



İTİRAZ VE ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No	BQP.11
Yayın Tarihi	01.08.2012
Revizyon No	02
Revizyon Tarihi	15.10.2016
Sayfa No	1/5

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; BQS tarafından yürütülmekte olan sistem belgelendirme ve muayene faaliyetlerine yönelik itiraz ve şikâyetler ile belgeli ve muayene faaliyeti tamamlanmış kuruluşlar hakkında yapılan itiraz ve şikâyetlerde BQS tarafından uygulanacak yöntemi belirlemektir.

2. TANIMLAR

Şikâyet: Kuruluşların veya diğer ilgili tarafların BQS 'nin belgelendirme ve muayene faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları ve kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, belgelendirdiği ve muayene faaliyetini tamamladığı firma ile ilgili kapsamındaki yaptığı faaliyetler hakkında ortaya çıkan olumsuzluklardır.

İtiraz: BQS'nin herhangi bir kuruluş veya kişi ile ilgili almış olduğu kararlara ilişkin ilgili tarafın BQS'nin kararını tekrar mütalaa edilmesi talebidir.

İtiraz Değerlendirme Komitesi: BQS Genel Müdürü tarafından üç yıl için atanan ve toplam 2 kişiden oluşan komitedir.

3. UYGULAMA

3.1. Şikâyetler

3.1.1. Şikâyet, müşterilerin veya ilgili tarafların, BQS tarafından gerçekleştirilen sistem belgelendirme ve muayene faaliyetleri kapsamında yürütülen uygulamalarla ya da ilgili tarafların BQS tarafından belgelendirilmiş ve muayene faaliyeti tamamlanmış kuruluşlarla ilgili yapmış olduğu memnuniyetsizlik ifadesidir.

3.1.2. Şikâyetlerin ele alınması ve değerlendirilmesine yönelik uygulamaların anlatıldığı, **BQP.11 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Prosedürü**, müşteri ve ilgili tarafların bilgilendirilmesi amacıyla www.bqs.com.tr adresinde kamuya açık tutulmaktadır.

3.1.3. BQS'ye ulaşan tüm şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez. BQS tarafından belgelendirilmiş ve muayene faaliyeti tamamlanmış kuruluşlar hakkında yapılan şikâyetlere ilişkin şikâyet sahibine ait bilgiler gizlilik esası gereği şikâyete konu olan belgelendirilmiş ve muayene faaliyeti tamamlanmış kuruluşa açıklanmaz. Gerek görülmesi durumunda, yalnızca BQS'yi akredite eden kurum tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili müşteri mutlaka haberdar edilir.

3.1.4. Belgelendirme ve Muayene Faaliyetleri ile İlgili Şikâyetler

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

3.1.4.2. Şikâyetler www.bqs.com.tr adresinde kamuya açık tutulan **BQF.53 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formunun** şikâyet sahibi tarafından doldurularak e-mail ya da faksla tarafımıza gönderilmesi ile de alınabilir.

Hazırlayan <i>Yönetim Temsilcisi</i>	Onaylayan <i>Genel Müdür</i>
--	--

	İTİRAZ VE ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No	BQP.11
		Yayın Tarihi	01.08.2012
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	15.10.2016
		Sayfa No	2/5

3.1.4.3. Şikâyetler Yönetim Temsilcisi tarafından alınır, eğer şikâyet bildirim, herhangi bir BQS çalışanı tarafından alındı ise Yönetim Temsilcisine aktarılır. Yönetim Temsilcisi gelen şikâyeti değerlendirmek üzere **BQF.53 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formuna** kaydeder ve şikâyet sahibi ile derhal irtibata geçer. Yönetim Temsilcisi tarafından, şikâyet sahibi tarafa, şikâyetin alındığı ve en geç 15 iş günü içerisinde şikâyetle ilgili değerlendirmenin yapılarak sonucun yazılı olarak bildirileceği açıklanır.

3.1.4.4. BQS'e ulaşan şikâyetler, Yönetim Temsilcisi ve ilgili bölüm sorumlusu tarafından, en geç 7 iş günü içerisinde değerlendirilir ve gerekiyorsa Düzeltici Faaliyet başlatılır. Bu faaliyetlerin sonucu şikâyet sahibine şikâyetin çözüm metoduna göre en geç 7 gün içerisinde yazılı olarak bildirilir. Faaliyet 7 gün içerisinde sonuçlanmadı ise durum ve faaliyetin sonuçlanma süresi hakkında bilgilendirme şikâyet sahibine yazılı olarak yapılır.

3.1.4.5. Faaliyete ait sonuçlar, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyor ise şikâyet konusu İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi gündemine alınır ve komite en geç 7 gün içerisinde toplanır.

