

	ŞİKAYETLERİN ve İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ TALİMATI	Doküman Kodu	TL.07
		Yayın Tarihi	30.06.2008
		Rev Tarihi	10.07.2019
		Rev.No	08

1. Amaç

Yapmakta olduğumuz Belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan, müşterilerden veya ilgili taraflardan gelen şikayet veya itirazların değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

2. Kapsam

Denetim faaliyetleri ve Belgelendirme Müdürü Kararlarına ilişkin olarak kuruluşlardan, müşterilerden veya ilgili taraflardan gelebilecek itiraz ve şikâyetleri kapsar. Ve talep halinde 3. Taraflar ile paylaşılabilir.

3. Sorumlular

Genel Müdür, Belgelendirme Müdürleri, İtiraz ve Şikâyetleri değerlendirme komitesi.

4. Tanımlar

İtiraz: Uygunluk değerlendirilmesinin herhangi bir aşaması ile ilgili BvA'nın verdiği bir kararın değiştirilmesi yönünde herhangi bir kişi veya kuruluştan gelen talep.

Şikayet: memnuniyetsizlik ifadesi, itiraz dışında herhangi bir kişi veya kuruluştan BvA'ya gelen ve genelde bir yanıt veya aksiyon beklenen BvA'nın faaliyetleriyle ilgili olumsuz geribildirim. Şikayetler temelde 2'ye ayrılır: uygunluk değerlendirme ile ilgili (denetim, denetçi, belge...vb ile ilgili) şikayetler ve diğer şikayetler (telefonda bekleme süresinin uzunluğu, kesilen faturadaki yanlış tutar...vb).

İtiraz ve Şikayetleri değerlendirme Komitesi: Genel Müdür tarafından atanan ve 3 kişiden oluşan, belgelendirme faaliyetleri ve bu faaliyetler sonucu alınan kararlar ve şikâyetlere ilişkin yapılan faaliyetlere devam eden itirazları değerlendirilerek BVA' da son kararın verildiği komitedir.

İtiraz Komitesi Üyelerinin atama evrakları;

1. Komite Üyesi Bilgileri
2. Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı
3. Diploma Fotokopisi
4. Yönetim Sistemleri konusunda eğitim kayıtları (varsa)

Yönetim Sistemleri konusunda eğitimleri daha önce almamış olan Komite Üyelerine BVA tarafından gerekli eğitimler verilerek kayıtları oluşturulur.

5. Talimat

- 5.1. Yürütülmekte olan denetim faaliyetleri ve Belgelendirme Müdürleri tarafından alınan kararlarla ilgili olarak olabilecek her türlü itiraz, Hizmetin yürütülmesi ile ilgili olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen şikâyet ve anlaşmazlıklar e-mail, faks ve benzeri yolları ile ilgili faaliyetin bitiminden itibaren en geç 1 ay içerisinde yazılı olarak iletilebilir. Yazılı olarak ulaşan her bir şikâyet Yönetim Temsilcisi tarafından **Müşteri Şikâyetleri ve İtirazları İnceleme Formu** ile kayıt altına alınır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	ŞİKAYETLERİN ve İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ TALİMATI	Doküman Kodu	TL.07
		Yayın Tarihi	30.06.2008
		Rev Tarihi	10.07.2019
		Rev.No	08

