

|   |  |                 |            |
|---|--|-----------------|------------|
|  | <b>İTİRAZ VE ŞİKÂyet<br/>PROSEDÜRÜ</b> | Doküman No      | PR.010     |
|   |  | Yayın Tarihi    | 01.02.2019 |
|   |  | Revizyon No     | 00         |
|   |  | Revizyon Tarihi | -          |
|   |  | Sayfa No        | 1 / 3      |

#### 1. Amaç

Bu prosedürün amacı; itiraz ve şikâyetler için uygulanacak yöntemi belirlemektir.

#### 2. Kapsam

Tüm bölüm ve kişilere uygulanır.

#### 3. Sorumlular

Bu prosedürün uygulanmasından Yönetim Temsilcisi, İtiraz ve Şikâyet Komitesi sorumludur.

#### 4. Tanımlar

##### 4.1 İtiraz

Uygunluk değerlendirmesi amaçlı yeniden denetim kararı için, belgelendirme kuruluşu veya akreditasyon kuruluşuna yapılan istek.

##### 4.2 Şikâyet

Herhangi bir kişi veya kurum tarafından belgelendirme kuruluşu ya da akreditasyon kurumuna yapılan memnuniyetsizlik beyanı.

##### 4.3 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi

KBM Genel Müdürü tarafından yazılı olarak ataması yapılan akabinde FR.040 İtiraz ve Şikâyet Kurulu Sözleşmesi imzalanan ve 3 kişiden oluşan komitedir. Belgelendirme faaliyetleri ve bu faaliyetler sonucu alınan Belgelendirme Komitesi kararları ile ilgili şikâyet ve itirazları değerlendirilerek karara bağlamaya yetkilidir. Kararlar, oybirliği ile alınır. Kararlar, şikâyete konu olan hususlara dâhil olmayan kişiler tarafından verilir, gözden geçirilir ve onaylanır. Komite Üyeleri itirazlar ve şikâyetler komitesi listesinde tanımlanmıştır.

#### 5. Uygulama

##### 5.1 İtirazlar

KBM tarafından itirazların kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaması prensip olarak benimsenmiştir.

KBM itiraz ve şikâyetler prosedürünü web sayfası [www.kbm.com.tr](http://www.kbm.com.tr) adresinde kamuya açık hale getirmiştir.

KBM itiraz ve şikâyetler prosedürün her aşamasında alınan tüm kararlardan sorumludur.

KBM itirazlar hakkındaki araştırma ve karar, ayrımcı faaliyetlere sebebiyet verecek sonuçlar oluşturmamasına dikkat edecektir.

Muayene faaliyetleri, Asansör Kontrol ve sistem belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak; denetim raporları, denetim ekipleri, denetimin içeriği v.b. hususlarda itirazlar, ilgili kişi veya kuruluşlar tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

İtirazlar, itirazı alan personel tarafından, **FR.006 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu**'na kaydedilir ve Yönetim Temsilcisi' ne iletilir.

İtirazlar, ilgili bölüm yöneticisi ile Yönetim Temsilcisi tarafından, (7) yedi iş günü içerisinde değerlendirilir, itiraz sahibine yazılı olarak bilgi verilir, çözüm sağlanırsa onay alınarak itiraz kayıt altına alınır. Eğer itiraz çözüme ulaşmaz ise İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi'ne gönderilir.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi'nde alınan kararlar doğrultusunda, gerekli düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

İtirazlar ancak KBM yönetimi, ofisi veya denetim ekiplerinin (Başdenetçi, Denetçi, Teknik Uzman, Muayene Personelleri v.b) almış oldukları kararlar veya yapmış oldukları uygulamaların yanlış olduğunun düşünülmesi durumunda bu karardan veya uygulamadan dolayı etkilenen taraflar tarafından yapılabilir. Diğer üçüncü tarafların bu konular ile ilgili yapacakları başvurular şikâyetler kapsamında ele alınır ve çözümlenir.

