

Doküman No	HT-PR.07
Yayın Tarihi	22/05/2019
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	1/3

1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedür, test faaliyetleri kapsamında gerçekleştirilen hizmetler ile ilgili olarak müşterilerden veya ilgili şahıslardan firmamıza gelen şikâyet ve itirazların değerlendirilmesi ve karara bağlanması için uygulamaları ve kuralları belirler.

2. SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulattırılmasından Genel Müdür sorumludur. İtiraz ve şikâyetleri değerlendirmekten, itiraz ve şikâyetleri değerlendirme komitesi sorumludur. Bu kayıtların kontrolünden, başvuruların zamanında değerlendirilmesinden ve bu prosedür uyarınca işlem görmesinden, Kalite Yönetim Temsilcisi, Şikâyet ve İtiraz Sorumlusu olarak görev alır.

3. TANIMLAR ve KISALTMALAR

Şikâyet: Müşterilerden veya ilgili şahıslardan, test faaliyetleri kapsamında verilen hizmetlerle ilgili Harmonize Test'in prosedürleri, politikası, hizmet performansı, kadrolu ya da sözleşmeli personelinin gerçekleştirdiği faaliyetleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yazılı olumsuz başvurulardır.

İtiraz: Harmonize Test'in almış olduğu bir kararın yeniden değerlendirilmesi için yazılı veya sözlü beyanda bulunmak.

Şikâyet ve İtiraz Komitesi: Harmonize Test'in faaliyetleri ile ilgili müşteri ya da diğer taraflardan gelen itirazları tarafsız bir şekilde değerlendirerek karara bağlamaya yetkili komitedir.

Harmonize Test = Harmonize Test Belgelendirme Ve Muayene Hizmetleri Limited Şirketi'ni ifade eder.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

PR.07 - FR.01 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu
PR.07 - LST.01 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Takip Listesi
HT-PR.09 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
PR.07-FR.02 Şikâyet ve İtiraz Komite Üyesi Taahhüdü
PR.13-EK.1 Personel Görev ve Nitelik Tanımı

5. UYGULAMA

5.1 Şikâyet ve İtiraz Komitesi

Şikâyet ve itirazları komitesi, Genel Müdür başkanlığında toplanır. Komite üyeleri; Şikâyet ve itirazın konusuna yönelik mesleğinde yetkin kişilerden seçilir. Hukuksal bir anlaşmazlık mevcut ise Harmonize Test şirket avukatı da komiteye katılabilir.

5.1.1 Atama

Tüm üyeler ilgili tarafları temsilen Harmonize Test tarafından görevlendirilir. Komitede yer alacak kişilerin karşılaması gereken şartlar 'Şikâyet ve İtiraz Komitesi Görev Tanımı' nda belirtilmiştir. Herhangi bir şikâyet veya itirazın oluşması durumunda komite üyeleri toplanır.

5.1.2 Taahhüt

Harmonize Test, ilgili şikâyet veya itirazın incelenmesi için komiteye atanan üyelerinden, prosedüre uygun bir şekilde tüm itirazları ve şikâyetleri gizlilikle, itiraz veya şikâyetle bulunan tarafa ayrıcalık tanımadan, kurallara uygun, tarafsız, bağımsız ve adil bir şekilde değerlendireceğine, itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesinde üçüncü

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

Doküman No	HT-PR.07
Yayın Tarihi	22/05/2019
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	2/3

şahıslarca yapılabilecek etki ve baskılardan etkilenmeyeceğine, deney sürecinde yer aldığı itiraz ve şikâyetin değerlendirilmesi süreçlerinde yer almayacağına dair taahhüt almaktadır.

5.2 Şikâyet ve İtiraz Komitesinin Görevleri

- Kalite Yönetim Temsilcisi şikâyet ve itiraz komitesi toplantısından önce aşağıdaki hususların yerine getirilmesinden sorumludur.
 - a) Başvurunun, yeterince ayrıntıları içerip içermediğini kontrol etmek
 - b) Daha önce benzer itirazlar veya şikâyet olup olmadığını araştırmak
 - c) Başvurunun içeriğini göz önünde tutarak, rapor hazırlamak
 - d) Kararlaştırılan toplantı tarihinden en az bir hafta önce, ele alınacak, başvurularla ilgili raporu ve kanıtları, komite üyelerine ulaştırmak
 - e) Toplantı sonrası ise; Komite'nin kararını başvuru sahibine Harmonize Test adına verilecek resmi cevabı hazırlamak ve ulaşmasını sağlamak
- Deney faaliyetleri ile ilgili itiraz ve şikâyetleri Harmonize Test prosedürlerine göre değerlendirerek karara bağlar.
- Şikâyet ve itiraz komitesi itirazı inceler, sebeplerini araştırır, şikâyet sahibinin dosyasını inceler ve itirazla ilgili karar verir.
- Tüm şikâyet ve itirazlar başvuru tarihi itibarıyla 30 iş günü içinde sonuçlandırır ve itiraz sahibine gizlilik esaslarına uygun olarak yazılı bildirir.
- Komite kararları oy birliği ile alınır ve herkes eşit oy hakkına sahiptir. Komitenin kararı, nihai ve en geçerli karardır.

