

|                                                                                   |                                    |                          |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|--------------------|
|  | <b>ŞİKÂYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ</b> | Dok. No: PR.24           | Sayfa<br><br>1 / 4 |
|                                                                                   |                                    | Yayın Tarihi: 01.12.2023 |                    |
|                                                                                   |                                    | Revizyon No: 01          |                    |
|                                                                                   |                                    | Rev. Tarihi: 25.08.2025  |                    |

### 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, NOVA NDT 'nin, muayene faaliyetlerini sunduğu kuruluşların hizmet çalışmalarıyla ilgili herhangi bir konudaki itiraz ve şikâyetle ilgili işlemlerinin esaslarını belirlemektir.

### 2. KAPSAM

NOVA NDT 'nin amaç maddesinde belirtilen faaliyetleri ve diğer faaliyetlerle ilgili şikâyet ve itiraz gelmesinden itibaren, bunların çözülmesine kadar geçen süreci kapsar.

### 3. SÜREÇ

**Şikâyet:** Kuruluşun veya diğer ilgili tarafların NOVA NDT 'nin muayene/test/personel belgelendirme/ürün belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, hizmet verdiği firma ile ilgili belge kapsamında yaptığı faaliyetler veya NOVA NDT 'nin etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin sözlü veya yazılı olarak bildirdikleri olumsuzluklardır.

**İtiraz:** Kuruluşların veya ilgili tarafların NOVA NDT 'nin kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. İtiraz için aranılacak tek koşul, NOVA NDT 'nin aldığı kararın, itiraz eden tarafın isteklerine karşıt olması, kararlara karşı uzlaşmanın sağlanamama halidirtarafından uygunsuz hizmetler tespit edilmesi durumunda kayıt altına alınır.

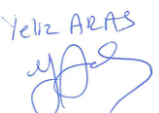
### 4. ŞİKÂYETLER VE İTİRAZLAR

NOVA NDT muayene hizmetleri ile ilgili olarak; muayeneyi gerçekleştiren ekipler; muayenenin, içeriği vb. hususlarda ilgili hizmet alan kuruluş tarafından yapılan yazılı veya sözlü tüm şikâyetler kayıt altına alınır. Şikâyet- İtiraz Formu ya da e-posta ile gelen şikâyetler, KYT tarafına gelen şikâyet veya itiraz; şikâyet kurulu tarafından değerlendirilip, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından ilgili kişiye iletilir.

Şikâyet ve İtiraz kurulu genellikle; Genel Müdür, Teknik Yönetici, Kalite Yönetim Temsilcisi, oluşur. Şikâyet veya itirazı çözen karar, şikâyet veya başvuruya konu olan muayene faaliyetlerinde yer almamış kişi/kişiler tarafından verilmeli veya bunlar tarafından gözden geçirilmeli ve onaylanmalıdır. Çıkar çatışmasının olmamasını güvence altına almak için NOVA NDT; bir müşteriye danışmanlık sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personeli (yönetici pozisyonunda bulunanlar dahil), danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o müşterinin bir şikâyet veya itirazının çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında kullanamaz.

Değerlendirme esnasında şikâyet veya itirazın, kendi sorumluluğu altında olan muayene/test/personel belgelendirme/ürün belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olup olmadığı teyit edilir ve eğer ilgili ise bu şikâyet veya itiraz işleme alınır. Lakin dolaylı veya doğrudan şikâyeti ilgilendiren kurul üyesi o toplantıya alınmaz ve dışarıdan bir Teknik Uzman o şikâyet için toplantıya dahil edilebilir. Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet doğru anlaşılıp anlaşılmadığı ve doğrulanması amacı ile 2 iş günü içinde şikâyet sahibi ve ilgili taraflara ulaşılarak doğrulanması ve bilgilendirmesi yapılır.

