


Universal Sertifikasyon ve Gözetim Hizmetleri Ticaret Ltd. Şti.	
İTİRAZ ve ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ	Document No: UPR.06

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; itiraz ve şikayetler için uygulanacak yöntemi belirlemektir.

2. TANIMLAR

İtiraz: Uygunluk değerlendirmesi amaçlı yeniden denetim kararı için, belgelendirme kuruluşu veya akreditasyon kuruluşuna yapılan istek.

Şikâyet: Herhangi bir kişi veya kurum tarafından belgelendirme kuruluşu ya da akreditasyon kurumuna yapılan memnuniyetsizlik beyanı.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi: UNIVERSAL CERTIFICATION Ortaklar Kurulu Başkanı tarafından atanan ve 2 kişiden oluşan komitedir. Sistem ve Ürün belgelendirme faaliyetleri ve bu faaliyetler sonucu alınan Belgelendirme Komitesi kararları ile ilgili şikayet ve itirazları değerlendirilerek karara bağlamaya yetkilidir. Kararlar, oybirliği ile alınır. Kararlar, şikayete konu olan hususlara dahil olmayan kişiler tarafından verilir, gözden geçirilir ve onaylanır.

3. İLGİLİ DOKÜMANLAR

UFR.33 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formu

İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesi Toplantı Gündem ve Kararları

4. UYGULAMA

4.1. İtirazlar

UNIVERSAL CERTIFICATION tarafından itirazların kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaması prensip olarak benimsenmiştir.

Sistem ve ürün belgelendirme ve muayene faaliyetleri ile ilgili olarak; denetim raporları, denetim ekipleri, denetimin içeriği v.b. hususlarda itirazlar, ilgili kişi veya kuruluşlar tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.


İtirazlar, itirazı alan personel tarafından, İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formuna kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir.

İtirazlar, ilgili bölüm yöneticisi ile Yönetim Temsilcisi tarafından, (7) yedi iş günü içerisinde değerlendirilir, itiraz sahibine yazılı olarak bilgi verilir ve İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesine gönderilir.

İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesinde alınan kararlar doğrultusunda, gerekli düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

İtiraz tarihinden en geç (1) bir ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, itiraz sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

Yürürlük Tarihi: 26.10.2009	Revizyon No: 3	Sayfa: 1/3
Kırmızı renkli, "Kontrollü Kopya" kaşesi taşımayan dokümanlar, kontrollü değildir.		

Universal Sertifikasyon ve Gözetim Hizmetleri Ticaret Ltd. Şti.	
İTİRAZ ve ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ	Document No: UPR.06

4.2. Şikayetler

Şikayetler, ilgili kişi veya kuruluşlar tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

Şikayetler, şikayeti alan personel tarafından, İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formuna kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir.

Şikayetin alınması üzerine, Yönetim Temsilcisi, şikayetin belgelendirme faaliyetleri veya belgelendirilmiş bir müşteriyle ilgili olmasına bakarak yapılacak işlemleri belirler.

4.2.1. Belgelendirme Faaliyetleri ile İlgili Şikayetler

Sistem ve ürün muayene belgelendirme faaliyetleri ile ilgili şikayetler, ilgili bölüm yöneticisi ile Yönetim Temsilcisi tarafından, (7) yedi iş günü içerisinde değerlendirilir, şikayet sahibine yazılı olarak bilgi verilir ve İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesine gönderilir.

İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesinde alınan kararlar doğrultusunda, gerekli düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

Şikayet tarihinden en geç (1) bir ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, şikayet sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

4.2.2. Belgeli Kuruluşlar Hakkında Yapılan Şikâyetler

Belgeli kuruluşların sistem ve ürün belgelendirme sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan şikayetler, Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan, hakkında yapılan şikayete ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler hakkında 1 hafta içerisinde yazılı bilgi verilmesi istenir.

Gelen bilgiler, Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir. Şikayetin önemi esas alınarak, kuruluştaki denetim gerçekleştirilebilir veya normal denetim tarihinde kuruluştaki yapılan denetimde, yapılan şikayete ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

Kuruluştan gelen/alınan bilgiler, İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesine gönderilir.

Başlatılan tüm düzeltici veya önleyici faaliyetlerin takibi, Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

4.3. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

UNIVERSAL CERTIFICATION, itirazın ve mümkün olduğu durumlarda şikayetin alındığını, ilerleme raporlarını ve sonucu itiraz veya şikayet sahibine bildirmelidir.

UNIVERSAL CERTIFICATION'a ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

Gerek görülmesi durumunda UNIVERSAL CERTIFICATION, şikayet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikayet sahibi ile birlikte belirler.

Yürürlük Tarihi: 26.10.2009	Revizyon No: 3	Sayfa: 2/3
Kırmızı renkli, "Kontrollü Kopya" kaşesi taşımayan dokümanlar, kontrollü değildir.		

REVİZYON BİLGİLERİ

Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
0	--	ISO/IEC 17021 standardında geçiş sebebiyle, prosedür yeniden yayınlandı.
1	25.08.2008	Uygulamaların değişmesi sebebiyle, prosedür yeniden yayınlandı.
2	23.02.2009	Ürün belgelendirme ile ilgili ayrıntılar eklendi.
3	26.10.2009	Muayene faaliyetleri ile ilgili ayrıntılar eklendi.

HAZIRLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAY
GENEL MÜDÜR