

	<h1>PROSEDÜR</h1>	Dok.No.	ASB.PR.12
		Yayın Tarihi	06.10.2008
		Rev. No	06
		Rev.Tarihi	02.04.2018
		Sayfa No	1 / 6
<b>ASB.PR.12 İTİRAZ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ</b>			

## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; **ASB** tarafından yürütülmekte olan sistem belgelendirme faaliyetlerine yönelik itiraz, ve şikayetler ile belgeli kuruluşlar hakkında yapılan itiraz ve şikayetlerde uygulanacak yöntemi belirlemektir.

## 2. TANIMLAR

**Şikayet:** **ASB** ' nin Belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları ve kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, belgelendirdiği firma ile ilgili belge kapsamındaki yaptığı faaliyetler hakkında ortaya çıkan olumsuzlukların kuruluşlar veya diğer ilgili taraflar yoluyla **ASB** ' ye bildirilmesi.

**İtiraz:** **ASB** tarafından alınan kararlara ( şikayet durumunda vb ) karşın uzlaşmanın sağlanamama halidir.

**İtiraz ve Şikayetleri Değerlendirme Komitesi:** **ASB** Ortaklar Kurulu Başkanı tarafından atanan ve toplam 2 kişiden oluşan komitedir.



## 3. İLGİLİ DOKÜMANLAR

ASB.FR.45 Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu

## 4. UYGULAMA

### 4.1. İtiraz ve Şikayetleri Değerlendirme Komitesi

**ASB** üst yönetimi tarafından itiraz ve şikayetleri değerlendirme amacıyla bağımsız bir komite oluşturulur. Bu komite, belgelendirme kararını verenlerden ve ilgili tetkiki yapan tetkikçilerden farklı kişilerden oluşur. Bu komite hukuki konulara hakim bir üye , yönetim sistemlerini bilen bir baş denetçiden oluşturulur. Bütün komite üyeleri ile **ASB** arasında komite üyelik sözleşmesi imzalanır ve komite oluşumu tamamlanmış olur.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
	

	<h1>PROSEDÜR</h1>	Dok.No.	ASB.PR.12
		Yayın Tarihi	06.10.2008
		Rev. No	06
		Rev.Tarihi	02.04.2018
		Sayfa No	2 / 6
<b>ASB.PR.12 İTİRAZ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ</b>			

*Şikayet ve itirazlar Genel Müdür ve Yönetim Temsilcisi tarafından alınır ve İtiraz ve Şikayetleri Değerlendirme Komitesine iletilir.*

#### **4.2. Belgelendirme Faaliyetleri ile İlgili Şikayetler**

Sistem belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak; denetim raporları, denetim ekipleri, denetimin içeriği v.b. hususlarda şikayetler, ilgili kuruluşlar tarafından, yazılı, sözlü veya internet sitesinin kullanılması suretiyle yapılır.



İlgili şikayetler, şikayeti alan personel tarafından, **Şikayet Değerlendirme Formuna** kaydedilir ve **Genel Müdür ile Yönetim Temsilcisi'ne** iletilir.

Şikayetler, ilgili bölüm yöneticisi ile **Genel Müdür ve Yönetim Temsilcisi** tarafından, (7) yedi iş günü içerisinde değerlendirilir ve **Yönetim Temsilcisi** tarafından, şikayet sahibi tarafa, yazılı olarak ön bilgi verilir ve şikayetin mahiyetine göre **İtiraz ve Şikayetleri Değerlendirme Komitesine** gönderilebilir.