NOVA NDT 'ye ulaşan şikâyetler, Genel Müdür, Teknik Yönetici, Kalite Yönetim Temsilcisi (5) beş iş günü içerisinde Düzeltici Faaliyet Prosedürü doğrultusunda değerlendirilir ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, şikâyet sahibi tarafa, yazılı olarak ön bilgi verilir. Şikâyetin mahiyetine göre ilgili yöneticilere gönderilir.

| Hazırlayan                                                                          | Gözden Geçiren                                                                      | Onay                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Kalite Kontrol Sorumlusu ve KYT                                                     | Kalite Kontrol Sorumlusu ve KYT                                                     | Genel Müdür                                                                           |
|  |  |  |

|                                                                                   |                                    |                          |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|-------|
|  | <b>ŞİKÂyet ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ</b> | Dok. No: PR.24           | Sayfa |
|                                                                                   |                                    | Yayın Tarihi: 01.12.2023 | 2 / 4 |
|                                                                                   |                                    | Revizyon No: 01          |       |
|                                                                                   |                                    | Rev. Tarihi: 25.08.2025  |       |

Muayene hizmeti talebinde bulunan veya daha önce muayene hizmeti gerçekleştirilmiş olan bir kuruluş, NOVA NDT Kalite Yönetim Temsilcisinin herhangi bir kararına karşı itirazda bulunabilir. Müşteri bu itirazı söz konusu karar bildirimini eline geçmesine müteakip 5 (beş) iş günü içerisinde yazılı olarak yapabilir.

Kuruluşlar; www.novandt.net web sitesinde yayımlanan Şikâyet- İtiraz Formu 'nu doldurup ileterek veya kalite@novandt.net 'a e-posta yoluyla yada müşteri görüşmesi yaparak şikâyet ve itirazlarını yapabilir.

NOVA NDT itirazları ele alma sürecinin her aşamasında alınan bütün kararlardan sorumludur. İtirazların ele alınmasıyla ve değerlendirilmesiyle ilgili görevlendirilen kişiler; Genel Müdür, Teknik Yönetici, Kalite Yönetim Temsilcisidir. İlgili yöneticiler, gerek görür ise söz konusu müşteri temsilcilerini ve muayene ekiplerini toplantıya davet edebilir. İlgili yöneticiler alınan kararı gerekçesiyle birlikte itirazı izleyen 5 (beş) iş günü içerisinde yazı ile kuruluşa bildirir.

İtirazların sunulması, incelenmesi ve karar verilmesinde, itiraz eden kişi ve/veya kuruma karşı eşitlik ve tarafsızlık ilkesince faaliyetler yürütülür.

İtirazın ele alınması sırasındaki soruşturma ve karar itiraz edene karşı güven esaslı, eşitlik ve tarafsızlık ilkesi ile ayrımcı bir faaliyet göstermeksizin sonuçlandırmak amacı ile aşağıdakiler dikkate alınır. İtiraz süreci;

- İtirazı almak, geçerli kılmak, araştırmak ve buna karşılık hangi faaliyetin yürütüleceğine karar vermek, önceki benzer itirazların sonuçlarını dikkate almak,
- İtirazı izlemek ve kaydetmek,
- Uygun düzeltme ve düzeltici faaliyeti yerine getirmek,
- İtirazları çözümlmek için yapılan faaliyetler dahil olmak üzere itirazların takip edilmesi ve kayıt altına alınması şeklindedir.

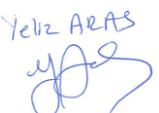
Şikayetler ve itirazlar, Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Takip Tablosu 'na kaydedilerek izlenir.

Şikayetler ve itirazlar, her sene yapılan YGG toplantısında irdelenmektedir.

##### 5. İLGİLİ TARAFLARIN BİLGİLENDİRİLMESİ:

Şikâyet ve itirazlarla ilgili olarak ilgili yöneticiler tarafından alınan kararın gerekçesi ile birlikte kurul kararını izleyen 5 gün içerisinde resmi yazı ile tüm taraflara bildirilir.

NOVA NDT 'ye ulaşan tüm şikâyet ve itirazlar son derece gizli tutulup, gizlilik çerçevesinde üçüncü taraflara bilgi verilmez. Gerek görülmesi durumunda, yalnızca NOVA NDT 'yi akredite eden kurum ve yetkilendiren bakanlıklar tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili kuruluş mutlaka haberdar edilir.

| Hazırlayan                                                                          | Gözden Geçiren                                                                      | Onay                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Kalite Kontrol Sorumlusu ve KYT                                                     | Kalite Kontrol Sorumlusu ve KYT                                                     | Genel Müdür                                                                           |
|  |  |  |

|                                                                                   |                                    |                          |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|----------------|
|  | <b>ŞİKÂYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ</b> | Dok. No: PR.24           | Sayfa<br>3 / 4 |
|                                                                                   |                                    | Yayın Tarihi: 01.12.2023 |                |
|                                                                                   |                                    | Revizyon No: 01          |                |
|                                                                                   |                                    | Rev. Tarihi: 25.08.2025  |                |

