

**1. AMAÇ**

Bu prosedürün amacı; ARMTEK **Muayene Biriminin** faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen şikâyetlerin değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

**2. KAPSAM**

ARMTEK 'te **ISO 17020 kapsamında oluşturulmuş C tipi muayene kuruluşunda gerçekleştirilen muayene birimi faaliyetlerindeki** şikâyet yönetimi ve uygulamalarını kapsar.

**3. TANIMLAR VE KISALTMALAR**

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

**Şikâyet:** Müşterinin ifadesinin itiraz dışındaki memnuniyetsizliklerinden kaynaklanıyorsa şikâyet denir.

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

**4. SORUMLULAR**

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

**5. UYGULAMA DETAYI:**

ARMTEK Muayene Birimi kendisine iletilen şikâyetleri nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı internet sitesinde kamunun erişimine sunmaktadır.

ARMTEK Muayene Birimi veya personeli tarafından verilen karar veya uygulamalardan doğrudan etkilenen tarafların yapacağı şikâyetler, M-PR.013 Şikâyetler Prosedürüne göre işleme tabi tutulur.

ARMTEK Muayene Birimi bir şikâyet aldığı anda yönetim temsilcisi ve ilgili Muayene Teknik Yöneticisi (gerektiğinde müşteri ile de görüşülerek) şikâyeti inceleyerek ARMTEK Muayene Birimi'nin sorumlu olduğu muayene faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını teyit eder. ARMTEK Muayene Birimi, yalnızca sorumlu olduğu muayene faaliyetleri ile ilgili şikâyetleri ele alır.

Şikâyetler, özellikle yapılan muayeneler veya **muayene birimi** personelinin uygulamaları olmak üzere herhangi bir konuda gelebilir. Şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve kararlaştırılması ile ilgili proses web sitesinde ve halka açık bilgilendirme kanallarında özellikle açıklanır ve belirtilir. Web sitesinde bu amaç ile özellikle bir form bulundurulur.

Yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü şikâyetler posta, elden veya [www.armtek.com.tr](http://www.armtek.com.tr) web adresi aracılığı ile, e-posta yoluyla veya sözlü olarak yapılabilir. Tarafımızca şikâyetleri alan ARMTEK Muayene Birimi personeli bu konuyu Yönetim Temsilcisi'ne iletir. Yönetim temsilcisi konuyu İlgili Muayene Teknik Yöneticisi/sorumlularına iletterek konu sonuçlanıncaya kadar takibini yapar.

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

Gelen tüm şikâyetler, Şikâyet Formuna kaydedilir ve gelen orijinal kayıt ve dokümanları ile birlikte iliştilir. Gelen şikâyetler ile ilgili bir şikâyet listesi oluşturulur. Kayıt altına alınan şikâyet; İtiraz 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.

<b>HAZIRLAYAN</b> Yönetim Temsilcisi	<b>KONTROL EDEN</b> Muayene Teknik Yöneticisi	<b>ONAYLAYAN</b> Genel Müdür
---	--	---------------------------------

### 5.1 Şikâyetler ile İlgili Yapılacak İşlemler

Alınan tüm şikâyetler kayıt altına alınacak ve şikâyetler dosyasında saklanacaktır. Şikâyetlerin kayıtları ile birlikte bu konu ile ilgili elde edilen her türlü doküman, delil veya kayıt da ilişitirilerek saklanacaktır.

Gelen şikâyet muayene kalite sistemi, muayene faaliyetleri veya ARMTEK tarafından uygunluk değerlendirme hizmeti verilmiş herhangi bir müşteri kuruluş ile ilgili olabilir. Eğer şikâyet müşteri kuruluş ile ilgili ise şikâyetleri ele alma ve değerlendirme etkinliği göz önüne alınacaktır. Şikâyetin alınmasından en geç 5 iş günü sonra şikâyet sahibine şikâyetin alındığı ile ilgili ve daha sonra yapılacak faaliyetler ile ilgili yazılı olarak bilgi verilir.

