

1. AMAÇ

Belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen şikâyet ve önerilerin değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

2.KAPSAM

Yürütülmekte olunan tetkik faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelebilecek şikâyet ve önerileri kapsar.

3.SORUMLULUKLAR

Şikâyet ve İtiraz Komitesi

Yönetim Temsilcisi

4.UYGULAMA

Personel Belgelendirme Müdürü tarafından yürütülmekte olan belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak olabilecek her türlü şikâyet ve öneri İlgili yönetim Temsilcisine veya doğrudan İlgili belgelendirme Müdürlüğüne iletilebilir.

Bu şikâyet ve öneriler ilgili Yönetim Temsilcisine veya ilgili Belgelendirme Müdürlüğüne yazılı olarak ulaştırılabileceği gibi elektronik ortamda web adresi aracılığı ile yapılabilir. Şikâyetin alınması üzerine, şikâyetin kendisinin sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı teyit edilir. Şikâyet belgelendirme faaliyetleri ile ilgili ise şikâyet ve itiraz komitesi tarafından ele alınır. Şikâyet, belgelendirilmiş bir müşteri ile ilgili ise şikâyetin sorgulanmasında belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkililiği dikkate alınır. Firmamız kendi bünyesinde oluşturmuş olduğu komiteler, dış kuruluşlar ve kendisi adına faaliyette bulunan bütün personelin; belgelendirme faaliyetlerinin her aşamasında gizlilik prensibini uygulamaktadır. Bu amaçla bütün personel ile gizlilik sözleşmesi imzalanır. Aynı zamanda belgelendirme için başvuran kuruluşların bilgilerinin üçüncü şahıslara açıklanmayacağı bütün personelle yapılan sözleşmelerde garanti altına alınır. Eğer kanundan gelen zorunluluklardan dolayı veya akreditasyondan dolayı üçüncü tarafa bilgi verilmesi durumu söz konusu olursa bu durumdan firmalar mutlaka bilgilendirilir.

Yönetim Temsilcisine hizmetin yürütülmesi ile ilgili olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen şikâyetler ve öneriler, konunun ulaştığı Yönetim Temsilcisi tarafından Müşteri Şikâyetleri İzleme Formu ile kayıt altına alınır ve şikâyet sahibine şikâyetin alındığını ve değerlendirildiğini en geç 1 hafta içerisinde bildirir. Gerekliyse Düzeltici ve Önleyici Faaliyet başlatılır. Yönetim Temsilcisi şikâyeti geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur. Bu faaliyete ait sonuçlar, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyorsa şikâyet konusu, Yönetim Temsilcisi tarafından Şikâyet ve İtiraz Komitesi gündemine alınmak üzere İlgili Belgelendirme Müdürlüğüne yazılı olarak bildirilir. Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürünün işletilmesi neticesinde sonuçlanan şikâyet ve anlaşmazlıklara ait kayıtlar Yönetim Temsilcisinde muhafaza edilir ve sonuçlar taraflara duyurulur. Yönetim Temsilcisine ulaşan, belgeli kuruluşların kalite sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan müşteri şikâyetleri, şikâyetin iletildiği Yönetim Temsilcisi tarafından ilgili kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler hakkında bilgi talep edilir. Kuruluşlardan belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak gelen öneriler ilgili Belgelendirme Müdürlüğü bünyesinde önerinin niteliği ve uygulanabilirliği açısından değerlendirilerek uygun bulunanlar uygulamaya alınabilir. Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi kararına itiraz söz konusu olduğunda ise; itiraz konusu İlgili Belgelendirme Müdürlüğü tarafından Şikâyet ve İtiraz Komitesi gündemine alınarak komitenin toplanması için gereken çalışmalar yapılır. Konunun görüşüleceği tarih ve Şikâyet ve İtiraz Komitesi üyelerinin isim ve özgeçmişleri ilgili tarafa teyit için bildirilir ve talep ettikleri takdirde toplantıya katılabilecekleri belirtilir. Şikâyet ve İtiraz komitesi üyeleri şikâyete konu olan hususlara dahil olmayan kişiler tarafından seçilir. Şikâyet ve İtiraz Komitesi üyelerinden birine, haklı gerekçe bildirmek kaydı ile şikâyet sahibinin itirazı olması durumunda, Şikâyet ve İtiraz Komitesinde değişiklik yapılır.

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi

Onaylayan: Genel Müdür



MÜŞTERİ ŞİKAYET VE ÖNERİLERİ DEĞERLENDİRME TALİMATI

Doküman No: P-TL-57
Yayın Tarihi: 20.01.2021
Revizyon No: 00
Revizyon Tarihi: -

Komite üyelerinin özgeçmişleri için tekrar teyit alınır. Komite konuyu değerlendirir, bu esnada gerektiğinde uzman görüşüne başvurabilir, Komite itirazın Personel Belgelendirme Müdürlüğüne ulaşmasını takip eden 15 gün içerisinde kesin kararını verir. Şikâyet ve İtiraz Değerlendirmesi Komitesi Kararı; Yönetim Temsilcisi tarafından itirazı yapan kuruluşa/kişiye ve Yönetim Temsilcisine yazılı olarak bildirilir ve dosyalanır. İlgili birim ve Yönetim Temsilcisi gelen bilgileri istatistiksel olarak değerlendirir ve bu değerlendirmeleri Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gündeme getirir.

5.İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü P-PR.28
- YGG Prosedürü TMS-PR.14
- Şikâyet ve İtiraz Prosedürü P-PR.31

6. REVİZYON DURUMU

Revizyon Tarihi	Revizyon No	Revizyon Yapılan Madde	Açıklama

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi

Onaylayan: Genel Müdür