- 5.2. Şikâyetin alındığına dair bilgiyi (tarih ve kayıt numarası belirtilerek) şikâyet sahibine **Müşteri Şikâyetleri ve İtirazları İnceleme Formu'** nda tanımlanan iletişim bilgilerinden fax veya mail yolu ile (2) iki iş günü içerisinde bildirir ve **Müşteri Şikâyetleri ve İtirazları Takip Formu'** na bildirimini işler.
- 5.3. Kayıt numarası verilerek kayıt altına alınan itiraz veya şikâyet **Müşteri Şikâyetleri ve İtirazları Takip Formu** ile neticelene kadar takip edilir.
- 5.4. Yönetim Temsilcisi tarafından **Müşteri Şikâyetleri ve İtirazları İnceleme Formu'** nun ilgili bölümleri doldurularak yapılacak faaliyet tanımlanır.
- 5.5. Bu faaliyete ait sonuçlar, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyorsa şikâyet veya itiraz konusu, Yönetim Temsilcisi tarafından İtiraz ve Şikâyetleri değerlendirme Komitesi gündemine alınır.
- 5.6. Değerlendirilecek şikâyet ve itirazlar hakkında faaliyetin başlatıldığı e- mail ile müşteriye ya da şikâyet sahibine bildirilir. Eğer yapılan itiraz veya şikâyet ile ilgili veri eksikliği var ise gerekli 3. Taraflar ile veri toplamaya yönelik resmi yazışmalar ilgili komite yetkilisi tarafından veya Belgelendirme Md. tarafından yapılır.
- 5.7. İtiraz ve Şikâyetleri değerlendirme Komitesi tarafından Yönetim temsilcisinin konuyla ilgili tuttuğu kayıtlar, detaylı, objektif bir şekilde incelenir, gerekli görülürse bilirkişi raporuna başvurulur. Bu değerlendirme sonunda komite tarafsızlığı, bağımsızlığı ve bütünlüğü sağlayacak şekilde görüşünü verir.
- 5.8. Komite görüşü, değerlendirmeler, önerilen düzeltici-önleyici faaliyetler ile ilgili bilgiler Genel Müdüre sunulur, Genel Müdür' ün onayıyla, karar müşteriye veya şikâyet sahibine şikâyet tarihinden sonra en geç 1 ay içinde **Müşteri Şikâyetleri ve İtirazları İnceleme Formu** ile bildirilir.
- 5.9. Sonuçlanan şikâyet ve itirazlara ait kayıtlar Yönetim Temsilcisi tarafından müşteri dosyasında muhafaza edilir ve Müşteri Şikâyet durumları YGG toplantısı öncesi Genel Müdüre gönderilir.
- 5.10. Şikâyet neticesinde tüm faaliyetleri içeren ortak bir uygulama gerekiyorsa, Yönetim Temsilcisi tarafından gereken faaliyet başlatılır. Bu faaliyet İç Denetim prosedürüne göre plan dışı iç denetim gerçekleştirme olabilir.
- 5.11. Belgelendirilmiş kuruluşlarla ilgili şikâyetlerin öncelikle direkt olarak ilgili kuruluşa yapılması ve şikâyetin sonucunun elde edilememesi durumunda BVA' ya şikâyette bulunulması gerekmektedir.
- 5.12. Yönetim Temsilcisi **Müşteri Şikâyetleri ve İtirazları İnceleme Formu'** nu Belgelendirme Müdürüne havale eder ve işlemler Belgelendirme Müdürü tarafından gerçekleştirir.
- 5.13. Belgeli kuruluşların kalite sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan müşteri şikâyetleri, kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler hakkında 1 ay içerisinde yazılı bilgi verilmesi talep edilir.
- 5.14. Gelen bilgiler komite tarafından değerlendirilir, şikâyetin önemi esas alınarak kuruluştan denetim gerçekleştirilebilir veya normal denetim tarihinde kuruluşun denetlenmesi esnasında müşteri şikâyetlerine ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	ŞİKAYETLERİN ve İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ TALİMATI	Doküman Kodu	TL.07
		Yayın Tarihi	30.06.2008
		Rev Tarihi	10.07.2019
		Rev.No	08

