

# GSI SLV-TR

Kaynak Teknolojisi Test ve Mesleki Gelişim Merkezi

## MÜŞTERİ İTİRAZ PROSEDÜRÜ

09	İçerik değişikliği(Sayfa 2,3,4,5)	18.01.18	N. Bolat	Ö. Akçam
08	İçerik değişikliği(Sayfa 2,4,5)	27.10.17	N. Bolat	Ö. Akçam
07	İçerik değişikliği(Sayfa 5)	21.04.16	N. Bolat	Ö. Akçam
06	İçerik değişikliği(Sayfa 2)	25.08.15	N. Bolat	Ö. Akçam
05	İçerik değişikliği(Sayfa 2,3,4)	19.03.15	N. Bolat	Ö. Akçam
04	İçerik ve logo değişikliği	28.04.14	A. Çiğlez	Ö. Akçam
03	İçerik değişikliği	05.09.13	Ö.Karaman	Ö. Akçam
02	İçerik ve doküman ismi değişikliği	16.10.12	Ö.Karaman	Ö. Akçam
01	Dokümantasyon kod ve şekil değişikliği	04.04.11	K. Erçevik	Ö. Akçam
00	Yeni yayın	15.04.10	K. Erçevik	Ö. Akçam
<b>Rev. No</b>	<b>Açıklama</b>	<b>Tarihi</b>	<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>

**Şirket Müdürü Onayı**

## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, GSI SLV TR'nin kalite sistemi kapsamında yapılan *laboratuvar, muayene, personel ve proses belgelendirme faaliyetleri* ile ilgili itirazların alınması, değerlendirilmesi, karara bağlanması için yetki, sorumluluk ve yöntemleri belirlemektir.

## 2. KAPSAM

Bu prosedür, GSI SLV TR tarafından gerçekleştirilen personel ve proses-ürün belgelendirme faaliyetleri sırasında yapılan itirazları kapsar.

## 3. REFERANSLAR

- ISO 9001
- TS EN ISO/IEC 17024
- TS EN ISO/IEC 17065
- TS EN ISO/IEC 17020

## 4. YÖNTEM

### 4.1.Tanımlar

**İtiraz etme:** Özel veya tüzel kişilerin, GSI SLV TR'ye veya TÜRKAK'a, konu ile ilgili olarak kuruluşun almış olduğu kararı yeniden değerlendirmesine yönelik talebi.

### 4.2 İtirazların Yapılması

#### 4.2.1. Personel Belgelendirme Konusunda İtirazlar

GSI SLV TR bünyesinde yapılan personel belgelendirmeleri konusunda sınava giren adayların veya diğer tarafların itiraz hakları vardır. Sınav sonuçları ile ilgili itirazların süresi sınav tarihini takip eden 30 gün içerisinde geçerlidir. Bu süreyi geçen itiraz başvuruları değerlendirmeye alınmaz.

İtirazlar yazılı olarak yapılabilir. Yapılan itirazlar "F - 049 Müşteri İtiraz ve Şikayet Kayıt Formu"na işlenir ve itirazlar "F - 050 Müşteri İtiraz Takip Formu" ile takip edilir. İtirazlar, GSI SLV TR'ye ait web sitesi [www.gsi.com.tr](http://www.gsi.com.tr) üzerinden mevcut formlar kullanılarak yapılabilir.

GSI SLV TR'ye ulaşan itirazlar, Belgelendirme Kurulunda *bulunan şikayete konu olan belgelendirme çalışmasında görev almamış kişiler tarafından incelenir, analiz edilir ve kaydedilir.* Kurul, ilgili personel ile görüşür ve ilgili raporları, sınav parçalarını tarafların da katılımı ile ilgili test standartlarının geçerli versiyonları çerçevesinde ve gerekli ölçüm ve gözlem araçları yardımı ile tekrar inceleyerek değerlendirir.

Kabul edilen tüm itirazlar için düzeltici faaliyetler başlatılır. Bu düzeltici faaliyetlerin amacı aşağıda belirtildiği gibidir:

- Her türlü uygunsuzluğun sonuçlarının en aza indirgenmesi
- “P - 09 Personel Belgelendirme Prosedürü”nün doğru bir şekilde uygulanmasının sağlanması
- Aynı uygunsuzluğun tekrarlanmasının engellenmesi
- Uygulanan düzeltici tedbirlerin ne kadar etkin olduğunun değerlendirilmesi

İtirazlar, -uygulamada olanaklı ise- itirazın yazılı olarak yapılmasından itibaren en geç 1 ay içerisinde karara bağlanır. Alınan karar, itiraz sahibine gizlilik şartları yerine getirilerek Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı olarak bildirilir.

