

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; ARMTEK 'in **muayene birimi** faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen itirazların değerlendirme esaslarını belirlemektir.

2. KAPSAM

ARMTEK 'te ISO 17020 **kapsamında oluşturulmuş C tipi muayene kuruluşu faaliyetlerindeki** itiraz yönetimi ve uygulamalarını kapsar.

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

ARMTEK: ARMTEK ELEKTRİK SAN. VE TİC. A.Ş.

İtiraz: müşterinin muayene kararına karşı yapacağı memnuniyetsizliklere itiraz denir.

İlgili Birim Yöneticisi / Sorumlusu: Muayene Teknik Yöneticisi

Muayene Birimi: ISO 17020 kapsamında oluşturulmuş C tipi muayene kuruluşu.

4. SORUMLULAR

Yönetim Temsilcisi itirazların takibinden, **Muayene Teknik Yöneticisi** bu prosedürü uygulamaktan sorumludur.

5. UYGULAMA DETAYI:

ARMTEK kendisine iletilen itirazları nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı internet sitesinde kamunun erişimine sunmaktadır.

İtirazlar ancak ARMTEK yönetimi, ofisi, teknik uzmanlar, muayene ekiplerinin almış oldukları kararlar veya yapmış oldukları uygulamaların yanlış olduğunun düşünülmesi durumunda ve bu karardan veya uygulamadan dolayı etkilenen taraflar tarafından yapılabilir. Diğer üçüncü tarafların bu konular ile ilgili yapacakları başvurular şikâyetler prosedürü kapsamında ele alınır ve çözümlenir.

İtiraz, şirketimiz ile şirket personelinin uygulamaları ve/veya faaliyetlerinin ve/veya kararlarının herhangi birisi ile ilgili ve/veya herhangi bir durumda oluşabilir. İlgili tarafların itiraz haklarının olduğu ve bunun yapıma yöntemi genel olarak web sitesinde ve özel olarak da ilgili taraflar ile yapılan yazışmalarda (askıya alma, belge iptali, muayene raporu iptali, teknik uzmanlar, muayene uzmanı, denetim ekibi vb.) özellikle açıklanır ve belirtilir. Web sitesinde bu amaç ile özellikle bir form bulundurulur.

Yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü itirazlar posta, elden veya www.armtek.com.tr web adresi aracılığı ile e-posta yoluyla veya sözlü olarak yapılabilir. Tarafımızca itirazları alan ARMTEK personeli bu konuyu Yönetim Temsilcisi'ne iletir. Yönetim temsilcisi konuyu **Muayene Teknik Yöneticisi 'ne** iletterek konu sonuçlanıncaya kadar takibini yapar.

İtirazların alınmasından sonuçlandırmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler tarafsızlık ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdır. Aynı zamanda itiraz konusuyla ilgili personeller yapılacak olan itiraz değerlendirmesinde yer almamalıdır. Bu süreçte görev alacak kişiler de gizlilik ilkesini korumak zorundadırlar.

Ayrıca, Muayene Birimi itirazların iletilmesinden sürecin bütün aşamalarına kadar alınan bütün kararlardan sorumludur.

Gelen tüm itirazlar İtiraz Formuna kaydedilir ve gelen orijinal kayıt ve dokümanları ile birlikte iliştilir. Kayıt altına alınan itiraz; itiraz ve şikâyet takip formuna kayıt edilir.

Bu dokümanın her hakkı ARMTEK ELEKTRİK SAN VE TİC. A.Ş' ye ait olup, saklıdır. Dokümanın yayınlanmasından sonra izinsiz çoğaltılması yasaktır.

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	KONTROL EDEN Muayene Teknik Yöneticisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
---	--	---------------------------------

5.1 Uygunluk Değerlendirme (C tipi muayene) Ekibine Yapılan İtirazlar

İlgili kuruluşun uygunluk değerlendirme ile ilgili görevlendirilmiş ekibe veya ekip üyelerinden birine veya birden çoğuna itiraz etme hakkı vardır. Bu şekilde gelen itirazlar **Muayene Teknik Yöneticisi** tarafından ele alınır. Öncelikle ilgili kuruluşun itiraz nedeni öğrenilir, bu nedeni haklı olup olmadığı değerlendirilir ve ona göre hareket edilir.

