

İtiraz, şikâyet sahibinin ilk değerlendirme sonucuna katılmaması durumunda konu İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi tarafından görüşülür.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesinde alınan kararlar doğrultusunda, gerekli durumlarda düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

Muayene Müdürü Komite karar tarihinden en geç (1) bir ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucunu, itiraz sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

NORTH KALİTE, itirazları ele alma prosesinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur.

## 4.2. Şikâyetler

Şikâyetler sözlü veya yazılı olarak yapılabilir, ancak sözlü olarak yapılan şikâyetler mutlaka yazılı hale getirilmelidir. Sözlü olarak yapılan şikâyetler (telefon görüşmesi vb.), NFR-49 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu kullanılarak kaydedilir. NFR-49 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formuna ayrıca "www.northndt.com" web adresinden de ulaşabilmektedir. Alınan şikâyetler Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir. Gelen şikâyet "NLS-21 İtiraz/Şikâyet Takip Listesi" ne Kalite Yönetimi tarafından işlenir.

Şikâyetin alınması üzerine, Kalite Yönetim Temsilcisi, şikâyetin muayene veya deney faaliyetleri veya hizmet verilmiş bir müşteriyle ilgili olmasına bakarak yapılacak işlemleri belirler.

### 4.2.1. Muayene ve Deney Faaliyetleri ile İlgili Şikâyetler

Muayene veya Deney faaliyetleri ile ilgili olarak; muayene ve deney kayıtları, içeriği v.b. hususlarda şikâyetler, ilgili kişiler tarafından yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

*Ayrıca yıl sonunda alınan NFR-140 Müşteri Memnuniyeti Anket Formunun değerlendirilmesi sonucunda toplam 10 puan ve altında kalan veya anket formunun 4 ve 6 numaralı maddelerinden 1 puan alan firmalar ile Kalite Yönetim Temsilcisi görüşerek bu puanlamaya neyin sebep olduğunu araştırır ve bu durumu itiraz – şikâyet olarak kabul ederek bu prosedürün uygulanmasını sağlar.*

Şikâyetler, şikâyeti alan personel tarafından, İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formuna kaydedilir ve Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir.

Şikâyetler, Muayene Müdürü veya Tahribatlı Test Laboratuvar Müdürü ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, (7) yedi iş günü içerisinde değerlendirilir, teknik bölümden ilgili süreçte görev almayan biri görevlendirilir. (10) iş günü içerisinde dosyayı inceler ve kararı bildirir. Muayene Müdürü veya Tahribatlı Test Laboratuvar Müdürü şikâyet tarihinden en geç (1) bir ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucunu, şikâyet sahibi tarafa, yazılı olarak bildirir.

Şikâyet sahibinin şikâyetinin devam etmesi durumunda konu İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi tarafından görüşülür.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesinde alınan kararlar doğrultusunda, gerekli durumlarda düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

Muayene Müdürü veya Tahribatlı Test Laboratuvar Müdürü Komite karar tarihinden en geç (1) bir

NPR-06	Yürürlük Tarihi: 14.04.2022	Revizyon No: 05	Sayfa: 2/8
--------	-----------------------------	-----------------	------------

Kırmızı renkli, "Kontrollü Kopya" kaşesi taşımayan dokümanlar, kontrollü değildir.

## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; itiraz ve şikâyetler için uygulanacak yöntemi belirlemektir.

## 2. TANIMLAR

**İtiraz:** Başvuru sahibi, aday veya belgelendirilmiş bir kişi ya da kuruluşun, talep ettiği belgelendirme statüsüne ilişkin belgelendirme kuruluşunca verilen herhangi bir kararın yeniden değerlendirilmesi talebi.

**Şikâyet:** Herhangi bir kişi veya kurum tarafından belgelendirme kuruluşu ya da akreditasyon kurumuna yapılan memnuniyetsizlik beyanı.

**İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi:** NORTH KALİTE Genel Müdürü tarafından atanan ve 3 kişiden oluşan komitedir. Muayene faaliyetleri ve bu faaliyetler sonucu alınan Muayene veya Deney sonuçları ile ilgili şikâyet ve itirazları değerlendirilerek karara bağlamaya yetkilidir. Kararlar, oybirliği ile alınır. Kararlar, şikâyete konu olan hususlara dahil olmayan kişiler tarafından verilir, gözden geçirilir ve onaylanır.

## 3. İLGİLİ DOKÜMANLAR

NFR-49 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu

NFR-140 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu

## 4. UYGULAMA

### 4.1. İtirazlar

NORTH KALİTE tarafından itirazların kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaması prensip olarak benimsenmiştir. NORTH KALİTE İtirazları ele alma prosesinin tanımını, talep olmaksızın erişilebilecek şekilde kamuya açık tutmuştur.

NORTH KALİTE, itirazları ele alma prosesinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur. NORTH KALİTE; itirazları ele alma prosesinde karar vermekle görevli olan personelin, itiraza konu kararda yer alan personelden farklı olmasını güvence altına alır.

İtirazlar sözlü veya yazılı olarak yapılabilir, ancak sözlü olarak yapılan itirazlar mutlaka yazılı hale getirilmelidir. Sözlü olarak yapılan itirazlar (telefon görüşmesi vb.), NFR-49 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu kullanılarak kaydedilir. NFR-49 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formuna ayrıca "www.northndt.com" web adresinden de ulaşabilmektedir. Alınan itirazlar Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir. Gelen itiraz "NLS-21 İtiraz/Şikâyet Takip Listesi" ne Kalite Yönetici tarafından işlenir.

İtirazlar, Muayene Müdürü veya Tahribatlı Test Laboratuvar Müdürü ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, (7) yedi iş günü içerisinde değerlendirilir, teknik bölümden ilgili süreçte görev almayan biri görevlendirilir. İlgili kişi (10) iş günü içerisinde dosyayı inceler ve kararı bildirir. Muayene Müdürü veya Tahribatlı Test Laboratuvar Müdürü itiraz tarihinden en geç (1) bir ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucunu, itiraz sahibi tarafa, yazılı olarak bildirir.

NPR-06	Yürürlük Tarihi: 14.04.2022	Revizyon No: 05	Sayfa: 1/4
--------	-----------------------------	-----------------	------------

Kırmızı renkli, "Kontrollü Kopya" kaşesi taşımayan dokümanlar, kontrollü değildir.

ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucunu, itiraz sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

#### 4.3.İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

NORTH KALİTE, itirazın ve şikâyetin alındığını, ilerleme raporlarını ve sonucu itiraz veya şikâyet sahibine yazılı olarak bildirmelidir.

NORTH KALİTE'e ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

Gerek görülmesi durumunda NORTH KALİTE, şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

#### 4.4.İtiraz ve Şikâyet Sonucunda Gerçekleştirilecek Faaliyetler

İtiraz ve şikâyet süreci sonucunda North Kalite' nin haksız bulunması durumdan, tüm gereklilikler üst yönetimin beyanı doğrultusunda yapılacaktır.

Personel ile ilgili bir durum söz konusu olduğunda, NPR-08 Personel Atanması, Değerlendirilmesi ve Gözlemlenmesi Prosedürü' ne göre personelin durumu incelenecektir.

Tesis-Ekipman ile ilgili bir durum söz konusu olduğunda, NPR-14 Tesis-Ekipman Bakım Onarım ve Kalibrasyon Prosedürü' ne göre incelemeler yapılacaktır.

Dış Kaynak-Taşeron kullanımı durumunda, NPR-10 Dış Kaynak-Taşeron Kullanımı Prosedürü'ne göre gerekli incelemeler yapılacaktır.

#### REVİZYON BİLGİLERİ

Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
00	--	İlk Yayın
01	06.02.2020	4.1 maddesi revize edildi.
02	21.02.2020	4.3 İtiraz ve şikâyet alındığının bildirilmesi revize edildi. 4.4 İtiraz ve şikâyet sonucunda gerçekleştirilecek faaliyetler dokümanite edilmiştir.
03	15.07.2021	TS EN ISO/IEC 17025 kapsamındaki değişiklikler eklendi
04	24.02.2022	NLS-21 İtiraz/Şikâyet Takip Listesi tanımlandı
05	14.04.2022	Madde 4.2.1'e NFR-140 Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu için atıf yapılmış olup tanımlama gerçekleştirilmiştir. İlgili dokümanlara NFR-140 Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu eklenmiştir.

**HAZIRLAYAN****YÖNETİM TEMSİLCİSİ**

*Özlem DOĞAN*  
*Özlem*

**ONAY****GENEL MÜDÜR**

*Mehmet HADDEMOĞLU*  
*Özlem*

NPR-06

Yürürlük Tarihi: 14.04.2022

Revizyon No: 05

Sayfa: 3/4