3.1.4.6. Şikâyetin değerlendirilmesi ve karara bağlanması, şikâyet sahibine ayrımcı bir uygulamaya yol açılmaması veya bu şekilde yorumlanmaması için, şikâyetlerin ele alınmasında görev alan komite üyeleri, şikâyete konu olan durumda sorumluluğu olmayan, bağımsız kişilerden seçilir. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesinin çalışma kuralları, **BQT.06 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi Çalışma Talimatında** anlatılmıştır.

3.1.4.7. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesinin aldığı kararlar toplantı tutanağı ile kayıt altına alınır ve katılımcılar tarafından imzalanır. Alınan karar ilgili tarafa en geç 3 gün içerisinde yazılı olarak gönderilir.

3.1.4.8. Şikâyet Sahibi İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesinin kararını da kabul etmediği durumlarda hukuksal çözüm merci olarak ilgili mahkemeler adres gösterilir.

3.1.5. Belgeli Kuruluşlar ve Muayene Hizmeti Tamamlanmış Kuruluşlar Hakkında Yapılan Şikâyetler

3.1.5.1. Belgeli kuruluşların yönetim sistemlerindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan şikâyetler yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir. Muayene hizmeti tamamlanmış kuruluşların donanımları hakkındaki şikâyetler de yazılı ve sözlü olarak yapılabilmektedir.

3.1.5.2. Şikâyetler www.bqs.com.tr adresinde kamuya açık tutulan **BQF.53 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formunun** şikâyet sahibi tarafından doldurularak e-mail ya da faksla tarafımıza gönderilmesi ile de alınabilir.

3.1.5.3. Şikâyetler Yönetim Temsilcisi tarafından alınır, eğer şikâyet bildirim, herhangi bir BQS çalışanı tarafından alındı ise Yönetim Temsilcisine aktarılır. Yönetim Temsilcisi gelen şikâyeti değerlendirmek üzere **BQF.53 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formuna** kaydeder ve şikâyet sahibi ile derhal irtibata geçer. Yönetim Temsilcisi tarafından, şikâyet sahibi tarafa,

Hazırlayan <i>Yönetim Temsilcisi</i>	Onaylayan <i>Genel Müdür</i>
--	--

	İTİRAZ VE ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No	BQP.11
		Yayın Tarihi	01.08.2012
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	15.10.2016
		Sayfa No	3/5

şikâyetin alındığı ve en geç 15 gün içerisinde şikâyetle ilgili değerlendirmenin yapılarak sonucun yazılı olarak bildirileceği açıklanır.

3.1.5.4. Belgeli kuruluşların kalite sistemindeki uygunsuzluklardan ve muayene faaliyeti tamamlanmış kuruluşların donanımlarından kaynaklanan şikâyetler, Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan, hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler hakkında en geç 7 gün içerisinde yazılı bilgi verilmesi istenir.

3.1.5.5. Gelen bilgiler, Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir. Şikâyetin önemi esas alınarak, kuruluştaki tetkik veya muayene gerçekleştirilebilir veya normal tetkik/muayene tarihinde kuruluştaki yapılan tetkikte/muayenede, yapılan şikâyete ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

3.1.5.6. Başlatılan tüm düzeltici faaliyetlerin takibi, Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır. Kuruluştan gelen bilgiler, yazılı olarak şikâyeti yapan kuruluşa aktarılır ve bilgi edinilmesi sağlanır.

3.1.5.7. Faaliyete ait sonuçlar, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyor ise şikâyet konusu İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi gündemine alınır ve komite en geç 7 gün içerisinde toplanır.

3.1.5.8. Şikâyetin değerlendirilmesi ve karara bağlanması, şikâyet sahibine ayrımcı bir uygulamaya yol açılmaması veya bu şekilde yorumlanmaması için, şikâyetlerin ele alınmasında görev alan komite üyeleri, şikâyete konu olan durumda sorumluluğu olmayan, bağımsız kişilerden seçilir. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesinin çalışma kuralları, **BQT.06 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi Çalışma Talimatında** anlatılmıştır.

3.1.5.9. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesinin aldığı kararlar toplantı tutanağı ile kayıt altına alınır ve katılımcılar tarafından imzalanır. Alınan karar ilgili tarafa en geç 3 gün içerisinde yazılı olarak gönderilir.

3.1.5.10. Şikâyet Sahibi İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesinin kararını da kabul etmediği durumlarda hukuksal çözüm merci olarak ilgili mahkemeler adres gösterilir.

3.2. İtirazlar

3.2.1. İtiraz, sistem belgelendirme ve muayene faaliyetleri kapsamında yürütülen faaliyetler ve alınan kararların yeniden mütalaa etmesine ilişkin müşteri ya da ilgili taraflardan gelen taleplerdir. BQS itirazların ele alınması ve değerlendirilmesi ile ilgili bütün seviyelerdeki kararların alınmasından sorumludur.

