

Doküman No	PR-10
İlk Yayın Tarihi	01.04.2025
Rev. No	00
Rev.Tarihi	-
Sayfa No	1/2

## 1 AMAÇ

Bu prosedür; muayene faaliyetleri ile ilgili olarak müşterilerden, konu ile ilgili diğer taraflardan ve herhangi özel veya tüzel kişilerden gelen itiraz ve şikayetleri değerlendirme ve karara bağlamak için izlenecek yöntemi tanımlamak amacı ile hazırlanmıştır.

## 2 KAPSAM

Bu prosedür muayene birimini kapsamaktadır.

## 3 TANIMLAR

**Şikayet:**Müşteriler veya muayene faaliyeti ile ilgili diğer taraflar ile herhangi özel veya tüzel kişiler tarafından muayene kuruluşuna yapılan muayene süreci, muayene personeli, müşteri ilişkileri ve muayene kuruluşu yönetimine yönelik olumsuz bildirimlerdir.

**İtiraz:**Gerçekleştirilen muayene faaliyeti sonucunda verilen rapor, belge veya kararlara ilişkin ilgili tarafların olumsuz başvurularıdır.

## 4 SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Kalite Sorumlusu sorumludur.

## 5 UYGULAMA

- 5.1** Muayene faaliyetlerine yönelik itiraz ve şikayetler, itirazı alan personel tarafından Şikayet ve İtirazlar Değerlendirme Formu'na (FR-31) kaydedilir ve Kalite Sorumlusu'na iletilir.
- 5.2** İtiraz ve/veya Şikayetlerin değerlendirilmesi yukarıdaki maddeye göre Kalite Sorumlusu tarafından en geç 5 iş günü içerisinde, ilgili veriler toplanarak Şikayet ve İtirazlar Değerlendirme Formu'na (FR-31) üzerinden gerçekleştirilir.KaliteYöneticisi'nin muayene faaliyetinde yer alması durumunda şikayet ve itirazlar kuruluş dışından TS ISO/IEC 17020 standardına göre Genel Müdür tarafından değerlendirilir.
- 5.3** İtiraz veya şikayetlerin düzeltici faaliyet açılmasını gerektirmesi halinde düzeltici faaliyet açılır. Şikayet ve İtirazlar Değerlendirme Formu'na (FR-31) ile ilgili düzeltici faaliyet formu ilgili tüm taraflara veya şikayette bulunan özel veya tüzel kişilere gönderilir. Faaliyetin sonuçlandırılması halinde de yeniden ilgili tüm taraflara veya şikayette bulunan özel veya tüzel kişilere ilgili faaliyete ilişkin düzeltici faaliyet delilleri ve düzeltici faaliyet formunun sonuçlandırılmış hali iletilir.
- 5.4** İtiraz durumlarında üçüncü bir taraftan (akreditasyon kurumu vb.) denetim talep edilebilir veya konu hakkında hukuksal yollara başvurularak yetkili mahkemelere gidilir. Bu durum, Genel Müdür tarafından takip edilir.
- 5.6** Alınan itiraz ve şikayetler Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantıları'nda ele alınır. Bu itiraz ve şikayetlerle ilgili yapılan ve/veya yapılabilecek faaliyetler analiz edilir.

## 5.7 KAYITLAR



Doküman No	PR-10
İlk Yayın Tarihi	01.04.2025
Rev. No	00
Rev.Tarihi	-
Sayfa No	2/2

Bu prosedürün uygulanmasından doğan itiraz ve şikayet değerlendirme kayıtları, Kalite Sorumlusu tarafından en az 5 yıl, mahkemeye intikal eden durumlarda elde edilecek kayıtlar ise Genel Müdür tarafından en az 5 yıl süre ile saklanır. Kayıtların saklanması ile ilişkin detaylar 'Kalite Kayıtlar Listesi'nde (LST-04) belirtilmiştir.

**7 İLGİLİ DOKÜMANLAR**

FR-31 Şikayet ve İtirazlar Değerlendirme Formu

LST-04 Kalite Kayıtlar Listesi

<b>HAZIRLAYAN</b> <b>RESUL KAPTAN</b> 	<b>ONAYLAYAN</b> <b>BEŞİR GÜL</b> 
---	---