Denetim raporları, denetim ekipleri, denetimin içeriği v.b. şikayetlerin değerlendirmesi, **İtiraz ve Şikayetleri Değerlendirme Komitesi** tarafından yapılır. Komite, kendisine ulaşan şikayetleri en geç 15 gün içerisinde karara bağlar. Değerlendirmeye **Yönetim Temsilcisi** de katılır ve raportörlük yapar ve alınan kararların – yapılan faaliyetlerin sonucunu ilgili taraflara şikayet tarihinden itibaren en geç ( 1 ) bir ay içerisinde ulaştırır. **İtiraz ve Şikayetleri Değerlendirme Komitesinin** kararı, son karardır. Komite üyelerinden en az birisi komiteyi temsil adına karar verebilir. Veya gerekli durumlarda **İtiraz ve Şikayetleri Değerlendirme Komitesi** kararları oy birliği ile alınır. Komite toplantısı gereken durumlarda toplantı sonucunda görüşülen konular ve alınan kararlara ait toplantı tutanağı tanzim edilir. Toplantı tutanağı katılımcılar tarafından imzalanır. **İtiraz ve Şikayetleri Değerlendirme Komitesi** ihtiyaç olması halinde her zaman toplanabilir. Ancak bunun dışında ihtiyaç olup olmamasına bakılmaksızın yılın son **Yönetim Gözden Geçirme** toplantısından 2 hafta önce bir araya gelerek toplantı yapılır ve görüşülen konular **Yönetim Temsilcisi** tarafından **Toplantı Tutanağı** haline getirilerek gerekli görülmesi halinde dağıtımı yapılarak muhafaza edilir.

Toplantı sonrasında alınan kararlar doğrultusunda veya **Yönetim Temsilcisi** tarafından yapılan değerlendirme sonrasında da, gerekli düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

Şikayetin Yönetim Temsilcisi ile ilgili olması durumunda, şikayet konusu, şikayeti alan personel tarafından, **Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formuna** kaydedilir ve **Genel Müdür'e** iletilir. Alınan şikayet **İtiraz ve Şikayetleri Değerlendirme Komitesi tarafından** değerlendirilir. Alınan kararların – yapılan faaliyetlerin sonucu yönetim temsilcisine, şikayet tarihinden itibaren en geç 15 gün içerisinde ulaştırılır. **İtiraz ve Şikayetleri Değerlendirme Komitesinin** kararı, son karardır. Komite üyelerinden en az birisi komiteyi temsil adına karar verebilir. Veya gerekli durumlarda **İtiraz ve Şikayetleri Değerlendirme Komitesi** kararları oy

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
	

	<h1>PROSEDÜR</h1>	Dok.No.	ASB.PR.12
		Yayın Tarihi	06.10.2008
		Rev. No	06
		Rev.Tarihi	02.04.2018
		Sayfa No	3 / 6
<b>ASB.PR.12 İTİRAZ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ</b>			

birliği ile alınır. Komite toplantısı gereken durumlarda toplantı sonucunda görüşülen konular ve alınan kararlara ait toplantı tutanağı tanzim edilir. Toplantı tutanağı katılımcılar tarafından imzalanır. *İtiraz ve Şikayetleri Değerlendirme Komitesi* ihtiyaç olması halinde her zaman toplanabilir.

Şikayetin Genel Müdür ile ilgili olması durumunda, şikayet konusu, şikayeti alan personel tarafından, *Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formuna* kaydedilir ve *Yönetim Temsilcisi'ne* iletilir. Alınan şikayet, *İtiraz ve Şikayetleri Değerlendirme Komitesi tarafından* değerlendirilir. Alınan kararların – yapılan faaliyetlerin sonucu Genel Müdür'e, şikayet tarihinden itibaren en geç 15 gün içerisinde ulaştırılır

Şikayetin, Şikayet-İtiraz komitesinde yer alan ve aynı zamanda ASB'nin tetkikçileri olan komite üyeleriyle ilgili olması durumunda, şikayetin değerlendirilmesi, Genel Müdür'ün atayacağı en az 2 bağımsız kişi tarafından ele alınarak değerlendirilecek ve değerlendirme sonucu alınan karar ve yapılan faaliyetle ilgili komite üyesine, şikayet tarihinden itibaren en geç 15 gün içerisinde bilgi aktarılacaktır.



#### 4.2.1.Belgeli Kuruluşlar Hakkında Yapılan Şikayetler

Belgeli kuruluşlarla ilgili olarak, *ASB* web adresine veya *ASB* şirket merkezine yazılı veya sözlü yapılan şikayetler, şikayeti alan personel tarafından, *Şikayet Değerlendirme Formuna* kaydedilir ve *Yönetim Temsilcisine* iletilir.

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

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

Başlatılan tüm düzeltici veya önleyici faaliyetlerin takibi, *Yönetim Temsilcisi* tarafından yapılır. Kuruluştan gelen bilgiler, yazılı olarak şikayeti yapan kuruluşa aktarılır ve bilgi edinilmesi sağlanır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
	

	<h1>PROSEDÜR</h1>	Dok.No.	ASB.PR.12
		Yayın Tarihi	06.10.2008
		Rev. No	06
		Rev.Tarihi	02.04.2018
		Sayfa No	4 / 6
<b>ASB.PR.12 İTİRAZ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ</b>			



Benzer şikayetlerin tekrarı halinde veya örneğin insan hayatını ve toplum genelinin ilgilendiren bir duruma ait şikayet veya şikayetler olması durumunda ( ürün zehirlenmeleri vb gibi ) konu acil olarak **İtiraz ve Şikayetleri Değerlendirme Komitesi** ne iletilir. Komite konuyu ivedilikle görüşerek oy çokluğuyla en geç 15 gün içerisinde kararını alarak tutanak ile kayıt altına alır. **ASB** 'nin derhal uygulamaya geçmesini sağlar. Konu çok ciddi riskleri de beraberinde getiriyor ise ve kamunun bilgilendirilmesine de ihtiyaç var ise şikayet sahibi ve müşteri ile de görüşülür. Ortak bir karar ne kapsamda bilgilendirme yapılacağı da netleştirildikten sonra medya, kamu otoritesi gibi birimlere konu aks ettirilir. Böylece toplumda başka tüketicilerin zarar görmesinin önüne geçilmiş olur.

### 4.3.İtirazlar

**ASB** 'nin aldığı kararlara ( belgelendirme kararı, şikayet değerlendirme sonucu kararı vb gibi ) itiraz olması durumunda, itirazların alınması, geçerli kılınması, soruşturulması ve önceki benzer itirazların sonuçlarını göz önüne alarak cevap olarak ne gibi faaliyetler yapılacağına karar verilmesi için **İtiraz ve Şikayetleri Değerlendirme Komitesi** en geç 15 gün içerisinde konu hakkında karar alır ve bu karar itiraz sahibi ile de paylaşılır. Buna rağmen itiraz sahibi ikna olmayarak itirazını sürdürürse çözüm yeri T.C. Mahkemeleri'dir.

İtiraz durumunda itiraz eden tarafın itiraz gerekçesi **İtiraz ve Şikayetleri Değerlendirme Komitesi** tarafından dikkatle incelenir. Komite ayrıca **ASB** den hatta gerekli olması halinde denetim ekibinden konu hakkında tüm bilgileri alır ve itirazın haklı veya haksız olduğunu tespit etmek amacıyla toplanır. Toplantıda konu büyük bir titizlikle incelenir. İnceleme esnasında önceden bu tür bir itiraz olup olmadığı da dikkate alınır. Komite toplantıda tüm veriler incelendikten sonra oylama yaparak kararını alır. Bu karar toplantı tutanağı ile de kayıt altına alınır. Karar hem **ASB** hem de itiraz sahibi ile paylaşılır. **ASB**, komite kararına uymak durumundadır. Komite yeniden farklı bir ekip ile denetim talebinde bulunabilir , itirazın haklı görülerek itirazın derhal uygulanmasını talep edebilir. Bu ve buna benzer bütün durumlar için **ASB** bir düzeltici faaliyet başlatır. Düzeltici faaliyeti etkin olarak uygulayarak benzer bir itirazın oluşmasını engelleyici tedbirler geliştirir. **ASB** bu faaliyetleri hakkında aynı zamanda komiteyi de bilgilendirir ve komitenin konuyu takip etmesi sağlanır.

İtirazın Yönetim Temsilcisi'nin almış olduğu bir karar istinaden gelmesi durumunda, itiraz konusu, itirazı alan personel tarafından, **Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formuna** kaydedilir ve **Genel Müdür'e** iletilir. Alınan itiraz, **İtiraz ve Şikayetleri Değerlendirme Komitesi tarafından** değerlendirilir. Alınan kararların – yapılan faaliyetlerin sonucu yönetim temsilcisine, itiraz tarihinden itibaren en geç 15 gün içerisinde ulaştırılır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
	



# PROSEDÜR

Dok.No.	ASB.PR.12
Yayın Tarihi	06.10.2008
Rev. No	06
Rev.Tarihi	02.04.2018
Sayfa No	5 / 6

## ASB.PR.12 İTİRAZ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

İtirazın, Genel Müdür'ün almış olduğu bir karara istinaden alınması durumunda, itiraz konusu, itirazı alan personel tarafından, **Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formuna** kaydedilir ve **Yönetim Temsilcisi'ne** iletilir. Alınan itiraz, **İtiraz ve Şikayetleri Değerlendirme Komitesi tarafından** değerlendirilir. Alınan kararların – yapılan faaliyetlerin sonucu Genel Müdür'e, itiraz tarihinden itibaren en geç 15 gün içerisinde ulaştırılır

İtirazın, Şikayet-İtiraz komitesinde yer alan ve aynı zamanda ASB'nin tetkikçileri olan komite üyelerinden birinin almış olduğu karara istinaden gelmesi durumunda, itiraz, Genel Müdür'ün atayacağı en az 2 bağımsız kişi tarafından ele alınarak değerlendirilir ve değerlendirme sonucu alınan karar ve yapılan faaliyetle ilgili komite üyesine, itiraz tarihinden itibaren en geç 15 gün içerisinde bilgi aktarılır.

### 4.4.İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

**ASB** 'ye ulaşan tüm itiraz ve şikayetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

Gerek görülmesi durumunda, yalnızca **ASB** 'yi akredite eden kurum tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili müşteri mutlaka haberdar edilir.

### 4.5 Kayıtlar

**ASB** internet sitesinde bulunan memnuniyet ve şikayetle ilgili bütün kayıtlar **Yönetim Temsilcisi ve Genel Müdür** tarafından incelenerek en kısa zamanda gerekli faaliyetler planlanır ve uygulamaya alınır. Bütün kayıtlar **Yönetim Temsilcisi** tarafından şikayet ve memnuniyetlerin takip edildiği bir klasörde muhafaza edilir.

REVİZYON BİLGİLERİ		
Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
01	03.02.2009	Şikayet , itiraz tanımları daha açık hale getirildi.
02	23.09.2009	Komite üye sayısı değiştirildi

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN



# PROSEDÜR

Dok.No.	ASB.PR.12
Yayın Tarihi	06.10.2008
Rev. No	06
Rev.Tarihi	02.04.2018
Sayfa No	6 / 6

## ASB.PR.12 İTİRAZ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

03	01.10.2010	Logo değiştirildi.
04	23.07.2012	4.3 e ekleme yapıldı.
05	25.06.2013	Madde 4.1 ilave edildi.madde 4.2 .1 in son paragrafı , 4.3 ün son paragrafı ilave edildi.
06	02.04.2018	Şikayet ve itirazın Yönetim Temsilcisi ve Şikayet İtiraz Değerlendirme Komitesiyle ilgili olması durumunda yapılacak faaliyetler tanımlandı.

HAZIRLAYAN

ONAYLAYAN