

	<b>İTİRAZ VE ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	BQP.11
		Yayın Tarihi	01.08.2012
		Revizyon No	03
		Revizyon Tarihi	01.03.2022
		Sayfa No	1/4

## 1. AMAÇ

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

## 2. TANIMLAR

**Şikâyet:** Kuruluşların veya diğer ilgili tarafların BQS 'nin belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları ve kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, belgelendirdiği 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 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 faaliyetleri kapsamında yürütülen uygulamalarla ya da ilgili tarafların BQS tarafından belgelendirilmiş 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](http://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 kuruluşlar hakkında yapılan şikâyetlere ilişkin şikâyet sahibine ait bilgiler gizlilik esası gereği şikâyete konu olan belgelendirilmiş 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 Faaliyetleri ile İlgili Şikâyetler

**3.1.4.1.** Sistem belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak; denetim raporları, denetim ekipleri, denetimin içeriği, vb. hususlarda şikâyetler, ilgili kuruluşlar tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

**3.1.4.2.** Şikâyetler [www.bqs.com.tr](http://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.

**3.1.4.3.** Şikâyetler Yönetim Temsilcisi tarafından alınır, eğer şikâyet bildirimi, 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,

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

	<b>İTİRAZ VE ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	BQP.11
		Yayın Tarihi	01.08.2012
		Revizyon No	03
		Revizyon Tarihi	01.03.2022
		Sayfa No	2/4

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 Hakkında Yapılan Şikâyetler**

**3.1.5.1.** Belgeli kuruluşların yönetim sistemlerindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan şikâyetler yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

**3.1.5.2.** Şikâyetler [www.bqs.com.tr](http://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, şikâyetin alındığı ve en geç 15 gün içerisinde şikâyetle ilgili değerlendirmenin yapılarak sonucun yazılı olarak bildirileceği açıklanır.

**3.1.5.4.** Belgeli kuruluşların yönetim sistemindeki uygunsuzluklardan 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.

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

	<b>İTİRAZ VE ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	BQP.11
		Yayın Tarihi	01.08.2012
		Revizyon No	03
		Revizyon Tarihi	01.03.2022
		Sayfa No	3/4

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

**3.1.5.6.** Başlatılan tüm düzeltici faaliyetlerin takibi, Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır. Kurulustan 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 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 faaliyetleri kapsamında yürütülen uygulamalardan ve alınan kararlardan etkilenen müşteriler ve ilgili taraflar tarafından yapılabilir.

**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](http://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.

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

	<b>İTİRAZ VE ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	BQP.11
		Yayın Tarihi	01.08.2012
		Revizyon No	03
		Revizyon Tarihi	01.03.2022
		Sayfa No	4/4

**3.2.5.** İtirazlar [www.bqs.com.tr](http://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 Faaliyeti için başvuran firma ile ilgili olarak firmanın denetim planına, tarihine, atanan tetkikçilere vb. durumlarda anlaşamaması durumunda firmanın talebi göz önünde alınarak Belgelendirme Müdürü tarafından yeniden işlem yapılarak anlaşamama durumu çözüme kavuşturulur. Firmanın atanan tetkikçilerde değişiklik istemesi durumunda, bu talebi yazılı ve gerekçeleri ile yazması talep edilir. Gerekçeler ile ilgili değerlendirmeler yapılarak değişiklikler yapılır.

#### 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 Geçişi
01.03.2022	03	-	ISO 22003, ISO 27006 ve ISO 50003 şartları eklendi.

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