Müşteri kuruluşun faaliyetleri ile ilgili gelen şikâyetler gelir gelmez en geç 5 iş günü içerisinde şikâyet nedenleri ile birlikte kuruluşa bildirilir ve yapacakları düzeltici faaliyetler ile ilgili bilgi istenir. Bu bilginin gelme süresi normalde maksimum 30 gündür.

Müşteri kuruluş şikâyetlere yeterli cevap veremiyor ise ve muayene sisteminin işlemesi bu konuda etkin bulunmamış ise belgenin/raporun askıya alınması ve iptali ile ilgili olarak **M-PR.025 Muayene Sonuçlarının Raporlanması Prosedürü ve M-PR.024 Uygun Olmayan Muayene Hizmeti Prosedürü** devreye girer.

Gelen her türlü şikâyet ve şikâyet ile ilgili işlemler ve bu aşamada oluşan bilgiler sır niteliğinde gizli olarak tutulacaktır. Şikâyetler Muayene Biriminin tüm personeline gelebilir. Uygunluk değerlendirme (Muayene) hizmeti ile ilgili gelen şikâyetler kaydedilip alınmasından itibaren 3 iş günü içerisinde İlgili Muayene Teknik Yöneticisi/sorumlusu iletilir.

Muayene Birimi sorumlu olduğu şikâyeti ve itirazı en geç 5 iş günü içerisinde şikâyetin ve itirazın mahiyetini ve nedenlerini (şikâyet ve itiraz sahibi ile de iletişim kurarak) gerekli bilgi, belge ve kayıtları toplayarak açığa çıkarır. İlgili Muayene Teknik Yöneticisi/sorumlusu elde edilen bilgi ve belgeler ile gelen şikâyeti ve itirazı karşılaştırıp inceleyerek doğruladıktan sonra şikâyetin ve itirazın geçerliliğini onaylar.

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

**Muayene Teknik Yöneticisi** şikâyet nedenlerini, ilişkili konu ve olayları gerektiğinde muayeneye konu iş ekipmanı üzerinde de inceleme yaparak tam olarak öğrenir. Daha sonra muayene raporu üzerinde gerekli incelemelerini muayene uzmanı görüşlerini de alarak tamamlar ve şikâyet ile ilgili kararını verir ve şikâyeti çözümlenmeye çalışır.

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

Verilen karar herhangi bir uygunluk değerlendirmeye (muayene) ilişkin talebinin reddedilmesi veya muayeneye ilişkin bir onayın verilmemesi ya da önceden raporlanmış bir muayenenin 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 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.

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

<b>HAZIRLAYAN</b> Yönetim Temsilcisi	<b>KONTROL EDEN</b> Muayene Teknik Yöneticisi	<b>ONAYLAYAN</b> Genel Müdür
---	--	---------------------------------

ARMTEK 'in faaliyetleri ile ilgili şikâyetin nihai kararı alındıktan ve uygulandıktan sonra karar ve uygulama sonuçları şikâyet sahibine yazılı olarak İlgili Muayene Teknik Yöneticisi/sorumlusuna tarafından bildirilir.

Şikayetler sonuçlanıncaya kadar İlgili Muayene Teknik Yöneticisi/sorumlusunun sorumluluğunda kalır. İlgili Muayene Teknik Yöneticisi/sorumlusuna veya Genel Müdür şikâyetin tüm süreçlerini ve tüm aşamalarını izler. Takip edilecek faaliyetlerin ilgili zaman dilimleri içerisinde yerine getirilmesini sağlar.

Muayene Birimi şikayetlerin iletilmesinden sürecin bütün aşamalarına kadar alınan bütün kararlardan sorumludur.

Şikâyet ile ilgili alınan karar şikâyetin alınması, işlenmesi, değerlendirilmesi, kararlaştırılmasına yönelik şikâyetin sahibine şikayetle ilişkili gelişmeler raporlar ile birlikte bu süreçlerin sonuçlarıyla ve bu sonuçtan etkilenecek olan şikâyet sahibine yazılı olarak bildirilecektir.

