

	ANLAŞMAZLIK, ŞİKAYET ve İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ TALİMATI	Doküman Kodu	TPHI-07.01
		Yayın Tarihi	30.06.2008
		Rev Tarihi	05.07.2010
		Rev.No	01

1. Amaç

Yapmakta olduğumuz Belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan, müşterilerden veya ilgili taraflardan gelen şikâyet, anlaşmazlık veya itirazların değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

2. Kapsam

Denetim faaliyetleri ve Belgelendirme Komitesi Kararlarına ilişkin olarak kuruluşlardan, müşterilerden veya ilgili taraflardan gelebilecek itiraz ve şikâyetleri kapsar.

3. Sorumlular

Genel Müdür, Belgelendirme Müdürleri, İtiraz ve Şikâyetleri değerlendirme komitesi.

4. Tanımlar

Anlaşmazlık: Denetim ekibi ile denetlenen kuruluş firma yetkilileri arasında bulgulara dair (majör/minör/tavsiye) fikir ayrılıkları olduğunda kuruluştan BVA'ya yapılan geribildirim. Ürün belgelendirme denetimlerinde ürün performansını ölçmek için yapılan şahit testlerinin yapılışı sırasında ilgili standartlara uyum konusunda test ekibi ile denetim ekibi arasında çıkan fikir ayrılığı.

İtiraz: Denetim planlanması aşamasında denetim ekibini ve/veya denetim tarihini çeşitli sebeplerden ötürü uygun bulmayan kuruluştan BVA'ya yapılan geribildirim.

Şikâyet: BVA tarafından yapılan denetimin ardından denetçi ile ilgili (denetimi yapış tarzı, ekibini yönlendirme tarzı, kuruluş çalışanlarıyla iletişim tarzı vb konularda) veya denetim sonucu ile ilgili olumsuz geribildirim. Veya BVA'nın belgelendirdiği kuruluştan mal veya hizmet alan ancak memnun kalmayan kurum, kuruluş veya nihayi tüketicilerden gelen olumsuz geribildirim.

5. Talimat

- 5.1. Yürütülmekte olan denetim faaliyetleri ve Belgelendirme Komitesi tarafından alınan kararlarla ilgili olarak olabilecek her türlü itiraz, Hizmetin yürütülmesi ile ilgili olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen şikâyet ve anlaşmazlıklar Yönetim Temsilcisi tarafından **Müşteri Şikâyetleri İnceleme Formu** ile kayıt altına alınır.
- 5.2. Kayıt altına alınan şikâyet **Müşteri Şikâyetleri Takip Formu** ile neticelene kadar takip edilir.
- 5.3. Bu faaliyete ait sonuçlar, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyorsa şikâyet veya anlaşmazlık konusu, Genel Müdür tarafından Anlaşmazlık, Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi gündemine alınır.
- 5.4. Değerlendirilecek şikâyet ve anlaşmazlıklar hakkında faaliyetin başlatıldığı bir yazı ile müşteriye ya da şikâyet sahibine bildirilir.
- 5.5. Anlaşmazlık, Şikâyet ve İtiraz komitesi tarafından Yönetim temsilcisinin konuyla ilgili tuttuğu kayıtlar, detaylı, objektif bir şekilde incelenir, gerekli görülürse bilirkişi raporuna başvurulur. Bu değerlendirme sonunda komite tarafsızlığı, bağımsızlığı ve bütünlüğü sağlayacak şekilde görüşünü verir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	ANLAŞMAZLIK, ŞİKAYET ve İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ TALİMATI	Doküman Kodu	TPHI-07.01
		Yayın Tarihi	30.06.2008
		Rev Tarihi	05.07.2010
		Rev.No	01

- 5.6. Komite görüşü, değerlendirmeler, önerilen düzeltici-önleyici faaliyetler ile ilgili bilgiler Genel Müdüre sunulur, Genel Müdür' ün onayıyla, karar müşteriye veya şikayet sahibine şikayet tarihinden sonra en geç 1 ay içinde yazı ile bildirilir.
- 5.7. Sonuçlanan şikayet ve anlaşmazlıklara ait kayıtlar Yönetim Temsilcisi tarafından müşteri dosyasında muhafaza edilir ve Müşteri Şikayet durumları YGG toplantısı öncesi Genel Müdüre gönderilir.
- 5.8. Şikayet neticesinde tüm faaliyetleri içeren ortak bir uygulama gerekiyorsa, Yönetim Temsilcisi tarafından gereken faaliyet başlatılır. Bu faaliyet İç Denetim prosedürüne göre plan dışı iç denetim gerçekleştirme olabilir.
- 5.9. Belgeli kuruluşların kalite sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan müşteri şikâyetleri, kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler hakkında 1 ay içerisinde yazılı bilgi verilmesi talep edilir.
- 5.10. Gelen bilgiler komite tarafından değerlendirilir, şikâyetin önemi esas alınarak kuruluştan denetim gerçekleştirilebilir veya normal denetim tarihinde kuruluşun denetlenmesi esnasında müşteri şikâyetlerine ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.
- 5.11. Kuruluştan gelen bilgiler doğrultusunda, şikayeti yapan kuruluşa konu hakkında yazılı bilgilendirme yapılır.