Yönetim sistemleri denetiminde, Asansör Kontrollerinde, Muayene denetimlerinde ilgili rapora yapılan itirazlarda, Gelen itirazlar ve ek dokümanlar incelendikten ve itirazın nedenleri anlaşıldıktan sonra Teknik Müdür, Belgelendirme Müdürü, Teknik Düzenleme Sorumlusu tarafından incelenir ve daha sonra karar verilir. Verilen karar yazılı olarak tüm ilgili taraflara bildirilerek çözümlenmeye çalışılır.

Şikâyet veya itiraz edene bildirilecek karar, söz konusu asıl faaliyete katılmamış kişi(ler) tarafından alınır, gözden geçirilir ve onaylanır. KBM faaliyetlerinde özellikle bu uygulamaya dikkat etmektedir.

İtirazın durumuna göre karar verilerek, Tekrar denetim de yapılabilir. Ve sonuç müşteriye bildirilir. Bu Yapılan denetimler eğer KBM tarafından kaynaklı hata ise ücretsiz olarak müşteriye yapılacağı bildirilir.

İtirazın devam etmesi durumunda konu şikâyet ve itiraz komitesinin gündemine getirilir ve burada verilecek karara göre hareket edilir.

İtiraz şirketimiz faaliyetlerinin veya kararlarının herhangi birisi ile ilgili veya herhangi bir durumda oluşabilir. İlgili tarafların itiraz haklarının olduğu ve bunun yapılma yöntemi genel olarak Web sitesinde ve özel olarak ilgili taraflar ile yapılan yazışmalarda (sözleşme vb.) özellikle açıklanır ve belirtilir. Web sitesinde bu amaç ile özellikle bir form bulundurulur.

##### Denetim Ekibine Yapılan İtirazlar

İlgili kuruluşun denetim ile ilgili görevlendirilmiş denetim ekibine veya ekip üyelerinden birine veya birden çoğuna itiraz etme hakkı vardır. İtirazı gerekçesi ile birlikte yazılı veya sözlü olarak Operasyon Sorumlusuna iletir. Operasyon Sorumlusu denetim prosesini engellemeyecek ve geciktirmeyecek şekilde bu durumu değerlendirir. Denetimin tarafsızlığını, bağımsızlığını ve tutarlılığını riske etmeyecek şekilde değerlendirme yapılır. Öncelikle ilgili kuruluşun itiraz nedeni öğrenilir, bu nedeni haklı olup olmadığı değerlendirilir ve ona göre hareket edilir. İtirazın haklı bulunmasında denetim heyeti değişikliği yapılması Operasyon Sorumlusundan istenilir. Yeni heyetin bilgileri teyit için firmaya bildirilir. İtirazın haklı bulunmamasında; bu durum firmaya yazılı olarak iletilir ve denetimle ilgili tekrar teyit istenilir. Müşterinin mutlaka haklı olduğu durumlar;

- Denetim 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)
- Aynı denetim ekibinin daha önceden aynı kuruluş ile yaşadığı anlaşmazlıklar.

Planlama Sorumlusu değerlendirmesini yaptıktan sonra kararını verir ve ilgili kuruluşa iletir. İtirazın devamı durumunda konu Şikâyet ve İtiraz Komitesi gündemine getirilir ve oradan çıkacak karara göre hareket edilir.

|   |  |                 |            |
|---|--|-----------------|------------|
|  | <b>İTİRAZ VE ŞİKÂyet<br/>PROSEDÜRÜ</b> | Doküman No      | PR.010     |
|   |  | Yayın Tarihi    | 01.02.2019 |
|   |  | Revizyon No     | 00         |
|   |  | Revizyon Tarihi | -          |
|   |  | Sayfa No        | 2 / 3      |

## 5.2 Şikâyetler

Şikâyetler, ilgili kişi veya kuruluşlar tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

Şikâyetler 2 boyutlu olabilir:

- KBM' nin tarafsızlığını etkileyecek, itibarını sarsacak türde veya akreditasyon kurallarını riske atacak şekilde olanlar: Bu tür şikâyetler Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından incelenmelidir.
- Ufak çapta olan sadece müşterinin o andaki sorunu giderme yoluyla çözülecek türde olan şikâyetler: bu tür şikâyetler için Belgelendirme Müdürü ve Yönetim Temsilcisi tarafından direk çözüm üretilir ve gerçekleştirilir. Sadece Şikâyet, İtiraz komitesine periyodik ilk toplantısında bilgi olarak sunulur.

