



## ŞİKÂYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.06	Revizyon No	1
Tarih	10.09.2018	Sayfa	1/2

### 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.

### 3. İLGİLİ DOKÜMANLAR ve REFERANSLAR

FR.10 Şikâyet ve İtiraz Formu

PR.05 Düzetici/Önleyici Faaliyet Prosedürü

### 4. SORUMLULUKLAR ve UYGULAMA

#### 4.1. Şikâyetlerin ve İtirazların Alınması

4.1.1. Şikâyetler ve itirazlar, yazılı veya sözlü 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 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.



## ŞİKÂYET ve İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.06	Revizyon No	1
Tarih	10.09.2018	Sayfa	2/2

**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 verilip 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.

### 4.4. Şikâyetler ve İtirazların Kayıt Altına Alınması ve Takibi

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

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

REVİZYON BİLGİLERİ		
Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
0	-	İlk yayın.

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