



ŞİKÂYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, şikâyet ve itirazların alınması ve değerlendirilmesi ve karar verilmesi için uygulanacak yöntem ve sorumlulukların belirlenmesidir.

2. TANIMLAR

Şikâyet: Bir kişi veya kuruluşun, NEXTNORM'a, faaliyetlerine ilişkin veya personel hatalarından kaynaklı olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

İtiraz: Müşteri kuruluşların, NEXTNORM' dan, vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebi.

3. İLGİLİ DOKÜMANLAR ve REFERANSLAR

[FR.07](#) Şikâyet ve İtiraz Formu

4. SORUMLULUKLAR ve UYGULAMA

4.1. Genel

4.1.1. Şikâyetler ve itirazlar, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

4.1.2. NEXTNORM, şikâyet ve itirazların ele alınması ve değerlendirilmesi ve karar verilmesinin tüm seviyelerindeki kararlardan sorumludur.

4.1.3. Şikâyetler ve itirazlar, alan personel tarafından, Şikâyet ve İtiraz Formuna kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir.

4.1.4. Yönetim Temsilcisi tarafından, alınan şikâyet ve itirazın, sunulan uygunluk değerlendirme ve muayene faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı teyit edilir.

4.1.5. Şikâyet ve itirazın, sunulan uygunluk değerlendirme ve muayene faaliyetleri ile ilgili olduğu belirlenirse Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet, en fazla (7) yedi iş günü içerisinde incelenir.

4.1.6. Şikâyet ve itirazın, bu prosedürü işleten kişiler hakkında olması durumunda şikâyet, sorumlulukları doğrultusunda konudan bağımsız olduğu garanti edilerek görevlendirilen başka personel tarafından takip edilir ve sonuçlandırılır.

4.1.7. Şikâyet ve itiraz eden kişiye/kuruma/kuruluşa nihai karar, şikâyet/itiraz konusundan tamamen bağımsız kişi/kişiler tarafından bildirilir.

4.1.8. Şikâyet/itiraz muayene faaliyetlerinden kaynaklı ise nihai karar muayenede yer almayan kişiler tarafından verilir. Şikâyet ve itiraz eden kişiye/kuruma/kuruluşa nihai karar, Yönetim Temsilcisi tarafından bildirilir.

4.2. Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

4.2.1. Gelen şikâyet teknik bir konu hakkında ise ilgili birimin Teknik Yöneticisi ile Yönetim Temsilcisi birlikte inceler. Gerekli görülürse ilgili birimin Teknik Yöneticisi muayene uzmanını sahada habersiz ziyaret eder.

4.2.2. Gelen şikâyet teknik konuda ve Teknik Yönetici hakkında ise ilgili alanda tecrübeli bir muayene uzmanı ve Yönetim Temsilcisi birlikte inceler.

4.2.3. Uygunluk değerlendirme ve muayenesi tamamlanmış müşteriler hakkında yapılan şikâyetler, Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili müşteriye yazılı olarak bildirilir.

4.2.4. Müşteri kuruluştan, hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler hakkında en fazla (7) yedi iş günü içerisinde yazılı bilgi vermesi istenir.

4.2.5. Gelen bilgiler, Yönetim Temsilcisi tarafından incelenir. Şikâyetin önemi esas alınarak, gerekirse müşteri kuruluşta bir ziyaret yapılır ve şikâyete ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilebilir.



ŞİKÂYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ

4.3. İtirazların Değerlendirilmesi

4.3.1. NEXTNORM tarafından itirazların alınması, değerlendirilmesi, bunlar hakkında karar verilmesi ve itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulama yapılmaması, prensip olarak benimsenmiştir.

4.3.2. Uygunluk değerlendirme ve muayene faaliyetleri ile ilgili olarak; uygunluk değerlendirme ve muayene raporları, uygunluk değerlendirme ve muayene elemanları, uygunluk değerlendirme ve muayenenin içeriği vb. hususlarda itirazlar, ilgili müşteriler tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

4.4. Düzeltici Faaliyetler

4.4.1. Şikâyetler ve itirazların değerlendirme sonuçları doğrultusunda, gerekli olduğu önerilen/tespit edilen düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

4.4.2. Başlatılan tüm düzeltici veya önleyici faaliyetlerin takibi, Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

4.5. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

4.5.1. NEXTNORM, itirazın ve mümkün olduğu durumlarda şikâyetin alındığını, ilerlemeye dair bilgileri ve şikâyet ve itiraz tarihinden en geç (1) bir ay sonra sonucunu şikâyet veya itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir.

4.5.2. NEXTNORM' a ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

4.5.3. Gerek görülmesi durumunda NEXTNORM, şikâyet konusunu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceğini, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

REVİZYON BİLGİLERİ

Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
0	-	İlk yayın.
1	13.05.2019	Şikayet ve itiraz komitesi kaldırıldı.
2	19.07.2019	Teknik şikayet değerlendirmesi eklendi.
3	13.03.2020	Şikayetlerin değerlendirilmesi kısmından Teknik Müdür çıkarıldı.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Şirket Müdürü