- 5.15. Kuruludan gelen bilgiler doğrultusunda, şikayeti yapan kuruluşa konu hakkında yazılı bilgilendirme yapılır. İtiraz ve şikayet sahibi kişi veya kuruluşa herhangi bir ayrımcılık uygulanamaz.
- 5.16. Şikâyet tarihinden en geç 60 (altmış) gün içinde Faaliyetler sonuçlandırılarak Genel Müdür'e sunulur.
- 5.17. Genel Müdür, yapılan faaliyetleri kontrol ederek faaliyetlerle ilgili görüşünü **Müşteri Şikayetleri ve İtirazları İnceleme Formu'** nda belirtir. Yönetim Temsilcisi yapılan çalışmalarını ve sonuçlarını ilgili taraflara yazılı olarak bildirir.
- 5.18. Faaliyetin sonucuna ait yapılan bildirimden 30 (otuz) gün sonra Şikayetçi taraftan olumlu veya olumsuz bir cevap gelmemişse Yönetim Temsilcisi tarafından sonucun tatmin edici bulunup bulunmadığının doğrulanması için Şikayeti yapan tarafla temasa geçilir ve alınan geri besleme sonucu **Müşteri Şikayetleri ve İtirazları İnceleme Formu** üzerinde belirtilir. Sonuç Şikayetçi tarafından yeterli bulunduğu faaliyet kapatılır.
- 5.19. Şikâyetlerle ilgili yapılan faaliyetlere ilişkin kayıtların bir kopyası Kuruluş dosyasına konulur.
- 5.20. BVA' ya ulaşan tüm şikâyetler ve bu şikâyetler için gerçekleştirilen faaliyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda BVA tarafından üçüncü taraflara bilgi verilmez. Gerekli olması durumunda Şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna veriliş biçimi, verileceği, verilecekse ne kapsamda verileceği Şikâyet sahibi ve Müşterilerimizle belirlenerek kamuoyuna duyurulabilir.

İtirazlar ve Çözümü

- 5.21. İtiraz ve şikayetleri değerlendirme Komitesinde yer alan üyeler belgelendirme kararı verenler ve denetim yapanlardan farklı kişilerden oluşur.
- 5.22. İtiraz ve şikayetleri değerlendirme komitesinin aldığı kararların bütün seviyelerinden BVA birinci dereceden sorumludur.
- 5.23. İtirazı yapan tarafından **Müşteri Şikayetleri ve İtirazları İnceleme Formu. Müşteri Şikayetleri ve İtirazları İnceleme Formu** Web sitemizden veya Ofis Personelinden ulaşılabilir.
- 5.24. Yönetim Temsilcisi doldurulan Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formuna na Kayıt Numarası verir.
- 5.25. İtirazın alındığına dair bilgiyi (tarih ve kayıt numarası belirtilerek) itiraz sahibine Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formunda tanımlanan iletişim bilgilerinden fax veya mail yolu ile iki (2) iş günü içerisinde bildirir ve **Müşteri Şikayetleri ve İtirazları İnceleme Formu'** na bildiriş işler ve Müşteri Şikayetleri ve İtirazları İnceleme Formunu Yönetim Temsilci dosyasında muhafaza eder.
- 5.26. Yönetim Temsilcisi tarafından **Müşteri Şikayetleri ve İtirazları İnceleme Formu'** nun ilgili bölümleri doldurularak yapılacak faaliyet tanımlanır.
- 5.27. Yönetim Temsilcisi İtiraz kayıt tarihine esas yedi (7) işgünü içinde itiraza konu olan tüm bilgi, belge ve evrakları hazırlar, Konunun görüşüleceği tarih, İtiraz ve Şikayetleri değerlendirme Komitesi üyelerinin isim ve özgeçmişleri İtiraz eden tarafa

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	ŞİKAYETLERİN ve İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ TALİMATI	Doküman Kodu	TL.07
		Yayın Tarihi	30.06.2008
		Rev Tarihi	10.07.2019
		Rev.No	08

bildirilir. Talep ettikleri takdirde İtiraz Komitesi toplantısına katılabilecekleri ve fikir beyan etme hakkına sahip oldukları belirtilir.