3.2.2. İtirazlar, BQS tarafından gerçekleştirilen sistem belgelendirme ve muayene faaliyetleri kapsamında yürütülen uygulamalardan ve alınan kararlardan etkilenen müşteriler ve ilgili taraflar tarafından yapılabilir.

Hazırlayan <i>Yönetim Temsilcisi</i>	Onaylayan <i>Genel Müdür</i>
--	--

	İTİRAZ VE ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No	BQP.11
		Yayın Tarihi	01.08.2012
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	15.10.2016
		Sayfa No	4/5

3.2.3. İtirazların ele alınması ve değerlendirilmesine yönelik uygulamaların anlatıldığı, **BQP.11 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Prosedürü**, müşteri ve ilgili tarafların bilgilendirilmesi amacıyla www.bqs.com.tr adresinde kamuya açık tutulmaktadır.

3.2.4. İtirazların ele alınması ve değerlendirilmesine ilişkin uygulamalar kapsamında gizlilik ve tarafsızlık esastır. Gizlilik amacıyla, yapılan itirazlarla alakalı hiçbir bilgi ve kayıt dışarı açıklanmaz ve gösterilmez. Söz konusu bilgi ve belgelerin gerek görülmesi durumunda, yalnızca BQS'yi akredite eden kurum tarafından görülmesine izin verilir.

3.2.5. İtirazlar www.bqs.com.tr adresinde kamuya açık tutulan **BQF.53 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formunun** itiraz sahibi tarafından doldurularak e-mail ya da faksla tarafımıza gönderilmesi ile de alınabilir.

3.2.6. İtirazlar Yönetim Temsilcisi tarafından alınır, eğer itiraz bildirimini, herhangi bir BQS çalışanı tarafından alındı ise Yönetim Temsilcisine aktarılır. Yönetim Temsilcisi gelen itirazı değerlendirmek üzere **BQF.53 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formuna** kaydeder ve itiraz sahibi ile derhal irtibata geçer. Yönetim Temsilcisi tarafından, itiraz sahibi tarafa, itirazın alındığı ve en geç 10 gün içerisinde itiraz ile ilgili değerlendirmenin yapılarak sonucun yazılı olarak bildirileceği açıklanır.

3.2.7. İtiraz sahibinin talebine göre en geç 7 gün içerisinde İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi toplantıya çağrılır. Konu İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi toplantısında görüşülür.

3.2.8. İtirazın değerlendirilmesi ve karara bağlanması, itiraz sahibine ayrımcı bir uygulamaya yol açılmaması veya bu şekilde yorumlanmaması için, itirazların ele alınmasında görev alan komite üyeleri, itiraza konu olan durumda sorumluluğu olmayan, bağımsız kişilerden seçilir. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesinin çalışma kuralları, **BQT.06 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi Çalışma Talimatında** anlatılmıştır.

3.2.9. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesinin aldığı kararlar toplantı tutanağı ile kayıt altına alınır ve katılımcılar tarafından imzalanır. Alınan karar ilgili tarafa en geç 3 gün içerisinde yazılı olarak gönderilir.

3.2.10. İtiraz sahibi İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesinin kararını da kabul etmediği durumlarda hukuksal çözüm merci olarak ilgili mahkemeler adres gösterilir.

3.2.11. Belgelendirilme ve Muayene Faaliyeti için başvuran firma ile ilgili olarak firmanın denetim/muayene planına, tarihine, atanan tetkikçilere/muayene personeline v.b. durumlarda anlaşamaması durumunda firmanın talebi göz önünde alınarak Belgelendirme Müdürü/Teknik Müdür tarafından yeniden işlem yapılarak anlaşamama durumu çözüme kavuşturulur. Firmanın atanan tetkikçilerde/muayene personeline değişiklik istemesi durumunda, bu talebi yazılı ve gerekçeleri ile yazması talep edilir. Gerekçeler ile ilgili değerlendirmeler yapılarak değişiklikler yapılır.

Hazırlayan <i>Yönetim Temsilcisi</i>	Onaylayan <i>Genel Müdür</i>
--	--

	İTİRAZ VE ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No	BQP.11
		Yayın Tarihi	01.08.2012
		Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	15.10.2016
		Sayfa No	5/5

4. KAYITLAR

BQF.53 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu

5. REVİZYON BİLGİLERİ

Revizyon Tarihi	Revizyon No	Madde No	Yapılan Revizyonun Açıklaması
01.02.2016	01	-	TS EN ISO/IEC 17020 Standardı gereksinimleri eklendi
15.10.2016	02	-	TS EN ISO/IEC 17021-1:2015 Geçışı

Hazırlayan	Onaylayan
<i>Yönetim Temsilcisi</i>	<i>Genel Müdür</i>