	BELGELENDİRME BÖLÜMÜ	Doküman No : C-2.02
	Müşteri Şikayet ve İtirazları Prosedürü	Sayfa : 1 / 7 Tarih : 20.01.2010 Revizyon : 04

Hazırlayan Onayı	Gözden Geçirme Onayı	Yürürlük Onayı
Yönetim Temsilcisi	Belgelendirme Bölüm Müdürü	Genel Müdür

1 Amaç

Bu prosedürün amacı, yönetim sistemleri belgelendirmesi kapsamında S&Q Mart Cert Belgelendirme Bölümü faaliyetleri ile ilgili olarak S&Q Mart Cert' e ulaşan itiraz ve şikayet başvurularının hızlı ve etkin bir şekilde değerlendirilerek sonuçlandırılmasının sağlanmasıdır.

2 Kapsam

Bu prosedür S&Q Mart Cert Belgelendirme Bölümü tarafından gerçekleştirilen belgelendirme ile ilgili faaliyetlere uygulanır.

3 Referanslar

3.1 İlgili Dokümanlar

TS EN ISO/IEC 17021 madde 9.7 - 9.8

TSE ISO/TS 22003 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemlerinin Tetkikini ve Belgelendirmesini Sağlayan Kuruluşlar için Şartlar

IAF-MD5:2009 Kalite Yönetim Sistemi ve Çevre Yönetim Sistemi Denetim Zamanlarının Hesaplanması

TS ISO 10002 Kuruluşlarda Şikayetlerin Ele Alınması Kılavuzu

C-1.02 Dokümanların Kontrolü Prosedürü

C-1.03 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

C-1.05 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü

C-2.01 Teklif Verme, Sözleşme Hazırlama ve Faturalama Prosedürü

C-3.07 Belgenin Askıya Alınması, İptali Prosedürü

C-3.09 Uygunsuzluk Kayıtları ve Düzeltici Faaliyetlerin Takibi Prosedürü

C-4.02 Belge Düzenleme Prosedürü


C-4.03 Belge Kullanımı ve Logo Kullanım Prosedürü

Sistem Belgelendirmesi İçin Genel Şartlar Kitapçığı

3.2 İlgili Kayıtlar

C-2.02-F.01 Şikayet ve İtiraz Başvuru Formu

C-2.02-F.02 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu

	BELGELENDİRME BÖLÜMÜ	Doküman No : C-2.02
	Müşteri Şikayet ve İtirazları Prosedürü	Sayfa : 2 / 7 Tarih : 20.01.2010 Revizyon : 04

4 Tanımlar

ANLAŞMAZLIK: Belgelendirme kapsamında, S&Q Mart Cert tarafından alınan kararlarla ilgili anlaşmazlık

ŞİKAYET: Özel veya tüzel kişiler tarafından yönetim sistemleri belgelendirmesi kapsamında verilen hizmetlerle ilgili 'akreditasyon kuruluşu ile ilgili olanlar dahil' S&Q Mart Cert' in prosedürleri, politikası, hizmet performansı, daimi ya da geçici personeli, düzenlediği belgeler kapsamında gerçekleştirdiği faaliyetler veya S&Q Mart Cert Belgelendirme Bölümü' nün faaliyetleri kapsamında herhangi bir konuya ilişkin yapılan yazılı olumsuz başvurulardır.

İTİRAZ: Belgelendirme kapsamında herhangi bir konuda özel veya tüzel kişilerin, S&Q Mart Cert' in kendilerini ilgilendiren konularda aldığı karara karşı yapılan yazılı başvurudur. İtiraz için aranılacak tek koşul, S&Q Mart Cert' in aldığı kararın itiraz eden tarafın isteklerine karşıt olması ve anlaşmazlık başvurusu ile çözümlenememiş olmasıdır.

İTİRAZ KURULU: Yönetim sistemleri belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak S&Q Mart Cert' in aldığı kararlara yönelik olarak yapılacak itirazların incelenerek karara bağlanması amacı ile söz konusu faaliyette görev almayan, karar alınacak konu hakkında yeterli bilgi ve deneyim sahibi S&Q Mart Cert içinden ve dışından çeşitli sektör temsilcisi uzman kişilerden oluşturulan Genel Müdüre bağlı gruptur.

S&Q MART CERT BB : S&Q Mart Cert Belgelendirme Bölümü

Yönetim Sistemi: Kalite Yönetim Sistemi

5 Sorumluklar ve Personel

5.1 Prosedürün yürütülmesi

Prosedürün yürütülmesinden Belgelendirme Bölüm Müdürü ve Yönetim Temsilcisi sorumludur.

5.2 Prosedürün kullanıcıları


Bu prosedürün kullanıcıları S&Q Mart Cert Belgelendirme Bölümü personelleridir.

İtiraz başvurularının değerlendirilmesi ve sonuçlandırılmasından İtiraz Kurulu sorumludur.

Değerlendirilen itiraz ve şikayet başvurularının başvuru sahibine bildirilmesinden ve kayıtların tutulmasından Belgelendirme Bölüm Müdürü sorumludur.

Şikayet başvurularının izlenmesinden, sonuçlandırılmasından S&Q Mart Cert Belgelendirme Bölüm Müdürü sorumludur.

Müşteri memnuniyet anketlerinin uygulanmasından ve değerlendirilmesinden Yönetim Temsilcisi sorumludur.

	BELGELENDİRME BÖLÜMÜ	Doküman No : C-2.02
	Müşteri Şikayet ve İtirazları Prosedürü	Sayfa : 3 / 7 Tarih : 20.01.2010 Revizyon : 04

6 Prosedür

6.1 Genel

Yönetim sistemleri belgelendirmesi kapsamında S&Q Mart Cert Belgelendirme Bölüm faaliyetleri ile ilgili olarak S&Q Mart Cert' e ulaşan itiraz ve şikayet başvurularının uygun ve hızlı bir biçimde değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması için aşağıdaki esaslar uygulanır.


6.2 Şikayet Başvurularının Ele Alınması ve İşleme Konulması:

Özel veya tüzel kişiler;

- a-) S&Q Mart Cert'in belgelendirdiği belgelendirilmiş kuruluşlar,
- b-) S&Q Mart Cert'in belgelendirdiği belgelendirilmiş kuruluşların müşterileri,
- c-) Kamu kurumları,
- d-) Özel kuruluşlar,
- e-) S&Q Mart' ın müşterileri ve kamunun diğer üyeleri,
- f-) diğer ilgili taraflar tarafından yönetim sistemleri belgelendirmesi kapsamında verilen hizmetlerle ilgili "**akreditasyon kuruluşu ile ilgili olanlar dahil**" olarak ulaşan yazılı olumsuz başvurulardan bazıları aşağıdaki konular olabilir:
 - Denetim ekibi veya denetçilerin tutum ve davranışları,
 - Denetim programına uyum,
 - S&Q Mart Cert belgelendirme faaliyetinde görev alan personelin performansı,
 - Belgelendirilmiş kuruluş hakkında hizmet veya ürün kullanıcısı ya da üçüncü tarafların şikayeti,
 - Akreditasyon kuruluşunun belgeli firmaların logo ve akreditasyon işareti yanlış kullanımı konusundaki başvurusu,
 - S&Q Mart Cert tarafından gerçekleştirilen faaliyetin hizmet bedelinin başvuran kuruluşça kabul edilmemesi vb. konular S&Q Mart Cert için şikayet olarak kabul edilerek değerlendirilmek üzere ele alınır. S&Q Mart Cert şikayeti geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgileri toplar ve doğrulamasını yapar ve şikayet sahibini bilgilendirir.

Şikayetler ile ilgili yöntem S&Q Mart Cert web sitesinde yayınlanmaktadır. Şikayetler; Şikayet sahibinin C-2.02-F.01 Şikayet ve İtiraz Başvuru Formunu doldurup S&Q Mart Cert'e ulaştırması ile yapılır.

Bu form ve C-1.05-F.01 Düzeltici-Önleyici Faaliyet Formu birlikte takip edilir. Başvuru, C-1.02 Dokümanların Kontrolü Prosedürü'ne göre kayıt edilerek şikayetin giderilmesine yönelik düzeltici, önleyici faaliyetin gerçekleştirilmesini sağlamak üzere Belgelendirme Müdürüne iletilir. Şikayet ile ilgili olarak işlem başlatılmadan önce başvuru konusunun S&Q Mart Cert belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olduğu doğrulanır. Şikayet alındığında şikayet sahibine bilgilendirme yapılır. Ayrıca şikayetin ele alındığı ve şikayete yönelik sürecin nasıl işleyeceğine, sonuçlanacağına yönelik bilgilerde şikayet sahibine iletilebilir.

	BELGELENDİRME BÖLÜMÜ	Doküman No : C-2.02
	Müşteri Şikayet ve İtirazları Prosedürü	Sayfa : 4 / 7 Tarih : 20.01.2010 Revizyon : 04

Değerlendirme sonucunda, basit bir hata nedeni ile firmadan özür dilemek ya da önemli bir soruna ilişkin düzeltici faaliyet gerçekleştirdikten sonra bu durumun tafasına gitmek gereği doğabilir. S&Q Mart Cert şikayetin ortadan kaldırılmasına yönelik faaliyetleri gerçekleştirerek şikayeti giderir ve şikayet sahibini bilgilendirir.

6.3 Şikayet Başvurularının Değerlendirilmesi ve Sonuçlandırılması:

S&Q Mart Cert' e ulaşan şikayetlerin değerlendirilerek gerekli düzeltici faaliyetin gerçekleştirilmesinden Belgelendirme Bölüm Müdürü sorumludur. Şikâyetlerin değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması sürecinde S&Q Mart Cert Belgelendirme Bölüm Müdürü Yönetim Temsilcisi ile işbirliği yapar. S&Q Mart Cert Belgelendirme Bölüm Müdürü şikayet konusunun araştırılmasından ve sonuçlandırılmasından, Yönetim Temsilcisi ise sistemle ilgili iyileştirmelerin yapılması konusunda gerekli faaliyetleri yürütmekten sorumludur. Yönetim Temsilcisi; şikâyetin kayda alındığı tarihten itibaren beş iş günü içerisinde başvuru sahibine gerçekleştirilecek faaliyete ilişkin ilk yanıtı verir. Şikâyetin çözümlenmesi için, S&Q Mart Cert Belgelendirme Bölüm Müdürü doğrudan görev alabileceği gibi şikâyet konusu faaliyette görev almamış personel de görevlendirebilir. Görevli personel şikâyetin araştırılması, sonuçlandırılması ve izlenmesinden sorumludur. Gerekli görüldüğünde faaliyeti gerçekleştirecek kişi değiştirilebilir. Görevli personel şikâyeti araştırır, inceler ve çözüme yönelik faaliyeti kendisi yapabilir veya yapacak yetkinlikte birini görevlendirerek yapılmasını sağlar. Değerlendirme süreci S&Q Mart Cert Belgelendirme Müdürü ve Yönetim Temsilcisi tarafından izlenerek gerekli çalışmalar hassasiyetle gerçekleştirilir. Şikâyete esas konunun çözümlenmesi amacı ile düzeltici/önleyici faaliyet başlatılır. Gerekmesi durumunda ilgili bölüm/süreçte olağan dışı iç denetim (**özel tetkik**) gerçekleştirilebilir.


Şikâyet S&Q Mart Cert' den belgeli bir firmaya ait ise, bu şikâyet Yönetim Temsilcisi tarafından ilgili belgelendirilmiş kuruluşa iletilir ve şikâyete ilişkin cevap istenir. Alınan cevap şikâyetin giderildiği konusunda yeterli delilleri içeriyor ve şikâyet sahibi şikâyetin giderildiğini kabul ediyor ise şikâyet sonuçlandırılır. Aksi takdirde gerektiğinde şikâyete ilişkin ilgili firmada olağan dışı (**özel tetkik**) denetim gerçekleştirilebilir. Bu özel denetimde şikâyet konusu başta olmak üzere belgelendirilmiş kuruluşun,

- Yasal, ticari veya kuruluşun statüsü veya mülkiyeti,
- Kuruluş ve yönetim gibi kilit yönetici, karar alma ve teknik kadro,
- İletişim adresi ve önemli sahalar,
- Belgelendirilmiş yönetim sistemi altındaki işlemlerin kapsamı konularında denetim gerçekleştirir.

Gerçekleştirilen faaliyete/denetime ilişkin yapılan çalışmanın sonuçları Yönetim Temsilcisi tarafından gizlilik esaslarına uygun şekilde yazılı olarak şikâyet sahibine gönderilir.

Şikâyetin araştırılması ve cevaplama işlemi başvuru tarihinden itibaren otuz gün içerisinde tamamlanmalıdır. Şayet gerçekleştirilecek düzeltici faaliyet daha uzun bir zaman gerektiriyorsa ve bu durum önceden biliniyorsa firmaya gönderilen ilk yanıtta veya daha sonra gönderilecek yazı ile bildirilmelidir. Şikâyet başvurularının nasıl yapılacağı Sistem Belgelendirmesi İçin Genel Şartlar Kitapçığında ve S&Q Mart Cert web sitesinde ilgili taraflara duyurulmaktadır.