Müşterinin mutlaka haklı olduğu durumlar:

- 1- Uygunluk değerlendirme ekibinin veya üyelerinden birisinin daha önceden ilgili kuruluş ile bir çıkar ilişkisinin olması, (aynı sektör, ticaret, sektörde birbirlerini etkileyebilecek pozisyonlar, daha önceden yaşanan anlaşmazlık vb. durumlar)
- 2- Aynı ekibinin daha önceden aynı kuruluş ile yaşadığı ve kuruluşun haklı çıktığı anlaşmazlıklar.

5.2 Uygunluk Değerlendirme (Muayene) / Başka Konular ile İlgili İtirazlar

Bu tip itirazların ele alınmasında sürekli olarak takip edilecek birinci temel kural itiraz sahibi kuruluş ve itiraz konusu ile ilgisi olmayan birisi tarafından ele alınıyor olmasıdır. Uygunluk değerlendirme hizmetleri ile ilgili itirazlar gelen kuruluş/müşteri veya konuya bağlı olarak bağımsızlık ilkesine uyabilecek şekilde Muayene Teknik Yöneticisi tarafından ele alınır.

5.3 İtirazlar ile İlgili Yapılacak İşlemler

Alınan tüm itirazlar kayıt altına alınacak ve itirazlar dosyasında saklanacaktır. İtirazların kayıtları ile birlikte bu konu ile ilgili elde edilen her türlü doküman, delil veya kayıt da iliştilererek saklanacaktır. İtirazlar ve itiraz yapan kuruluşların yasal haklarının olduğu gerçeğinden hareket ile itirazlar kendi prosedürü içerisinde ele alınacak, itiraz ile ilgili işlemler itiraz sahibine diğer işlemlerinde negatif olarak yansımaması ile ilgili her türlü tedbir alınacaktır.

Herhangi bir itiraz sahibinin devam eden işlemleri itiraz sonuçlanıncaya kadar itiraza konu olan herhangi bir personel tarafından ele alınmayacak ve itirazın sonuçlandırılmasından sonra ilgili kuruluşun itiraz ile ilgili faaliyeti itiraza konu olan personel tarafından gerçekleştirilmeyecektir.

Gelen itirazlar ve eki dokümanlar incelendikten, itirazın nedenleri anlaşıldıktan sonra karar verilir. Verilen karar yazılı olarak tüm ilgili taraflara bildirilerek çözümlenmeye çalışılır.

İtirazlar değerlendirilirken itiraz konusu ile ilgili daha önceden yapılan itirazlar dikkate alınacak, buradaki bilgiler değerlendirmenin bir parçası olarak bulundurulacaktır. İtirazların alınması, işleme konulması ve sonuç kararları yazılı olarak itiraz sahibine bildirilecektir.

C tipi muayene faaliyetleri ile ilgili gelen her türlü itiraz ilgili Teknik Yönetici tarafından ele alınır. İtirazın ilk değerlendirmesi ilgili Teknik Yönetici tarafından yapılır.

Muayene birimi itirazın geçerli kılınmasına yönelik tüm bilgi ve belgeleri toplayıp, bu bilgi ve belgelerin doğruluğunu teyit etmekten ve buna ilişkin süreci yönetmekten sorumludur.

Muayene Teknik Yöneticisi itiraza yönelik değerlendirmesini yaptıktan sonra en geç 1 ay içerisinde kararını verir ve gerekçeli kararı ilgili kuruluşa/müşteriye 5 iş günü içerisinde iletir.

Verilen karar herhangi bir uygunluk değerlendirmeye (muayene) ilişkin muayene talebinin reddedilmesi veya muayeneye ilişkin bir onayın verilmemesi ya da önceden raporlanmış bir ürünün raporunun askıya alınması ya da iptal edilmesi ilgili olabilir. Bu durumda uygunluk değerlendirmenin reddi ya da askıya alınması ya da geri çekilmesi kararının gerekçeleri detaylı bir şekilde üretici ya da yetkili temsilcisine ya Bu dokümanın her hakkı ARMTEK ELEKTRİK SAN VE TİC. A.Ş' ye ait olup, saklıdır. Dokümanın yayınlanmasından sonra izinsiz çoğaltılması yasaktır.

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	KONTROL EDEN Muayene Teknik Yöneticisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
---	--	---------------------------------

da kullanıcısına gerekçeli nihai karar ile bildirilir. Bu bildirim mevcut haklar / yasal haklar ile bu hakların kullanılmasına ilişkin süreleri ve kuruluşa yapılacak yaptırımları de içerir.

İtiraz sonucunda alınan karara göre (genellikle itirazın haklı olduğu durumlarda) itiraz konusu ile ilgili düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılacaktır. Bu faaliyeti başlatma ve bitirme sorumluluğu ilgili birim yöneticisi/sorumlusundadır. Yapılacak düzeltici faaliyete göre gerekirse personelin atamasında kısıtlama, daha fazla eğitim vb. verilmesi gibi faaliyetler gerçekleştirilecektir.

İtiraz ile ilgili alınan karar itirazın alınması, işlenmesi, değerlendirilmesi, kararlaştırılmasına yönelik itiraz sahibine itirazla ilişkili bu gibi gelişmeler raporlar ile birlikte bu süreçlerin sonuçlarıyla ve bu sonuçtan etkilenecek olan itiraz sahibine yazılı olarak bildirilecektir.

6. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

M-FR.017 İtiraz Formu

7. REVİZYON

S. NO	MADDE NO	REVİZYON AÇIKLAMASI	DEĞİŞEN SAYFA NO.	REV. NO	YAYIN TARİHİ
1	Tüm Bölümler	İlk Yayın	-	00	19.07.2021
2	3	İtirazın tanımında değişiklik yapılmıştır.	1/4	01	28.07.2022
3	1	"ARMTEK 'in faaliyetlerine ilişkin" ifadesi, "ARMTEK'in Muayene Birimi faaliyetlerine ilişkin" olarak revize edilmiştir.	1/4	02	08.11.2023
4	2	Kapsam, "ARMTEK 'te ISO 17020 kapsamında oluşturulmuş C tipi muayene kuruluşu faaliyetlerindeki itiraz yönetimi ve uygulamalarını kapsar." olarak revize edilmiştir.	1/4	02	08.11.2023
5	3	Tanımlar ve kısaltmalar bölümüne "Muayene Birimi" tanımı eklenmiştir.	1/4	02	08.11.2023
6	4	Sorumlular bölümü, "Yönetim Temsilcisi itirazların takibinden, Muayene Teknik Yöneticisi bu prosedürü uygulamaktan sorumludur." olarak revize edilmiştir.	1/4	02	08.11.2023
7	5	"Yönetim temsilcisi konuyu ilgili birim yöneticisi/sorumlularına ileterek konu sonuçlanıncaya kadar takibini yapar." ifadesi, "Yönetim temsilcisi konuyu Muayene Teknik Yöneticisi 'ne ileterek konu sonuçlanıncaya kadar takibini yapar." olarak revize edilmiştir.	1/4	02	08.11.2023
8	5.1	"Bu şekilde gelen itirazlar konu ile ilgili birim yöneticisi/sorumlusu tarafından ele alınır." ifadesi, "Bu şekilde gelen itirazlar Muayene	2/4	02	08.11.2023

Bu dokümanın her hakkı ARMTEK ELEKTRİK SAN VE TİC. A.Ş' ye ait olup, saklıdır. Dokümanın yayınlanmasından sonra izinsiz çoğaltılması yasaktır.

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	KONTROL EDEN Muayene Teknik Yöneticisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	---	--------------------------

Teknik Yöneticisi tarafından ele alınır.”
olarak değiştirilmiştir.

Bu dokümanın her hakkı ARMTEK ELEKTRİK SAN VE TİC. A.Ş' ye ait olup, saklıdır. Dokümanın yayınlanmasından sonra izinsiz çoğaltılması yasaktır.

HAZIRLAYAN
Yönetim Temsilcisi

KONTROL EDEN
Muayene Teknik Yöneticisi

ONAYLAYAN
Genel Müdür