



İTİRAZ VE ŞİKAYET DURUMLARI PROSEDÜRÜ OBJECTION AND COMPLAINT SITUATIONS PROCEDURE

Dok. No / Doc. Nr	PR.11
Yayın Tar. / Release Date	01.04.2017
Rev. No / Rev Nr	01
Rev. Tarihi / Rev Date	31.05.2018
Sayfa / Pages	1 / 2

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı Technical Universal Verification e gelen müşteri istek, şikâyet ve itirazların değerlendirilmesi, incelenmesi ve sonuçlandırılması için bir yöntem oluşturmaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, müşterilerden veya diğer kişilerden gelen her türlü istek, şikâyet (Bkz ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC 27006:2015) ve itirazların (Bkz ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC 27006:2015) değerlendirilmesini kapsar.

3. SORUMLULUK

- 3.1. Müşterilerden gelen tüm isteklerin ve şikâyetlerin alınmasından Yönetim Temsilcisi sorumludur.
- 3.2. Şikâyetlerin değerlendirilmesinden Belgelendirme Müdürü sorumludur.
- 3.3. Şikâyetlerin sonuçlandırılmasından Genel Müdür sorumludur.

4. TANIMLAR

4.1. Şikâyet: Herhangi bir kişi veya kuruluşun, Technical Universal Verification in belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, belgelendirdiği bir firmanın belgelendirme kapsamında yaptığı faaliyetler ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü ve yazılı olumsuz başvurulardır. Technical Universal Verification şikâyetleri ele alma sürecinin tüm seviyelerinde, kararların tamamından sorumludur.

4.2. İtiraz: Technical Universal Verification in belgelendirdiği veya belgelendirme başvurusunda bulunan bir firmanın, Technical Universal Verification in kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. Belgelendirilmiş firma(lar), Technical Universal Verification ile ilgili itirazlarını direk İtiraz Komitesine bildirilebilir. Technical Universal Verification itirazı geçerli kılmak için gerekli olan tüm bilgilerin toplanması ve doğrulanmasından sorumludur.

5. UYGULAMA

5.1. Technical Universal Verification e ulaşan ve Madde 4.1 ve 4.2'de tanımlı şikâyet veya itiraz kapsamına giren başvurular bir sonraki faaliyetlere yönlendirilmek amacı ile Yönetim Temsilcisi tarafından alınır. Bunun için FR.30. **Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu** kullanılır. Şayet başvurular sözlü yapılmış ise ilgili form Yönetim Temsilcisi tarafından doldurularak kayıt altına alınır. Belgelendirme sürecinde uygulanan müşteri memnuniyet anketi sonucunda iki (2) puan ve altı değerlendirmeleri Yönetim Temsilcisi, bu forma kaydeder.

5.2. Şikâyet durumunda, Yönetim Temsilcisi bildirim olduğu formu, Belgelendirme Müdürü'ne iletir. Belgelendirme Müdürü tarafından en geç bir (1) hafta içerisinde değerlendirilerek yapılacak işlemler form üzerinde belirtilir gerektiğinde Düzeltici Faaliyet başlatılır.

5.3. ISO/IEC 17021-1:2015, ISO IEC 27006.2015 standardının gereği; şikâyet sahibine iletilecek olan karar, şikâyete konu olan hususlara önceden müdahil olmamış kişi/kişiler tarafından verilmeli veya gözden geçirilmeli ve onaylanmalıdır. Bu nedenle şikâyet ile ilgili sorumlu(lar) şikâyetin çözümü aşamasında görevlendirilmez.

5.4. Yönetim Temsilcisi tarafından Düzeltici Faaliyet başlatıldığına ve tamamlanması planlanan tarihe ilişkin bilgi şikâyetin ulaştığı tarihten en geç bir (1) hafta içerisinde ilgili tarafa yazılı olarak iletilir.