5.3 Şikâyet Ve İtiraz Komitesinin Seçimi

Harmonize Test Şikâyet ve itiraz komitesi en az 3 kişiden oluşur, üyeler belirlerken aşağıdaki kriterler göz önünde bulundurulur. Komite üyeleri Genel Müdür tarafından aşağıdaki kriterlere göre belirlenir.

- Komitenin bir üyesi, deney süreçleri ve şikâyet ve itiraza konu olan kapsam ile ilgili en az 1 yıllık teknik bilgi ve tecrübe sahibi
- Komitenin bir üyesi, şikâyet ve itirazları çalışan açısından değerlendirebilmek için daha önce benzer hizmetleri almış ve sertifikalandırılmış çalışanlar içinden seçilir. Çalışan için, yaptığı işte en az 1 yıllık çalışma deneyimi şartı aranır.
- Şikâyet veya itiraza konu olan Deney sürecinde görevli olmayan Harmonize Test personelleri

5.4 Şikâyet ve İtiraz Komitesinin Toplanması

- Firma ya da kişiler Harmonize Test'in test sürecinde yapmış olduğu faaliyetler ile ilgili doğan şikâyetlerini ilk olarak yazılı olarak Harmonize Test'e bildirir. Bu bildirim sonrasında Kalite Yönetim Temsilcisi başvuruyu değerlendirerek gerekli raporu hazırlayıp Genel Müdür'e sunar gerek görüldüğü takdirde Şikâyet ve itiraz komitesi toplanır.
- Söz konusu şikâyet komite üyelerinden herhangi birinin faaliyeti ile ilgili ise bu kişi veya kişiler komiteye katılamaz. Şikâyet veya itiraz edene bildirilecek olan karar, şikâyet/itiraz konusu faaliyetlerde yer almamış olan kişi/kişiler tarafından verilir, gözden geçirilir ve onaylanır.

5.5 Şikâyet ve İtirazların Ele Alınması

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

Doküman No	HT-PR.07
Yayın Tarihi	22/05/2019
Revizyon No	00
Revizyon Tarihi	00
Sayfa No	3/3

- Şikâyet veya itirazların zaman aşım süresi 30 gündür. Bu süre içerisinde yazılı olarak başvuru yapılmaması durumunda şikâyet ve itirazlar değerlendirmeye alınmayacaktır.
- Harmonize Test'in deney süreci ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen öneri ve şikâyetler, web sitesinde ulaşılabilir durumda olan 'Şikâyet, İtiraz Ve Öneri Formu' ile elektronik ortamda ya da Kalite Yönetim Temsilcisi veya ilgili bölüm yöneticisi veya tarafından 'Şikâyet, İtiraz Ve Öneri Formu' ile kayıt altına alınır.
- Şikâyet alındıktan sonra Kalite Yönetim Temsilcisi, şikâyetin Harmonize Test'in gerçekleştirmiş olduğu faaliyetlerle ilgili olup olmadığını araştırır. Şikâyet Harmonize Test faaliyetleri ile ilgili değilse şikâyet sahibine yazılı olarak bilgi verilir. Eğer şikâyet Harmonize Test faaliyetleri ile ilgili ise Kalite Yönetim Temsilcisi ilgili bölüm yöneticileri ile şikâyeti gidermek için yapılması gereken faaliyetleri araştırır ve şikâyet sahibine 'Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formu' ile 7 gün içerisinde bilgi verir. Şikâyet, İtiraz ve Öneri Takip Listesine kayıt yapılır.
- Şikâyeti ele alan Harmonize Test, şikâyeti geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur. Yapılacak uygun düzeltme ve düzeltici faaliyet başlatılır. Yapılan değerlendirme sonucu alınan karar şikâyet / itirazı yapan tarafa yazılı olarak bildirilir. Şikâyet / itiraz sahibine en geç 1 ay içinde neticeyi bildirir sonucunu iletir.
- İlgili tarafın şikâyet / itirazının devam etmesi ve şikâyet / itirazın giderilememesi durumunda konu şikâyet ve itiraz komitesine aktarılır. Komite şikâyet / itirazı değerlendirir ve kararın uygulanması için Genel Müdüre bilgi verir. Komitenin aldığı kararlar, kuruluşun nihai kararlarıdır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR