**MUAYENE VE ÜRÜN UYGUNLUK DEĞERLENDIRME DEPARTMANI İTIRAZ PROSEDÜRÜ**

**1. AMAÇ**

Bu prosedürün amacı, Muayene Ve Ürün Uygunluk Değerlendirme Departmanı hakkındaki itirazların alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesi için uygulanacak yöntem ve sorumlulukların belirlenmesidir.

**2. KAPSAM**

**ATACERT Belgelendirme**nin, Muayene Ve Ürün Uygunluk Değerlendirme Departmanı’nın ürün belgelendirme, muayene ve gözetim hizmetleri gibi yürütmekte olduğu faaliyetlerinde gelebilecek tüm itirazları kapsar.

**3. İLGİLİ DOKÜMANLAR ve REFERANSLAR**

**TS EN ISO/IEC 17025** Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği İçin Genel Şartlar

**TS EN ISO/IEC 17020** Uygunluk Değerlendirmesi Çeşitli Tiplerdeki Muayene Kuruluşlarının İşletimi

İçin Şartlar

**TS EN ISO/IEC 17021-1** Uygunluk Değerlendirmesi Yönetim Sistemlerinin Tetkikinin Ve

Belgelendirmesini Sağlayan Kuruluşlar İçin Şartlar

**TS EN ISO/IEC 17065** Uygunluk Değerlendirmesi - Ürün, Proses Ve Hizmet Belgelendirmesi Yapan

Kuruluşlar İçin Şartlar

**TS ISO/IEC 27006** Bilgi teknolojisi - Güvenlik teknikleri - Bilgi güvenliği yönetim sistemi tetkik ve

Belgelendirmesini yapan kuruluşlar için gereklilikler

**TSE ISO/TS 22003** Gıda güvenliği yönetim sistemleri – Gıda güvenliği yönetim sistemlerinin tetkikini

Ve belgelendirmesini sağlayan kuruluşlar için şartlar

**İLGİLİ FORM** Muayene ve Ürün Uygunlu Değerlendirme Departmanı İtiraz Formu

**4. SORUMLULUKLAR**

Bu prosedürün uygulanmasından 17020 Kalite Yönetim Temsilcileri ve Muayene Ve Ürün Uygunluk Değerlendirme Departmanı yöneticisi sorumludur.

**5. TANIMLAR**

**İtiraz:** **ATACERT Belgelendirme** tarafından herhangi bir kişi/kurum veya kuruluş hakkında almış olduğu bir kararın, kabul edilmemesi durumudur.

**6. PROSEDÜR**

İtirazlar; **info@atacert.com** adresine mail ile **+90 553 228 38 77** numarasına telefon ile ATACERT Global Teknik Kontrol Belgelendirmeye iletilebilir.

**ATACERT Belgelendirme**nin, müşteriden gelen itirazları gizlilikle ele alır. Bu prosedür de yer alan çalışmalar ve yazışmalarla ilgili akreditasyon kuruluşu, ilgili bakanlıklar ve TC Mahkemeleri haricinde hiçbir üçüncü kurum ya da kişiye bilgi verilmez.

1. Müşteri tarafından gelen itirazlar, 17020 Yönetim temsilcisi veya departman yöneticisi tarafından alınır.
2. 17020 Yönetim temsilcisine gelen teknik konulardaki itirazlar Muayene ve Ürün Uygunlu Değerlendirme Departmanı İtiraz Formu ile alınır ve Departman Yöneticisine iletilir.
3. İtirazın **ATACERT Belgelendirme**nin sorumlu olduğu ürün belgelendirme, muayene ve gözetim faaliyetleriyle ilgili olup olmadığı kontrol edilir.
4. İtiraz, ürün belgelendirme, muayene, gözetim faaliyetleriyle ilgiliyse şikayeti gözden geçirilerek kök neden bulunur. İtiraz durumu sonuçlandırılarak müşteriye bilgi verilir.
5. İtiraz sahibine iletilecek olan karar, itiraz edilen hususlara önceden müdahil olmamış çalışan tarafından alınır ve onaylanır.
6. İlgili muayene faaliyetlerinde görev almayan Teknik Yönetici yapılan itirazı değerlendirir, gerekli olduğu durumlarda ve uygun görürse gerekli düzeltici- önleyici faaliyetler başlatılır.
7. Söz konusu itiraz bir yanlış anlama, ayrıcalık tanınmasını isteme, programlamada öne alınma gibi konularda ise Departman Yöneticisi şikâyetçi firma ile iletişime geçerek gerekli açıklamaları yapar.
8. 17020 Yönetim Temsilcisi gelen itirazlarla ile ilgili bilgileri istatistiksel olarak değerlendirir ve bu değerlendirmeleri Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında gündeme getirir.
9. Bu prosedürde belirtilen tüm doküman ve kayıtlar kalite kaydı olarak Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir.
10. Müşterinin zarara uğramış olması ve yapmış olduğu itirazda haklı bulunması durumunda mesleki sorumluluk sigortası devreye girmektedir.

**7. REVİZYON DURUMU**

İlgili Prosedürün gerekli olduğu koşullarda revizyonu yapılacaktır.