- 5.28. İtiraz ve Şikayetleri değerlendirme Komitesi üyelerinden birine, haklı gerekçe bildirmek kaydı ile, şikayet sahibinin itirazı olması durumunda, İtiraz ve Şikayetleri değerlendirme Komitesi Yedek üyelerinden birisi komiteye dâhil edilerek kuruluştan teyidi alınır.
- 5.29. Komite konuyu değerlendirir, bu esnada gerektiğinde uzman görüşüne başvurabilir, görüş verecek uzmanların en az 3 yıllık Baş denetçi tecrübesine sahip olması ve ilgili sektörde en az 3 denetim gerçekleştirmiş olması gerekir.
- 5.30. İtiraz ve Şikayetleri değerlendirme Komitesi itiraz ile ilgili tüm bilgi ve dokümanları inceler. Gerekmesi halinde İtiraz sahibini ziyaret eder. İtiraz komitesi itirazın yapılmasını takiben en geç on beş (15) gün içerisinde kesin kararını verir ve **Toplantı Gündemi Raporu** İtiraz ve Şikayetleri değerlendirme Komitesi katılımcıları tarafından imzalanır ve toplantı kayıt altına alınır. Verilen bu karar **Müşteri Şikayetleri ve İtirazları İnceleme Formu**’nda ilgili bölüme de kayıt edilir. İtirazların kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmayacak şekilde uygulanır.
- 5.31. Genel Müdür alınan komite kararının uygulamasını ve ilgili görüşünü **Müşteri Şikayetleri ve İtirazları İnceleme Formu**’nda belirtir. Belgelendirme Müdürü yapılan çalışmalar ve İtiraz ve Şikayetleri Değerlendirme Komitesinin aldığı kararlarla ilgili sonucu İtirazcı tarafa yazılı olarak on beş (15) gün içinde bildirir. Yapılan bildirimden 30 (otuz) gün sonra İtirazcı taraftan olumlu veya olumsuz bir cevap gelmemişse Yönetim Temsilcisi tarafından sonucun tatmin edici bulunup bulunmadığının doğrulanması için İtirazı yapan tarafla temasa geçilir ve alınan geri besleme sonucu **Müşteri Şikayetleri ve İtirazları İnceleme Formu** üzerinde belirtilir.
- 5.32. Sonuç İtirazcı tarafından yeterli bulunmuşsa faaliyet kapatılır.
- 5.33. İtiraz ve Şikayetleri Değerlendirme Komitesinin aldığı tüm kararlarla ilgili olarak taraflar arasında uzlaşma olmaması durumunda çözüm yeri T.C. İstanbul Mahkemeleri’dir.
- 5.34. Şikâyet ve İtirazlar ile ilgili tüm bilgiler ve dokümanlar ve sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gözden geçirilir.
- Denetim plan, ekip ve faaliyetlerine itiraz**
- 5.35. Ayrıca gerçekleştirilecek denetim faaliyeti ile ilgili olarak, kuruluş planlanan denetim ekibi ve tarihine itiraz etme hakkına sahiptir. Bu itirazı inceleme sonucu, objektif delillere dayanan bir itiraz varsa yeni bir denetim ekibi görevlendirilir veya yeni bir tarih belirlenerek çözüm sağlanır.
- 5.36. Yönetim görevini yürüten personel, komite üyeleri söz konusu şikayet sahibi olan kuruluşa yönelik herhangi bir faaliyet içinde bulunmuşlarsa veya son 2 yıl içinde söz konusu olan itiraz veya şikayet ilgili taraf olmuşlarsa, hiçbir itiraz ve şikayet konusunu incelemekle görevlendirilemezler. Ayrıca bu konu imzalanan sözleşme ve gizlilik & tarafsızlık taahhünamesiyle de garanti altına alınmıştır.
- 5.37. Denetim faaliyetleri konusunda olabilecek her türlü şikâyet, kuruluş tarafından Müşteri Şikâyetleri İnceleme Formu ile yapılır, şikayet, itiraz konusu yazılarak baş

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	ŞİKAYETLERİN ve İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ TALİMATI	Doküman Kodu	TL.07
		Yayın Tarihi	30.06.2008
		Rev Tarihi	10.07.2019
		Rev.No	08

denetçi tarafından cevaplanması istenilir ve cevap müşteriye bildirilir. Müşteri cevaptan tatmin olmamışsa Belgelendirme Müdürüne şikâyet olarak aktarılır,

- 5.38. Belgelendirme Müdürü konuyu inceleyerek 1 ay içerisinde şikâyet sahibine bildirir, eğer cevap memnun edici değilse konu İtiraz ve Şikâyetleri değerlendirme Komitesine Genel Müdür tarafından aktarılarak en geç 1 ay içerisinde cevap verilmesi istenir, komiteden çıkacak cevap şikâyet sahibine yazılı olarak bildirilir.
- 5.39. Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet ve itiraz kayıtları **Müşteri Şikâyetleri ve İtirazları Talip Formu** ile izlenerek istatistiksel olarak değerlendirilir ve bu değerlendirmeler Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gündeme alınır.

Müşterilerin müşterilerinden gelebilecek olan şikâyetler

- 5.40. Belgelendirilmiş kuruluşun mal veya hizmetlerinden faydalanan kurum, kuruluş veya nihai tüketicilerden de şikâyetler gelebilmektedir. Böyle bir durumda şikâyeti alan kişi konuyu Belgelendirme Müdürüne iletir, Belgelendirme Müdürü konuyu yazılı olarak belgeli kuruluşa iletir ve konuyla ilgili soruşturma/inceleme/DÖF açılması istenir ve 15 gün içinde yazılı olarak cevap verilmesi talep edilir.
- 5.41. Belgeli kuruluş 15 gün içinde yazılı cevap verirse bu cevap şikâyet sahibine iletilir ve uzlaşma sağlanmaya çalışılır.
- 5.42. Belgeli kuruluş 15 gün içinde cevap vermezse Belgelendirme Müdürü telefon ile irtibat kurarak şikâyetin akıbetini araştırır ve kuruluştan yazılı cevap elde eder. Bu cevap şikâyet sahibine iletilir ve uzlaşma sağlanmaya çalışılır.
- 5.43. 5.44 ve 5.45 maddelerden sonuç alınamazsa yol, konaklama ve adam-gün maliyetleri kuruluşa fatura edilmek kaydıyla kuruluşa habersiz denetim yapılır ve "Müşteri İlişkileri/Memnuniyeti" prosesi/prosedürü ile ilgili şikâyete uygulanan takip denetlenir. Gerekli durumda firmadan şikâyet sahibi telefon ile aranarak uzlaşmaya varılması hedeflenir.

Sıra No.	Madde no.	Revizyon Açıklaması	Sayfa Numaraları	Rev.no	Tarihi
1	4	İtiraz ve Şikâyetleri değerlendirme Komitesi tanımı eklendi	1/6	Rev:22	29.04.2014
2	5	Tüm talimat gözden geçirilerek sorumlular tanımlandı, uygulama detaylandırıldı, anlaşmazlık durumunda izlenecek yol detaylandırıldı.	1,2,3,4,5/6	Rev:22	29.04.2014
3	5.33	Komite Toplantı Tutanağı formu eklendi	4/6	Rev:22	29.04.2014
4	-	Müşteri Şikâyetleri ve İtirazları Talip Formuna 'Kayıt No' Bölümü eklendi.	-	-	29.04.2014
5	-	Müşteri Şikâyetleri ve İtirazları İnceleme Formu üzerinde	-	-	29.04.2014

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

	ŞİKAYETLERİN ve İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ TALİMATI	Doküman Kodu	TL.07
		Yayın Tarihi	30.06.2008
		Rev Tarihi	10.07.2019
		Rev.No	08

		değişiklik yapıldı			
6	-	Anlaşmazlık terimi çıkarıldı	tüm sayfalar	04	30.12.2015
7	-	Doküman kodu değişti.	-	05	0.12.2016
8	-	Formatı düzenlenmiştir.	Tüm sayfalar	06	24.07.2017
9		Genel gözden geçirme yapılarak birbirini tekrar eden veya birbiriyle çelişkili cümleler düzeltildi.	Tüm sayfalar	Rev.07	06.05.2019
10	5.1	Sözlü itiraz çıkarıldı-İtiraz süresi eklendi	Sayfa 1	Rev.07	06.05.2019
11	5.1	Belgelendirme Komitesi çıkartıldı-Genel düzenleme yapıldı.	Sayfa 1	Rev.08	10.07.2019

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür