



ŞİKÂYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.06	Revizyon No	1
Tarih	13.10.2019	Sayfa	1/3

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, şikâyet ve itirazların alınması ve değerlendirilmesi için uygulanacak yöntem ve sorumlulukların belirlenmesidir.

2. TANIMLAR

Şikâyet: Bir kişi veya kuruluşun, FQC Standard' a, faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

İtiraz: Müşterinin, FQC Standard' a, vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebi.

Şikâyet ve İtirazlar Komitesi: Genel Müdürün başkanlık ettiği ve seçtiği üyelerden oluşur. Kararlar, oybirliği ile alınır. Kararlar, şikâyete konu olan hususlara dâhil olmayan kişiler tarafından verilir, gözden geçirilir ve onaylanır.

3. İLGİLİ DOKÜMANLAR ve REFERANSLAR

FR.10 Şikâyet ve İtiraz Formu

FR.08 Düzeltici/Önleyici Faaliyet Formu

FR.09 Düzeltici/Önleyici Faaliyet İzleme Formu

PR.02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

PR.05 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü

ISO/IEC 17020, ISO/IEC 17025, ISO/IEC 17065, Bakanlıkların ilgili Yönetmelik ve tebliğler

4. SORUMLULUKLAR ve UYGULAMA

4.1. Şikâyetlerin ve İtirazların Alınması

4.1.1. Şikâyetler ve itirazlar, yazılı, sözlü veya www.fqc.com.tr web adresi aracılığı ile olarak yapılabilir.

4.1.2. Şikâyetler ve itirazlar, alan personel tarafından, Şikâyet ve İtiraz Formuna kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir.

4.1.3. Bir şikâyet veya itiraz alındığında Yönetim Temsilcisi, şikâyet veya itirazın, FQC Standard' ın sorumluluğu altında olan uygunluk değerlendirme faaliyetlerine ilişkin olup olmadığını teyit eder ve eğer ilgili ise bu şikâyet veya itirazı işleme alır.

4.1.4. Yönetim Temsilcisi, bir şikâyet veya itirazın bir karara bağlanması için gerekli olan tüm bilgilerin toplanmasından (mümkün olduğu ölçüde) ve doğrulanmasından sorumludur.

4.1.5. Toplanan bilgiler, gereken durumlarda, iletilen şikâyet veya itiraz, şikâyet veya itiraz ile ilgili personel veya yöneticisi ile gözden geçirilerek, incelenmek üzere, Şikâyet ve İtiraz Komitesine iletilir.


4.1.6. Uygunluk değerlendirme hizmeti tamamlanmış müşterilerle ilgili şikâyetler, Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili müşteriye yazılı olarak bildirilir. Müşteriden, hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler hakkında en fazla (7) yedi iş günü içerisinde yazılı bilgi vermesi istenir. Gelen bilgiler, Yönetim Temsilcisi tarafından, incelenmek üzere, Şikâyet ve İtiraz Komitesine iletilir.

4.2. Değerlendirme ve Karar

4.2.1. Şikâyet veya itirazı çözen karar, şikâyet veya itiraza konu olan uygunluk değerlendirme faaliyetlerinde yer almamış kişi/kişiler tarafından verilir veya gözden geçirilir ve onaylanır.

4.2.2. Şikâyet veya itirazın, bu prosedürü işleten kişiler hakkında olması durumunda şikâyet veya itiraz, sorumlulukları doğrultusunda konudan bağımsız olduğu garanti edilerek görevlendirilen başka kişi/kişiler tarafından takip edilir ve sonuçlandırılır.

4.2.3. Çıkar çatışmasının olmamasını güvence altına almak için FQC Standard; bir müşteriye

	ŞİKÂYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ			
	Doküman No	PR.06	Revizyon No	1
	Tarih	13.10.2019	Sayfa	2/3

danışmanlık sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personeli (yönetici pozisyonunda bulunanlar dahil), danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren (2) iki yıl süre ile o müşterinin bir şikâyet veya itirazının çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında kullanmaz.

4.2.4. Uygunluk değerlendirme faaliyetleri ile ilgili şikâyetler ve itirazlar, en çok (7) yedi iş günü içerisinde, Yönetim Temsilcisi tarafından komiteye iletilerek, Şikâyet ve İtiraz Komitesinin, şikâyet ve itiraz için toplanması sağlanır.

4.2.5. Şikâyet veya itiraz konusuna göre komite, gereken durumlarda, bir teknik uzmanı toplantıya davet edebilir.

4.2.6. Uygunluk değerlendirme hizmeti tamamlanmış müşterilerle ilgili şikâyetlere ilişkin olarak, Yönetim Temsilcisi tarafından, incelenmek üzere, Şikâyet ve İtiraz Komitesine iletilen bilgiler doğrultusunda komite, şikâyetin önemini esas alarak, müşteriye bir ziyaret yapılması gerekip gerekmediğini veya şikâyete ilişkin kayıtların tutulup tutulmadığını kontrol ederek, kararını verir.

4.2.7. Komitenin gündeminin hazırlanması, sekretaryası, toplantının organizasyonu, kayıtlarının tutulması ve komite kararlarının ilgililere bildirilmesi, Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

4.2.8. Komitenin kararı, son karardır.

4.2.9. Toplantı sonucunda alınan karar, Şikâyet ve İtiraz Formunda kayıt altına alınır ve katılımcılar tarafından imzalanır.

4.3. Şikâyet veya İtiraz Sahibinin Bilgilendirilmesi

4.3.1. Yönetim Temsilcisi, bir itirazın veya mümkün olduğu durumlarda şikâyetin alındığını, en çok (2) iki iş günü içerisinde, şikâyet veya itiraz sahibine yazılı olarak bildirir.

4.3.2. FQC Standard' a ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli bilgi olarak değerlendirilir ve yönetilir.

4.3.3. Gerek görülmesi durumunda FQC Standard, şikâyet konusunu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceğini, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

4.3.4. Yönetim Temsilcisi tarafından, şikâyet veya itiraz tarihinden en geç (1) bir ay sonra, yapılan faaliyetlerin sonucu, itiraz sahibine veya mümkün olduğu durumlarda şikâyet sahibine, yazılı olarak bildirilir.

4.3.5. Müşterinin Şikâyetini veya İtirazını Sürdürmesi durumunda Yapılan şikâyet/itiraz ile ilgili alınan kararlara, yapılan tüm çalışmalara rağmen şikâyet/itirazın sürdürülmesi ve doğacak uyuşmazlıkların çözümü için yasal olarak Manisa İş Mahkemesi yetkilidir.

4.4. Şikâyetler ve İtirazların Kayıt Altına Alınması ve Takibi

4.4.1. FQC Standard; şikâyetler ve itirazların çözümlenmesi için, belirlenen düzeltici faaliyetleri gerçekleştirir, kayıtlarını tutar ve bunları, Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü doğrultusunda takip eder.

4.4.2. Başlatılan tüm düzeltici faaliyetlerin takibi, Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

5. Kayıtlar

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan kayıtların nerede ve ne kadar süre ile saklanması gerektiği Kayıtların Kontrolü Prosedüründe belirtilmiştir.





ŞİKÂYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.06	Revizyon No	1
Tarih	13.10.2019	Sayfa	3/3

REVİZYON BİLGİLERİ

Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
0	-	İlk yayın.
1	13.10.2019	ISO/IEC 17025 ile ilgili eklemeler ve düzeltmeler yapıldı.

Hazırlayan YÖNETİM TEMSİLCİSİ 	Onaylayan GENEL MÜDÜR 
---	---