Şikâyetler, şikâyeti alan personel tarafından, **FR.006 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu**'na kaydedilir ve Yönetim Temsilcisi' ne iletilir.

Şikâyetin alınması üzerine, Yönetim Temsilcisi, şikâyetin belgelendirme faaliyetleri veya belgelendirilmiş bir müşteriyle ilgili olmasına bakarak yapılacak işlemleri belirler.

Faaliyete ait sonuçlar, ilgili taraflarca şikâyet çözümlenemiyor ve ilgili taraflar tatmin olmuyor ise, şikâyet konusu, Genel Müdür tarafından Danışma, Şikâyet ve İtiraz Komitesi gündemine alınır ve burada karar verilir. Danışma, Şikâyet ve İtiraz Komitesi yönetim temsilcisi tarafından itirazın durumuna göre en az 3 kişiden oluşacak şekilde seçilecektir.

### 5.2.1 Belgelendirme Faaliyetleri İle İlgili Şikâyetler

Belgelendirme faaliyetleri ile ilgili şikâyetler, ilgili bölüm yöneticisi ile Yönetim Temsilcisi tarafından, (7) yedi iş günü içerisinde değerlendirilir, şikâyet sahibine yazılı olarak bilgi verilir. Eğer şikâyet çözülmeyecek çapta ise İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi' ne gönderilir.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi' nde alınan kararlar doğrultusunda, gerekli düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

Şikâyet tarihinden en geç (1) bir ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, şikâyet sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

İtiraz ve şikâyet komitesi üyesi olan tetkikçilerin görev aldığı tetkiklerden gelebilecek itiraz ve şikâyetler diğer komite üyeleri tarafından değerlendirilir. Tetkikte görev alan itiraz ve şikâyet komitesi üyesi değerlendirme yapamaz.

### 5.2.2 Belgeli Kuruluşlar Hakkında Yapılan Şikâyetler

Belgeli kuruluşların kalite sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan şikâyetler, Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan, hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler hakkında 1 hafta içerisinde yazılı bilgi verilmesi istenir.

Gelen bilgiler, Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir. Şikâyetin önemi esas alınarak, kuruluştan denetim gerçekleştirilebilir veya normal denetim tarihinde kuruluştan yapılan denetimde, yapılan şikâyete ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

Kuruluştan gelen/alınan bilgiler, İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi' ne gönderilir.

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

### 5.2.3 Muayene Faaliyetleri İle İlgili Şikâyetler

Muayene faaliyetleri ile ilgili şikâyetler, ilgili bölüm yöneticisi ile Yönetim Temsilcisi tarafından, (7) yedi iş günü içerisinde ilgili şikâyet veya itirazın muayene kapsamında olup olmadığı değerlendirilir, şikâyet veya itiraz sahibine yazılı olarak bilgi verilir.

KBM' nin tarafsızlığını etkileyecek, itibarını sarsacak türde veya akreditasyon kurallarını riske atacak şekilde olanlar: Bu tür şikâyetler Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından incelenir.

Ufak çapta olan sadece müşterinin o andaki sorunu giderme yoluyla çözülecek türde olan şikâyetler: bu tür şikâyetler için Yönetim Temsilcisi tarafından Teknik Müdürüne iletilir. Teknik Müdür çözüm üretmek şikâyeti sonuçlandırır. Eğer şikâyetin olduğu muayeneyi Teknik Müdür yapmış ise bu kez karar diğer bir asansör muayene personeli tarafından alınır.

Şikâyetin durumuna göre karar verilerek, Tekrar denetim de yapılabilir. Ve sonuç müşteriye bildirilir. Bu Yapılan denetimler eğer KBM tarafından kaynaklı hata ise ücretsiz olarak müşteriye yapılacağı bildirilir.

Şikâyet tarihinden en geç (1) bir ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, şikâyet sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

### 5.2.4 Asansör Kontrol Faaliyetleri İle İlgili Şikâyetler

Asansör Kontrol faaliyetleri ile ilgili şikâyetler, ilgili bölüm yöneticisi ile Yönetim Temsilcisi tarafından, (7) yedi iş günü içerisinde ilgili şikâyet veya itirazın Asansör Kontrol kapsamında olup olmadığı değerlendirilir, şikâyet veya itiraz sahibine yazılı olarak bilgi verilir.