İtirazlar ve Çözümü

- 5.12. Denetim faaliyetleri neticesinde alınan Belgelendirme Komitesi Kararlarına yapılan itirazlar, kuruluşumuza ulaştığında, itiraz konusu, Müşteri Şikâyetleri İnceleme Formu ile kayıt altına alınarak Belgelendirme Müdürü tarafından Anlaşmazlık, Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi gündemine havale edilir.
- 5.13. Konunun görüşüleceği tarih ve Anlaşmazlık, Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi üyelerinin isimleri ilgili tarafa teyit için bildirilir ve talep ettikleri takdirde toplantıya katılabilecekleri belirtilir.
- 5.14. Anlaşmazlık, Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi üyelerinden birine, haklı gerekçe bildirmek kaydı ile, şikayet sahibinin itirazı olması durumunda, Anlaşmazlık, Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi Yedek üyelerinden birisi komiteye dâhil edilerek kuruluştan teyidi alınır.
- 5.15. Komite konuyu değerlendirir, bu esnada gerektiğinde uzman görüşüne başvurabilir, görüş verecek uzmanların en az 3 yıllık Baş denetçi tecrübesine sahip olması ve ilgili sektörde en az 3 denetim gerçekleştirmiş olması gerekir.
- 5.16. Komite itirazın Kuruluşumuza ulaşmasını takip eden 15 gün içerisinde kesin kararını vererek müşteriye yazı ile bildirilir.

Denetim plan, ekip ve faaliyetlerine itiraz

- 5.17. Ayrıca gerçekleştirilecek denetim faaliyeti ile ilgili olarak, kuruluş planlanan denetim ekibi ve tarihine itiraz etme hakkına sahiptir. Bu itirazı inceleme sonucu, objektif delillere dayanan bir itiraz varsa yeni bir denetim ekibi görevlendirilir veya yeni bir tarih belirlenerek çözüm sağlanır.
- 5.18. Yönetim görevini yürüten personel, komite üyeleri söz konusu şikayet sahibi olan kuruluşa yönelik herhangi bir faaliyet içinde bulunmuşlarsa veya son 2 yıl içinde söz konusu olan itiraz, şikayet veya anlaşmazlıkla ilgili taraf olmuşlarsa, hiçbir itiraz, şikayet

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	ANLAŞMAZLIK, ŞİKAYET ve İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ TALİMATI	Doküman Kodu	TPHI-07.01
		Yayın Tarihi	30.06.2008
		Rev Tarihi	05.07.2010
		Rev.No	01

ve anlaşmazlık konusunu incelemekle görevlendirilemezler. Ayrıca bu konu imzalanan sözleşme ve gizlilik & tarafsızlık taahhütnamesiyle de garanti altına alınmıştır.

- 5.19. Denetim faaliyetleri konusunda olabilecek her türlü şikâyet, kuruluş tarafından Müşteri Şikâyetleri İnceleme Formu ile yapılır, anlaşmazlık konusu yazılarak baş denetçi tarafından cevaplanması istenilir ve cevap müşteriye bildirilir. Müşteri cevaptan tatmin olmamışsa Belgelendirme Müdürüne şikâyet olarak aktarılır,
- 5.20. Belgelendirme Müdürü konuyu inceleyerek 1 ay içerisinde şikayet sahibine bildirir, eğer cevap memnun edici değilse konu Anlaşmazlık, Şikayet ve İtiraz değerlendirme komitesine Genel Müdür tarafından aktarılarak en geç 1 ay içerisinde cevap verilmesi istenir, komiteden çıkacak cevap şikayet sahibine yazılı olarak bildirilir.
- 5.21. Yönetim Temsilcisi tarafından anlaşmazlık, şikâyet ve itiraz kayıtları istatistiksel olarak değerlendirilir ve bu değerlendirmeler Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gündeme alınır.

Müşterilerin müşterilerinden gelebilecek olan şikayetler

- 5.22. *Belgelendirilmiş kuruluşun mal veya hizmetlerinden faydalanan kurum, kuruluş veya nihayi tüketicilerden de şikayetler gelebilmektedir. Böyle bir durumda şikayeti alan kişi konuyu Belgelendirme Müdürüne iletir, Belgelendirme Müdürü konuyu yazılı olarak belgeli kuruluşa iletir ve konuyla ilgili soruşturma/inceleme/DÖF açılması istenir ve 15 gün içinde yazılı olarak cevap verilmesi talep edilir.*
- 5.23. *Belgeli kuruluş 15 gün içinde yazılı cevap verirse bu cevap şikayet sahibine iletilir ve uzlaşma sağlanmaya çalışılır.*
- 5.24. *Belgeli kuruluş 15 gün içinde cevap vermezse Belgelendirme Müdürü telefon ile irtibat kurarak şikayetin akıbetini araştırır ve kuruluştan yazılı cevap elde eder. Bu cevap şikayet sahibine iletilir ve uzlaşma sağlanmaya çalışılır.*
- 5.25. *4.23 ve 4.24 maddelerden sonuç alınamazsa yol, konaklama ve adam-gün maliyetleri kuruluşa fatura edilmek kaydıyla kuruluşa habersiz denetim yapılır ve "Müşteri İlişkileri/Memnuniyeti" prosesi/prosedürü ile ilgili şikayete uygulanan takip denetlenir. Gerektiği durumda firmadan şikayet sahibi telefon ile aranarak uzlaşmaya varılması hedeflenir.*

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür