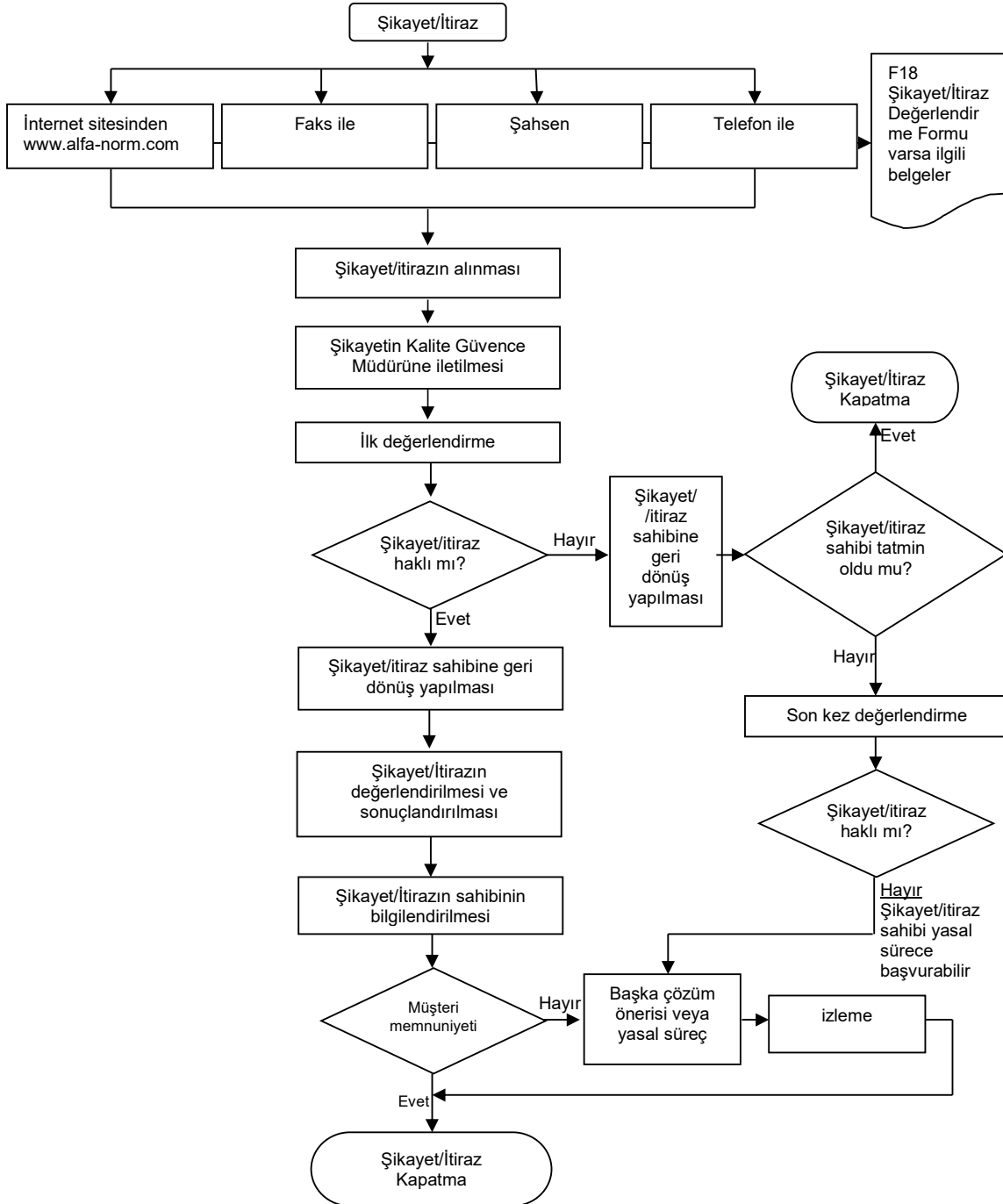
Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu ile Düzeltici Faaliyet Formu ilgili tüm taraflara veya şikâyette bulunan özel veya tüzel kişilere bu süre içerisinde gönderilir.


Faaliyetin sonuçlandırılması halinde de yeniden ilgili tüm taraflara veya şikâyette bulunan özel veya tüzel kişilere ilgili faaliyete ilişkin düzeltici faaliyet delilleri ve düzeltici faaliyet formunun sonuçlandırılmış hali iletilir.

İtiraz durumlarında üçüncü bir taraftan (akreditasyon kurumu vb.) denetim talep edilebilir veya konu hakkında hukuksal yollara başvurularak yetkili mahkemelere gidilebilir. Bu durum, Genel Müdür tarafından takip edilir.

Alınan itiraz ve şikâyetler Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantıları'nda ele alınır. Bu itiraz ve şikâyetlerle ilgili yapılan ve/veya yapılabilecek faaliyetler analiz edilir.

6.6 Şikâyet ve İtiraz Süreci Akış Şeması



 your safety frame	İTİRAZ VE ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Kod : P-06 Sayfa : 8 / 8 Revizyon : 04 Tarih : 29.03.2019
--	---	--

7.0 REVİZYON BİLGİLERİ

Revizyon	Değişiklik Nedeni	Tarih
0	Orjinal – İlk yayın	30.04.2014
1	Madde 1_ TS EN ISO/IEC 17024 denetimi sonrasındaki bulgulara istinaden Personel Belgelendirme faaliyeti ilave edilmiştir.	26.04.2017
2	Format değişikliği yapıldı. Tüm maddeler gözden geçirildi. Maddeler yeniden düzenlendi.	24.11.2017
3	Madde 6.4_Prozdürün gözden geçirilmesi sonrasında İtiraz veya şikâyetler ile ilgili kararların 15 iş günü içerisinde alınıp ilgili taraflara bu süre içinde iletilmesi gerektiği ilave edilmiştir.	22.03.2017
4	Tüm maddeler gözden geçirildi. Prosedür kullanıcıları organizasyon şemasına göre uyumlu hale getirildi.	29.03.2019
5		
6		