KBM' nin tarafsızlığını etkileyecek, itibarını sarsacak türde veya akreditasyon kurallarını riske atacak şekilde olanlar: Bu tür şikâyetler Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından incelenir.

Ufak çapta olan sadece müşterinin o andaki sorunu giderme yoluyla çözülecek türde olan şikâyetler: bu tür şikâyetler için Yönetim Temsilcisi tarafından Teknik Düzenleme Sorumlusuna iletilir. Teknik Düzenleme Sorumlusu çözüm üretmek şikâyeti sonuçlandırır. Eğer şikâyetin olduğu Asansör Kontrol Denetimi Teknik Düzenleme Sorumlusu yapmış ise bu kez karar diğer bir Teknik Uzman tarafından alınır.

Şikâyetin durumuna göre karar verilerek, Tekrar denetim de yapılabilir. Ve sonuç müşteriye bildirilir. Bu Yapılan denetimler eğer KBM tarafından kaynaklı hata ise ücretsiz olarak müşteriye yapılacağı bildirilir.

Şikâyet tarihinden en geç (1) bir ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, şikâyet sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

KBM, uygunluk değerlendirme faaliyetleri sonucunda, herhangi bir ürüne ilişkin belgelendirme talebinin reddedilmesi veya ürüne ilişkin bir onayın verilmemesi ya da önceden belgelendirilmiş bir ürünün belgesinin iptal edilmesi durumlarında, ortaya çıkabilecek itiraz ve şikâyetleri incelemek üzere:

- Onayın reddi ya da geri çekilmesi kararının gerekçelerinin detaylı bir şekilde üretici ya da yetkili temsilcisine bildirim yapılar,
- Mevcut yasal haklar ile bu hakların kullanılmasına ilişkin sürelerin üretici ya da yetkili temsilcisine bildirim yapılar,
- Üreticinin ya da yetkili temsilcisinin karara itiraz edebilmesine izin vermekte, bu itirazın bahse konu kararla önceden hiçbir ilişkisi bulunmayan acak konu hakkında yeterli bilgi ve tecrübeye sahip itiraz ve şikâyet komitesine incelenmek ve değerlendirmek üzere iletir,
- Reddedilen veya geri çekilen onaylara ilişkin bilginin T.C. Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'na ve diğer onaylanmış kuruluşlara bildirimini yapar.



## İTİRAZ VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ

|                 |            |
|-----------------|------------|
| Doküman No      | PR.010     |
| Yayın Tarihi    | 01.02.2019 |
| Revizyon No     | 00         |
| Revizyon Tarihi | -          |
| Sayfa No        | 3 / 3      |

### 5.3 İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

KBM, itirazın veya şikâyetin alındığını, ilerleme raporlarını ve sonucunu itiraz veya şikâyet sahibine bildirmelidir. Bilgilendirme mail veya faks yoluyla yapılır. Bilgilendirmenin yapıldığına dair itiraz veya şikâyet sahibinin onayı da alınır ve kayıt muhafaza edilir.

KBM' ye ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

Gerek görülmesi durumunda KBM, şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

### 5.4 İtiraz ve Şikâyet Komitesi Ataması

KBM, itiraz ve şikâyetlerin incelenmesi ve değerlendirilmesi için komite üyeleri atamasını yapar. Komite üyelerinin KBM ile

### 6. İlgili Dokümanlar

FR.006 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi Toplantı Gündem ve Kararları

| Revizyon Bilgileri |                 |                     |
|--------------------|-----------------|---------------------|
| Revizyon No        | Revizyon Tarihi | Revizyon Açıklaması |
|                    |                 |                     |
|                    |                 |                     |
|                    |                 |                     |
|                    |                 |                     |
|                    |                 |                     |
|                    |                 |                     |
|                    |                 |                     |

| Hazırlayan         | Onay        |
|--------------------|-------------|
| Yönetim Temsilcisi | Genel Müdür |