İtiraza verilen cevap yeterli görülmez ise ilgili taraf yasal süreci başlatabilir.

İtiraza verilen cevap ve sonuç bilgisi “F - 050 Müşteri İtiraz Takip Formu”na kaydedilir.

Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, gelen itirazların analizi yapılarak, analiz sonuçları, yılda en az bir kez gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında yönetime sunulur.

#### 4.2.2. Proses-Ürün Belgelendirme Konusunda İtirazlar

GSI SLV TR bünyesinde yapılan proses-ürün belgelendirmeleri konusunda denetime giren firmaların itiraz hakları vardır. Denetim sonuçları ile ilgili itirazların süresi denetim tarihini takip eden 30 gün içerisindeydir. Bu süreyi geçen itiraz başvuruları değerlendirmeye alınmaz.

İtirazlar yazılı olarak yapılabilir. Yapılan itirazlar “F - 049 Müşteri İtiraz ve Şikayet Kayıt Formu”na işlenir ve itirazlar “F - 050 Müşteri İtiraz Takip Formu” ile takip edilir. İtirazlar, GSI SLV TR’ye ait web sitesi [www.gsi.com.tr](http://www.gsi.com.tr) üzerinden mevcut formlar kullanılarak yapılabilir.

GSI SLV TR’ye ulaşan itirazlar, Belgelendirme Kurulunda bulunan şikayete konu olan belgelendirme çalışmasında görev almamış kişiler tarafından incelenir, analiz edilir ve kaydedilir. Kurul, ilgili denetçi(ler) ile görüşür ve ilgili raporları denetçilerin katılımı ile ilgili belgelendirme standartlarının güncel versiyonları çerçevesinde tekrar inceleyerek değerlendirir. Gerekirse firmaya tekrar denetim ziyareti planlanır. Bu ziyarete, Belgelendirme Kurulu’ndan en az bir kişi katılır.

Kabul edilen tüm itirazlar için düzeltici faaliyetler başlatılır. Bu düzeltici faaliyetlerin amacı aşağıda belirtildiği gibidir:

- Her türlü uygunsuzluğun sonuçlarının en aza indirgenmesi
- “P - 15 Proses-Ürün Belgelendirme Prosedürü”nün doğru bir şekilde uygulanmasının sağlanması
- Aynı uygunsuzluğun tekrarlanmasının engellenmesi
- Uygulanan düzeltici tedbirlerin ne kadar etkin olduğunun değerlendirilmesi

Doküman No.:P – 10  
Rev.09

İtirazlar, -uygulamada olanaklı ise- itirazın yazılı olarak yapılmasından itibaren en geç 1 ay içerisinde karara bağlanır. Alınan karar, itiraz sahibine gizlilik şartları yerine getirilerek Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı olarak bildirilir.

İtiraza verilen cevap yeterli görülmez ise ilgili taraf yasal süreci başlatabilir.

İtiraza verilen cevap ve sonuç bilgisi “F - 050 Müşteri İtiraz Takip Formu”na kaydedilir.

Tarafsızlığı tehlikeye düşürmemek adına; bir müşteriye danışmanlık sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personel, söz konusu durumların sona ermesinden itibaren 2 yıl süre ile o müşteriye ait herhangi bir itirazın çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında görevlendirilmez.

GSI SLV-TR, itiraz çözümlenmesi için ihtiyaç duyulan müteakip her türlü faaliyetleri gerçekleştirmektedir.

GSI SLV-TR, şartlar uygun olduğu sürece itiraz prosesinin sonucu ve bitişini itiraz edene resmi olarak bildirir.

Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, gelen itirazların analizi yapılarak, analiz sonuçları, yılda en az bir kez gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında yönetime sunulur.

#### 4.2.3. Muayene Hizmetleri Konusunda İtirazlar

GSI SLV TR bünyesinde yapılan muayene hizmetleri konusunda çalışılan firmaların itiraz hakları vardır. Muayene sonuçları ile ilgili itirazların süresi denetim tarihini takip eden 30 gün içerisinde olup, Bu süreyi geçen itiraz başvuruları değerlendirmeye alınmaz.

İtirazlar yazılı olarak yapılabilir. Yapılan itirazlar “F - 049 Müşteri İtiraz ve Şikayet Kayıt Formu”na işlenir ve itirazlar “F - 050 Müşteri İtiraz Takip Formu” ile takip edilir. İtirazlar, GSI SLV TR’ye ait web sitesi [www.gsi.com.tr](http://www.gsi.com.tr) üzerinden mevcut formlar kullanılarak yapılabilir.