Şikâyete istinaden yapılan düzeltici faaliyetin sonucunu, şikâyet sahibinin kabul etmemesi durumu itiraz olarak ele alınır ve itirazlar karara bağlanması için tüm şikâyet

	BELGELENDİRME BÖLÜMÜ	Doküman No : C-2.02
	Müşteri Şikayet ve İtirazları Prosedürü	Sayfa : 5 / 7 Tarih : 20.01.2010 Revizyon : 04

kayıtlarıyla birlikte yazılı olarak İtiraz Kuruluna iletilir. Şikâyet sonucu yapılan faaliyete, şikâyet sahibinin itirazı yazılı olabileceği gibi sözlü de olabilir.

Şikayet sahibine iletilecek olan karar, şikayete konu olan hususlara dâhil olmayan kişiler tarafından verilir veya gözden geçilir ve onaylanır.

S&Q Mart Cert, şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceğini, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşterisi ve şikayet sahibi ile üçlü yapılan görüşme ile karar verir. Bu karar 1.01-F.01 Toplantı tutanağı ile kayıt altına alınarak verilen karar doğrultusunda hareket edilir.

6.4 İtirazın İşleme Konulması:

İtirazla ilgili başvurunun S&Q Mart Cert' e ulaşmasından sonra C-1.02 Dokümanların Kontrolü Prosedürü 'ne göre kayıt işlemi yapılır.

İtiraz olarak değerlendirilecek konulardan bazıları:


- Şikayetin S&Q Mart Cert tarafından kabul edilmemesi,
- Şikayet sonucunda, S&Q Mart Cert tarafından yapılan faaliyeti şikayet sahibinin kabul etmemesi,
- Şikayet inceleme sonucunda verilen kararın şikayet sahibi tarafından kabul edilmemesi,
- Belgenin askıya alınması,
- Belgenin iptali,
- Belge düzenlenmemesi
- Kapsam
- Başvuru yapılan kapsamın tamamı ya da bir kısmına olumlu yanıt verilememesi (başvuru ya da değerlendirme süreci sonunda) vb.

Başvurunun içeriği ne olursa olsun, önemli olan hızlı ve doğru bir şekilde işlem görmesidir.

Yapılan itirazın S&Q Mart Cert tarafından etkin bir şekilde değerlendirilebilmesi için başvuru sahibinden en az aşağıdaki bilgiler temin edilir:

- itiraz konusu kararın içerik, tarih ve varsa numarası,
- başvuruyu yapan özel ya da tüzel kişinin adı,
- itiraz kapsamında yer alan faaliyette görev alan S&Q Mart Cert personeli adları,
- kararın kabul edilmeme nedenleri,
- gerektiğinde detay bilgi alınabilecek kişi/kişilerin iletişim bilgileri

Yapılan başvurunun işleme alındığı ve değerlendirmenin tamamlanarak en geç otuz gün içerisinde sürecin sonuçlandırılacağına dair başvuru sahibine Belgelendirme Müdürlüğü tarafından beş iş günü içerisinde bilgi yazısı yazılır. İtirazın sonuçlandırma sürecinin uzaması durumunda başvuru sahibine tekrar yazılarak gelişmeler hakkında bilgi verilir. Başvuranın talep etmesi durumunda İtiraz Kurulu' nun kimlerden oluştuğu ve başvuranın kurulun üyeleri hakkında fikir beyan etme hakkı olduğu bildirilmelidir.

	BELGELENDİRME BÖLÜMÜ	Doküman No : C-2.02
	Müşteri Şikayet ve İtirazları Prosedürü	Sayfa : 6 / 7 Tarih : 20.01.2010 Revizyon : 04

6.5 İtirazların Değerlendirilmesi ve Sonuçlandırılması:

S&Q Mart Cert tarafından alınan karara itiraz, karar bildirim tarihinden itibaren otuz gün içerisinde yazılı olarak yapılmalıdır. Belgelendirme Bölüm Müdürü itirazla ilgili başvuruyu İtiraz Kuruluna iletir. İtiraz Kurulu; toplanarak itiraz başvurusunu değerlendirir. Gerekliğinde süreçte görev alan personel ve kurullardan ilave bilgi alınır. İtiraz Kurulu itirazın geçerliliğini detaylı bir şekilde değerlendirir, itiraz konusu olan kararlar ilgili tüm faaliyetleri gözden geçirir, itirazın gerekçelerini araştırır. Değerlendirme sonucu oluşan görüş Belgelendirme Müdürü'ne bildirilir.

Belgelendirme Müdürü, İtiraz Kurulu tarafından alınan kararı, gerekmesi durumunda Hukuk Müşavirinin görüşünü alarak değerlendirir.