NOVA NDT 'nin aldığı kararlara itiraz; sözleşme imzalanıp yürürlüğe girmesinden sonra tarafların vaat ettikleri yükümlülükleri yerine getirmemesi durumunda, itiraz sahibine, bir üst makama itiraz için müracaatta bulunabilecekleri bildirilir. İtirazların çözüm yeri T.C. İzmir mahkemeleridir.

## 6. ŞİKÂYETİN İLGİLİLİĞİNİN TEYİDİ

Kuruluşa ulaşan her şikâyet, Kalite Yönetim Temsilcisi (KYT) tarafından 2 (iki) iş günü içinde değerlendirilir.

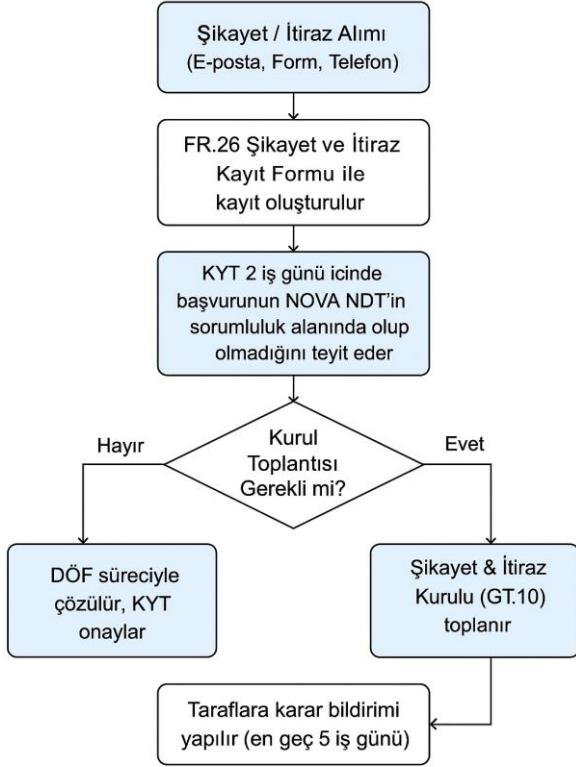
Şikâyetin NOVA NDT'nin sorumluluğu altındaki muayene faaliyetleriyle ilgili olup olmadığı KYT tarafından teyit edilir.

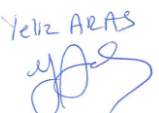
Şikâyet ilgili ise, Şikâyet ve İtiraz Kurulu gündemine alınır.

İlgisiz ise, gerekçesiyle birlikte şikâyet sahibine yazılı bilgilendirme yapılır.

Bu teyit adımı FR.26 Şikâyet ve İtiraz Kayıt Formu üzerinde "İlgililik Teyidi (KYT)" alanında kaydedilir.

### Şikayet ve İtiraz Süreci Akış Diyagramı

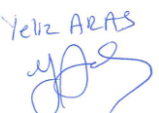


| Hazırlayan                                                                          | Gözden Geçiren                                                                      | Onay                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Kalite Kontrol Sorumlusu ve KYT                                                     | Kalite Kontrol Sorumlusu ve KYT                                                     | Genel Müdür                                                                           |
|  |  |  |

|                                                                                   |                                    |                          |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|----------------|
|  | <b>ŞİKÂYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ</b> | Dok. No: PR.24           | Sayfa<br>4 / 4 |
|                                                                                   |                                    | Yayın Tarihi: 01.12.2023 |                |
|                                                                                   |                                    | Revizyon No: 01          |                |
|                                                                                   |                                    | Rev. Tarihi: 25.08.2025  |                |

#### İLGİLİ KAYITLAR

Düzeltilici Faaliyet Prosedürü  
YGG Kararları  
Şikâyet- İtiraz Formu

| Hazırlayan<br>Kalite Kontrol Sorumlusu ve KYT                                       | Gözden Geçiren<br>Kalite Kontrol Sorumlusu ve KYT                                   | Onay<br>Genel Müdür                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |