

BELGELENDİRME KURULUŞUNA VE MÜŞTERİLERİNE KARŞI ŞİKÂyet VE İTİRAZLAR

İÇİNDEKİLER

1	Amaç
2	Kapsam
3	Referanslar
4	Tanımlar
5	Şikâyet ve İtiraz Prosedürü
6	Kalite Kayıtları

1 Amaç

Bir kuruluşu/şubeye yönelik şikayetlerin kaydedilme ve işlenme şeklini tanımlamak. Belgelendirme kuruluşuna yapılan itiraz ve şikayetlerin kaydedilme ve işlenme şeklini tanımlamak.

2 Kapsam

Sertifikalı kuruluşlara/şubelere karşı, tanınmış kalite, çevre, ürün, personel vb. faaliyetleriyle ilgili tüm şikayetler. Belgelendirme kuruluşunun faaliyetleri ve belgelendirilmiş müşterileri ile ilgili olarak aldığı tüm itirazlar ve şikayetler.

3 Referanslar

ISO 17021, ISO 17065 ve ISO 10002 standardı

4 Tanımlar

İtirazlar: ATC INTERNATIONAL'ın belgelendirme süreciyle ilgili olarak verdiği herhangi bir kararın müşteriden veya diğer taraflardan yeniden değerlendirilmesi talebi.

Şikâyet: Kuruluş olarak herhangi bir kişinin/firmanın ATC INTERNATIONAL'a yazılı olarak faaliyetleri/eylemleri ile ilgili olarak yaptığı itiraz dışında memnuniyetsizliğin beyan edilmesi veya sertifikalı müşteri hakkında ATC INTERNATIONAL tarafından üçüncü şahıslar tarafından yönetim sistemleri, ürünleri ve hizmetlerine ilişkin iddialarda bulunulması.

5 Prosedür

5.1 İtirazlar

ATC INTERNATIONAL müşterilerinin, denetimin bilinen faaliyetlerine ve ATC INTERNATIONAL'a ve belgelendirme faaliyetlerine ilişkin karara ilişkin herhangi bir itirazı varsa, bir komite bu itirazları incelemelidir.

Komite, Genel Müdür, Kalite Müdürü, Standart/Program Yöneticisinden oluşur.

Bu itirazlara denetimde/incelemede görev alan kişilerin karar vermemesi gerekmektedir.

İtiraz Komitesi üyeleri, itiraz başvurularının, soruşturmalarının ve kararlarının itiraz sahibine karşı herhangi bir ayrımcı eylemle sonuçlanmamasını sağlar. İtiraz süreci sertifikasyon sürecinden bağımsızdır.

Müşterinin itirazı Form P12/01'e kaydedilmelidir. Standart/Program Yöneticisi yorumunu bu forma kaydedecek ve takip edilmesi için komiteye gönderecektir. Daha sonra Standart/Program Yöneticisi bu itirazın takip edilmesi için Form P12/01'e kaydetmiştir.

Ayrıca itirazı aldıktan sonra, bu komitenin sorumlusunun itiraz eden kişiye yazılı olarak (e-posta) dönüş yapar. Nihai karar, alınan raporun incelenmesine dayanarak komite tarafından verilir ve karar, kararda tarafsız olan bir kişi tarafından başvuru sahibine bildirilmelidir.

ATC INTERNATIONAL Komite üyelerinin kararı, komite üyeleri tarafından imzalanarak kapatılır.

Komite üyeleri inceleme sürecinin eylemlerini Form P12/02'ye yazacaktır. Süreç boyunca gizlilik korunacaktır.

5.2 ATC INTERNATIONAL Müşterilerinin Şikayetleri

ATC INTERNATIONAL müşterilerinin yazılı veya sözlü herhangi bir şikâyeti varsa, ATC INTERNATIONAL bunu Form P12/01'e kaydetmelidir ve teyit etmelidir. Daha sonra Kalite Müdürü şikâyeti bir hafta içinde incelemeli ve ilk aşamada şikâyeti çözmeye çalışmalıdır. Daha sonra şikâyetin sorumlusunu en kısa sürede belirleyecektir. Bu şikâyetin sorumlusu, şikayetçiye e-posta göndermeli ve bunu aldığını duyurmalıdır. Şikâyeti takip etmeli ve P12/02 Formuna aksiyonları yazmalıdır. Eylem tamamlandığında Kalite Müdürü, Form P12/01'deki uygun kutuyu imzalayacaktır.

ATC INTERNATIONAL şikayetleri 30 gün içerisinde incelemekle sorumludur.

Sonunda şikayetlerin sonucu P12/07 Formu ile şikayetçiye resmi olarak bildirilmelidir.

Kalite Müdürü tüm bu süreçleri kontrol etmeli.

Bu aşamada şikâyet çözülmezse ve şikayetçi memnun olmazsa Kalite Müdürü tarafından tekrar incelenecektir. Ancak şikayetçi yine de memnun değilse ve fikir ayrılığı

varsa program kurallarına göre hareket edilecektir.

5.3 Sertifikalı müşterilerden gelen bir kişi, grup veya kuruluşun şikayetleri

Bir kişi, grup veya kuruluşun sertifikalı bir müşteriden şikâyeti varsa P12/01 Formunu doldurmuş olmaları gerekir. Bu formda şikayetçinin şikayetini duyurması gerekir. Kalite Müdürü şikâyeti bir an önce incelemeli ve şikâyetin sorumlusunu belirlemelidir.

Şikâyetin ATC INTERNATIONAL sertifikasyon faaliyetleriyle ilgili olması durumunda 5.2 maddesine göre süreç yürütülecektir.

Şikâyet sertifikalı müşteriyle ilgiliyse, bu şikâyetin sorumlusunun konuyu bir hafta içinde müşteriyle görüşmelidir.

Belirtmek gerekir ki şikâyetle kalite yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınmalıdır.

Bu şikâyetin sorumlusu şikayetçiye e-posta göndermelidir. Şikayetler ve nedenleri hakkında harekete geçerek Kalite Müdürü ve Genel Müdüre bilgi verir. P12/05 Formunu doldurmuş ve şikayetlerini ve nedenlerini kaydetmiş olmalıdır. Gerekli işlem yapıldıktan sonra şikâyetçiye resmi olarak P12/06 şikâyet formunun yanıtı gönderilir. Bilgilendirmenin şikâyet konusuyla ilgisi olmayan bir kişi tarafından yapılması gerekmektedir.

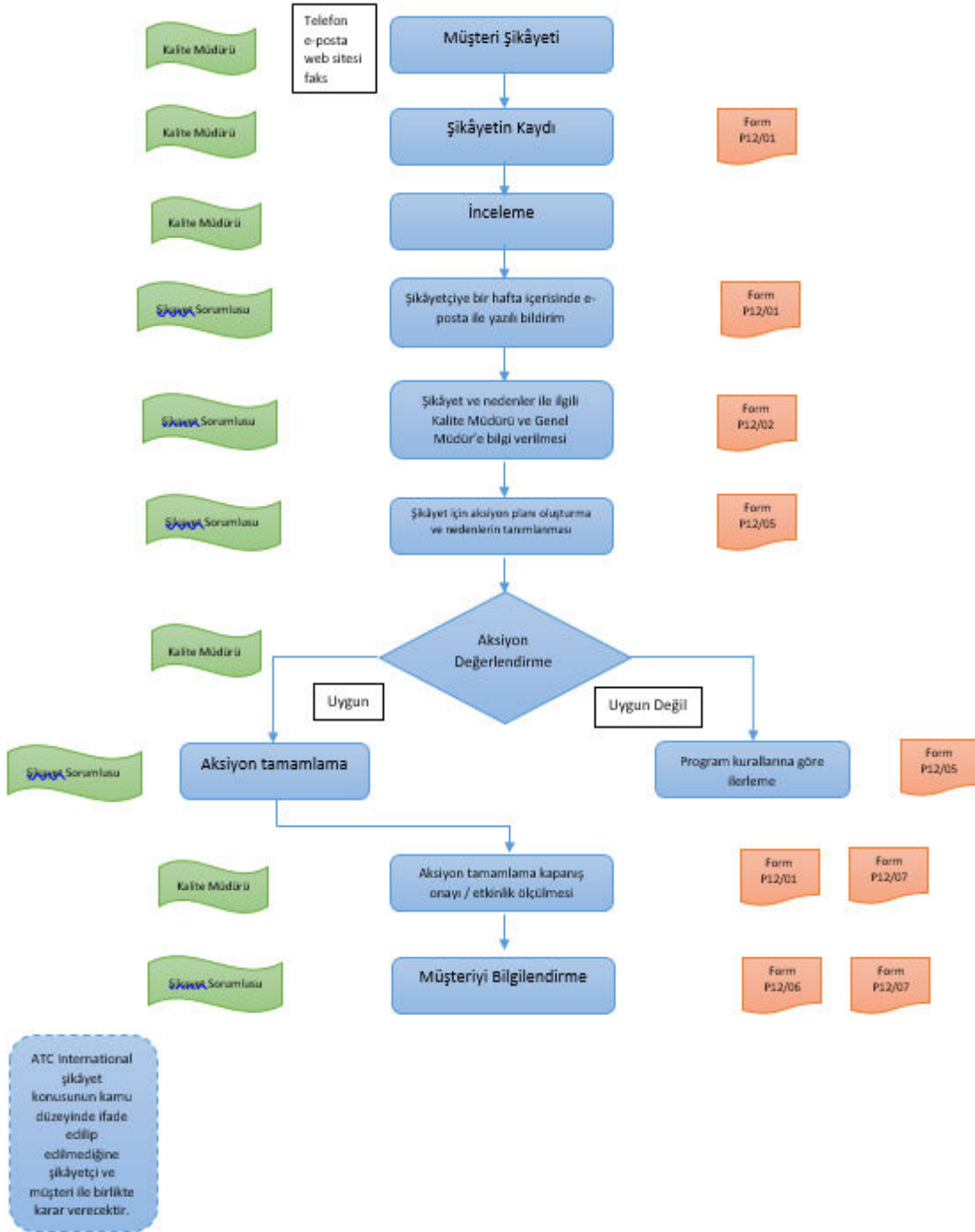
Her aşamada ATC INTERNATIONAL şikayetçi ve sertifikalı bir müşteriye, şikâyetin takibi için davet etmelidir. Ayrıca ihtiyaç duyulursa ve ATC INTERNATIONAL şikâyetin doğru olduğunu gördüğünde, Kalite Müdürü müşterinin konumunu kendisi veya program yöneticisi veya doğrulayıcılardan biri tarafından, uygun denetçi tarafından kısa sürede doğrulama veya denetim olarak incelemeyi planlamalıdır.

ATC INTERNATIONAL, şikâyet konusunun kamu düzeyinde ifade edilip edilmediğine şikayetçi ve müşteri ile birlikte karar verecektir.

Sonunda Şikâyet Formu P12/07 doldurulur ve etkinliği Kalite Müdürü veya Genel Müdür tarafından ölçülür.

Kalite Müdürü tüm bu süreçleri kontrol eder.

ATC INTERNATIONAL MÜŞTERİLERİNİN ŞİKÂyet VE İTİRAZ AKIŞ ŞEMASI



6 Kalite kayıtları

Kalite Kaydı Sayı	Kalite Kayıt Başlığı:	Dosya Türü	Tutulma Zaman
Form P12/01	Şikayetler/İtirazlar Formu	Operasyonlar	10 yıl
Form P12/02	Şikâyet/İtiraz Faaliyetlerin Listesi	Operasyonlar	10 yıl
Form P12/05	Şikayetlerin Takibi	Operasyon	10 yıl
Form P12/06	Şikâyetin Geri Dönüşü	Operasyon	10 yıl
Form P12/07	Şikâyetin Sonlandırılması	Operasyon	10 yıl

Doküman Revizyonu

Rev. No	Tarih	Açıklamalar	Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
00	16.11.2023	İlk Yayın	Ümit Bucak	Ümit Bucak	Ümit Bucak
01	28.10.2024	Doküman saklanma süreleri değiştirildi. Şikâyet ve itiraz akış şeması eklendi.	Damla Aydoğan	Ümit Bucak	Ümit Bucak