Şikâyet edilen müşteri kuruluşun önerdiği düzeltici faaliyetin içerisinde ve şikâyetin nedenini ve çözümünü ele alan kişilerin içerisinde şikâyet ile doğrudan alakalı olan kişilerin bulunmaması talep edilir. Bu durum hem yapılan yazışmalar ile hem de yapılacak olan ara kontroller/denetimlerde doğrulanır.

ARMTEK 'in faaliyetleri ile ilgili şikâyetin ele alınmasından ve değerlendirilmesinden sonra Yönetim temsilcisi şikâyet sahibi ve şikâyet edilen müşteri kuruluş yetkilileri ile şikâyetin ve çözümünün halka açık bilgi şeklinde yayınlanıp yayınlanmaması konusunu görüşür. Birlikte verilecek olan bu kararda; müşterinin ve bilgilerinin gizliliği, müşterinin aksi yönde izni olmaksızın gizli tutulacağı taahhüt edilir.

## 6. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

M-FR.018 Şikâyet Formu

M-PR.012 İtirazlar Prosedürü

M-FR.017 İtiraz Formu

**M-PR.025 Muayene Sonuçlarının Raporlanması Prosedürü**

**M-PR.024 Uygun Olmayan Muayene Hizmeti Prosedürü**

## 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	Tüm Bölümler	Şikâyetin tanımında değişiklik yapılmıştır.		01	28.07.2022
3	1	"ARMTEK faaliyetleri" ifadesi, "ARMTEK Muayene Biriminin faaliyetleri" olarak revize edilmiştir.	1/4	02	08.11.2023
4	2	Kapsam, "ARMTEK 'te ISO 17020 kapsamında oluşturulmuş C tipi muayene kuruluşunda gerçekleştirilen muayene birimi faaliyetlerindeki şikâyet yönetimi ve uygulamalarını kapsar." olarak revize edilmiştir.	1/4	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.

<b>HAZIRLAYAN</b> Yönetim Temsilcisi	<b>KONTROL EDEN</b> Muayene Teknik Yöneticisi	<b>ONAYLAYAN</b> Genel Müdür
---	--	---------------------------------

5	3	Tanımlar ve kısaltmalar bölümüne, “Muayene Birimi” tanımı eklenmiştir.			
6	5	“Şikâyetler, özellikle yapılan muayeneler veya şirketimiz personelinin uygulamaları olmak üzere herhangi bir konuda gelebilir.” İfadesi, “Şikâyetler, özellikle yapılan muayeneler veya muayene birimi personelinin uygulamaları olmak üzere herhangi bir konuda gelebilir.” Olarak revize edilmiştir.	1/4	02	08.11.2023
7	5.1.	“Müşteri kuruluş şikâyetlere yeterli cevap veremiyor ise ve muayene sisteminin işlemesi bu konuda etkin bulunmamış ise belgenin/raporun askıya alınması ve iptali ile ilgili olarak Armtek Muayene Birimi Prosedürleri devreye girer.” ifadesi, “Müşteri kuruluş şikâyetlere yeterli cevap veremiyor ise ve muayene sisteminin işlemesi bu konuda etkin bulunmamış ise belgenin/raporun askıya alınması ve iptali ile ilgili olarak M-PR.025 Muayene Sonuçlarının Raporlanması Prosedürü ve M-PR.024 Uygun Olmayan Muayene Hizmeti Prosedürü devreye girer.” olarak revize edilmiştir.	2/4	02	08.11.2023
8	5	“İlgili Teknik Yönetici şikâyet nedenlerini, ilişkili konu ve olayları gerektiğinde muayeneye konu iş ekipmanı üzerinde de inceleme yaparak tam olarak öğrenir.” İfadesi, “Muayene Teknik Yöneticisi şikâyet nedenlerini, ilişkili konu ve olayları gerektiğinde muayeneye konu iş ekipmanı üzerinde de inceleme yaparak tam olarak öğrenir.” olarak revize edilmiştir.	2/4	02	08.11.2023
9	6	İlgili dokümanlara “M-PR.025 Muayene Sonuçlarının Raporlanması Prosedürü, M-PR.024 Uygun Olmayan Muayene Hizmeti Prosedürü” eklenmiştir.	3/4	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
----------------------------------	---	--------------------------