İtiraz sahibine iletilecek olan karar, şikayete konu olan hususlara dahil olmayan kişiler tarafından verilir veya gözden geçilir ve onaylanır. İtiraz Kurulunun aldığı karar, itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir. İtiraz sahibi, İtiraz Kurulunun aldığı kararı kabul etmezse yasal işlem başlatabilir.

İtiraz başvurularının nasıl yapılacağı Sistem Belgelendirmesi İçin Genel Şartlar Kitapçığı ve S&Q Mart Cert web sitesinde ilgili taraflara duyurulmaktadır. İtiraz Kurulu, C-2.02-T.01 İtiraz Kurulu Çalışma Kuralları Talimatına göre hareket eder.

6.6 Müşteri Memnuniyetinin İzlenmesi ve Ölçülmesi:

S&Q Mart Cert'te müşteri memnuniyetinin izlenmesinden ve ölçülmesinden Yönetim Temsilcisi sorumludur. Belgelendirme Bölüm Müdürü müşteri memnuniyet sonuçlarını takip eder. Müşteri memnuniyetinin izlenmesi için C-2.02-F.02 Müşteri Memnuniyet anketi uygulanır. Müşteri memnuniyet anketleri yıllık olarak S&Q Mart Cert tarafından belgelendirilen kuruluşlara mail veya faks yoluyla iletilir. Toplanan anketler Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilerek müşteri memnuniyet sonucu hesaplanır. Müşteri memnuniyet sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında görüşülür.

6.7 Gizlilik:

Bu prosedür kapsamında gerçekleştirilen faaliyetlerle ilgili bilgiler gizli olup, gerektiğinde S&Q Mart Cert' i akredite eden kuruluş hariç, hiç bir koşulda üçüncü taraflara bildirilmez. Yasalar gereği üçüncü taraflara bilgi verilmesi zorunlu olduğunda başvuru sahibi bu durumdan haberdar edilir.

7 Dağıtım – Dosyalama ve Revizyon Takibi

Dağıtım:Bu prosedür ve ekleri aşağıdaki tabloda belirtilen kişilere dağıtım yapılır.

√ - √: Sorumlu değil

√ + √: Sorumlu Ağdan Ulaşım

√ 1 √: Hard Copy Dağıtım


√ O √: Orijinal Döküman

G.M.: Genel Müdür **Y.T.:** Yönetim Temsilcisi **B.B.M.:** Belgelendirme Bölüm Müdürü

İ.K.: İtiraz Kurulu **B.K.B.:** Belgelendirme Komitesi Başkanı **P.S.:** Paz. Sorumlusu

P.L.S.: Planlama Sorumlusu **BD.D.T:** Baş Denetçi, Denetçi, Teknik Uzman

T-BD.D.T: Taşeron Baş Denetçi, Denetçi, Teknik Uzman

	BELGELENDİRME BÖLÜMÜ	Doküman No : C-2.02
	Müşteri Şikayet ve İtirazları Prosedürü	Sayfa : 7 / 7 Tarih : 20.01.2010 Revizyon : 04

Doküman	Dağıtım/Bölüm								
	G.M.	Y.T.	BBM	İ.K.	BKB	P.S	PLS	BD-D-T	T-BD-D-T
2.02 Müşteri Şikayetleri, İtiraz ve Şikayetlerin Takibi Prosedürü	1 +	0	+	+	+	+	+	-	-

Dosyalama: S&Q Mart Cert Belgelendirme Bölümü belgelendirme faaliyetleri kapsamında S&Q Mart Cert'e ulaşan itiraz ve şikayet başvurularının sonuçlandırılması ile ilgili tüm belgeler Belgelendirme Bölümü'nde C-1.03 Kayıtların Kontrolü Prosedürü' ne göre muhafaza edilir.

Revizyon Takibi:

Rev. No	Tarih	Değişiklik olan sayfalar	Açıklama
00	01.05.2007	Tümü	Yeni yayınlandı
01	12.09.2007	3,4,5. sayfalar	6.3, 6.4 ve 6.6 maddelerinde düzeltmeler yapıldı. 6.7 maddesi eklendi.
02	01.06.2008	3,4,5. sayfalar	6. madde ve alt maddelerinde 17021'e göre düzeltmeler yapıldı.
03	25.12.2008	1	3 Referanslar maddesine TS 22003, IAF-GD6 ve ISO 10002 eklendi
04	20.01.2010	1	3 Referanslar maddesi: IAF-GD2 ve IAF-GD6 çıkarıldı. IAF-MD5 eklendi.