5.5. Şikâyet tarihinden en geç iki (2) ay içinde Düzeltici Faaliyetler sonuçlandırılarak Genel Müdür'e sunulur. Genel Müdür yapılan çalışmaları ve sonuçları ilgili taraflara yazılı olarak bildirir. Yapılan bildirimden bir (1) ay sonrasında ilgili taraftan hiçbir cevap gelmemesi durumunda Yönetim Temsilcisi tarafından sonucun tatmin edici bulunup bulunmadığının doğrulanması yapılır.

Hazırlayan / Preparer

Yönetim Temsilcisi / Management Representative

Onaylayan / Approver

Genel Müdür / General Manager



İTİRAZ VE ŞİKAYET DURUMLARI
PROSEDÜRÜ
OBJECTION AND COMPLAINT SITUATIONS
PROCEDURE

Dok. No / Doc. Nr	PR.11
Yayın Tar. / Release Date	01.04.2017
Rev. No / Rev Nr	01
Rev. Tarihi / Rev Date	31.05.2018
Sayfa / Pages	2 / 2

5.6. Düzeltici Faaliyet sonucu, firma tarafından kabul edilirse şikâyet kapatılır.

5.13. Belgeli Kuruluşlar Hakkında Yapılan Şikâyetler:

Technical Universal Verification e ulaşan, belgeli kuruluşların kalite sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan müşteri şikâyetleri, ilgili kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler hakkında bilgi talep edilir. Gelen bilgiler Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilir, şikâyetin önemi esas alınarak kuruluştaki PR.05. Denetimler Prosedürü' ne göre kısa süreli denetim gerçekleştirilebilir veya normal denetim tarihinde kuruluşun denetim edilmesi esnasında müşteri şikâyetlerine ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir. Değerlendirme sonuçları firmaya bildirilir.

5.14. Technical Universal Verification bir şikâyet alındığında, belgelendirilmiş müşteri kuruluşun yönetim sistemi dâhilinde önceden belirlenmiş tüm (veya yatkınlığı olan) etkenler de dâhil olmak üzere şikâyetin sebebini belirlemesi ve uygun olduğu durumda raporlamasını zorunlu tutmaktadır.

Technical Universal Verification müşteri kuruluşun iyileştirici/düzeltici faaliyetleri geliştirmek için, araştırmalar yaptığından emin olmak adına gerçekleştirilen bu iyileştirici/düzeltici faaliyetlerin aşağıdaki tedbirleri içerdiğini; şikâyetin önemi esas alınarak kuruluştaki kısa süreli denetimde veya normal denetim tarihinde kuruluşun denetim edilmesi esnasında incelemektedir.

- Yasal düzenlemeler gerektiriyor ise, uygun otoritelere bildirim,
- Uygunluğun geri kazanılması,
- Tekrarın önlenmesi,
- Tüm kötü etkili güvenlik olaylarını ve bunların etkilerinin değerlendirilmesi ve giderilmesi,
- Yönetim sisteminin diğer bileşenleri ile yeterli etkileşimin temin edilmesi,
- Uygulanan iyileştirici/düzeltici tedbirlerin etkinliğinin değerlendirilmesi.

5.15. Technical Universal Verification e ulaşan tüm şikâyetler ve itirazlar son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

5.16. Gerek görülmesi durumunda yalnızca Technical Universal Verification i akredite eden kurum tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili müşteri mutlaka haberdar edilir. Şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna açıklanıp açıklanmayacağı, açıklanacaksa ne kapsamda açıklanacağı müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirlenir.

5.17. Şikâyet ve İtirazlar kapatıldıktan sonra Yönetim Temsilcisi tarafından L.13.Şikâyet ve İtiraz Takip Listesi' ne işlenir.

5.18. Şikâyet ve İtirazlar ve istekler ile ilgili tüm bilgiler ve dokümanlar ve sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gözden geçirilir.

5.19. Bu prosedürde belirtilen tüm doküman ve kayıtlar kalite kaydı olarak ilgili prosedürüne göre muhafaza edilir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PR.05. Denetimler Prosedürü
- FR.48. Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu
- L.13. Şikâyet ve İtiraz Takip Listesi

Hazırlayan / Preparer
Yönetim Temsilcisi / Management Representative

Onaylayan / Approver
Genel Müdür / General Manager