GSI SLV TR’ye ulaşan itirazlar, Kalite Güvence Hizmetleri Müdürü veya Kalite Yöneticisi (*şikayete bağlı bir konumda görev almamış gerekmektedir.*) tarafından incelenir, analiz edilir ve kaydedilir. Kalite Güvence Hizmetleri Müdürü veya Kalite Yöneticisi, ilgili muayene personeli ile görüşür ve ilgili raporları muayene personelinin katılımı ile ilgili muayene standartlarının güncel versiyonları çerçevesinde tekrar inceleyerek değerlendirir. Gerekirse firmaya tekrar ziyaret planlanır. Bu ziyarete, Kalite Güvence Hizmetleri Müdürü veya Kalite Yöneticisi’nden en az bir kişi katılır.

Kabul edilen tüm itirazlar için düzeltici faaliyetler başlatılır. Bu düzeltici faaliyetlerin amacı aşağıda belirtildiği gibidir:

- Her türlü uygunsuzluğun sonuçlarının en aza indirgenmesi
- “P - 24 Kaynak Yönteminin Değerlendirilmesi Ve Onaylanması Prosedürü”nün doğru bir şekilde uygulanmasının sağlanması

- Aynı uygunsuzluğun tekrarlanmasının engellenmesi
- Uygulanan düzeltici tedbirlerin ne kadar etkin olduğunun değerlendirilmesi

İtirazlar, -uygulamada olanaklı ise- itirazın yazılı olarak yapılmasından itibaren en geç 1 ay içerisinde karara bağlanır. Alınan karar, itiraz sahibine gizlilik şartları yerine getirilerek Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı olarak bildirilir.

İtiraza verilen cevap yeterli görülmez ise ilgili taraf yasal süreci başlatabilir.

İtiraza verilen cevap ve sonuç bilgisi “F - 050 Müşteri İtiraz Takip Formu”na kaydedilir.

Tarafsızlığı tehlikeye düşürmemek adına; bir müşteriye danışmanlık sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personel, söz konusu durumların sona ermesinden itibaren 2 yıl süre ile o müşteriye ait herhangi bir itirazın çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında görevlendirilmez.

GSI SLV-TR, itiraz çözümlenmesi için ihtiyaç duyulan müteakip her türlü faaliyetleri gerçekleştirmektedir.

GSI SLV-TR, şartlar uygun olduğu sürece itiraz prosesinin sonucu ve bitişini itiraz edene resmi olarak bildirir.

Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, gelen itirazların analizi yapılarak, analiz sonuçları, yılda en az bir kez gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında yönetime sunulur.

#### 4.2.4. Diğer Faaliyetler Konusunda İtirazlar

İtirazlar yazılı olarak alınır, faaliyet yürütülür ve sonuçlandırılır. Tek farkı, personel ve proses-ürün belgelendirme dışındaki faaliyetler ile ilgili gelen itirazların doğrudan Kalite Yönetim Temsilcisi( *şikayete konu olmaması gerekmektedir*) tarafından ele alınıp değerlendirilmesidir. İlgili personel ile görüşülerek düzeltici/önleyici faaliyet kapsamında itirazlar araştırılarak, sonuçlandırılır.

İtirazlar süresince, firma/aday tarafından paylaşılan bilgiler; GSI SLV TR tarafından 3. Taraflara iletilemez, gizliliğinin korunmasından GSI SLV TR sorumludur.

## 5. SORUMLULUKLAR

### Şirket Müdürü,

- Belgelendirme faaliyetlerinin bağımsız olmasından ve standart gereklerine uygun yapılmasından

### Belgelendirme Kurulu,

- Tüm itirazların incelenip tarafsızca değerlendirilmesinden
- Yapılan itirazlar ile ilgili tarafların bilgilendirilip komite toplantısının yapılmasından
- Belgelendirme yapılacak kişi/firma ile herhangi bir çıkar ilişkisinin olup olmadığının tespitinden sorumludur.

## 6. KALİTE KAYITLARI

Tüm itirazlar kayıt altına alınıp aktif süre+4 yıl süre ile saklanır.

## 7. GÖZDEN GEÇİRME

Bu prosedürün gözden geçirme ve güncelleştirme sorumluluğu Yönetim Temsilcisi'ne aittir. Gözden geçirme, "P – 01 Dokümanların Kontrolü Prosedürü" açıklandığı şekilde her yıl Kasım ayında gerçekleştirilir.

## 8. EKLER

- F – 049 Müşteri İtiraz ve Şikayet Kayıt Formu
- F – 050 Müşteri İtiraz Takip Formu

<b><u>Şirket Müdürü Onayı</u></b>