



TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

İtiraz ve şikayet prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-003	19	18.12.2020

İtiraz ve Şikayet Prosedürü (P-003)

Hazırlayan	Filiz Karakoc	
Kontrol Eden	Semra Can	
Onaylayan	Rıza Başkan	

UYARI: Yalnız, ‘ \\DOCUMENTATION\GECERLI -Dokumanlar’ klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup buradan alınacak kağıt baskılar ‘KONTROLSÜZ KOPYA’ dır.



TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

İtiraz ve şikayet prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-003	19	18.12.2020

Revizyon Durumu

No	Revizyon Kapsamı	Tarih	Bölüm No	Sayfa
00	İlk Yayın	01.01.2008	-	-
01	Tarafsızlığı Sağlama Komitesi ve Sertifikasyon komitesi tanımları değiştirildi.	16.04.2008	-	-
02	İtiraz ve şikayetin ele alınması tarafsızlık açısından gözden geçirildi.	25.04.2008	-	-
03	Sertifikasyon kararına yönelik itiraz tanımı eklendi	01.05.2008		
04	İtirazlar gözden geçirildi.	20.07.2008		6 ve 7
05	17020 açısından gözden geçirildi.	01.01.2010	genel	
06	İtirazlar gözden geçirilmesi eklendi.	14.07.2010		7,8
07	‘İtiraz ve şikayetler gizlilik şartlarına uygun ele alınır, itiraz ve şikayette bulunan kişi veya kuruma ayrımcılık yapılmaz’ beyanı ilave edildi.			
	08.08.2010		10	
08	TS EN 45011 açısından gözden geçirildi.	01.03.2011	genel	genel
09	İcra kuruluna paralel güncellendi.	30.06.2011		
10	TÜV-İ-001 dokümanına atıf yapıldı. Sn Eşref Ünsal onayı eklendi.	22.12.2011	4	11
11	İtiraz ve şikayete konu olan şahısların söz konusu itiraz ve şikayetin değerlendirilmesi sürecinde yer almayacakları ifadesi eklendi.	09.06.2013	5.3	2
12	İcra Kurulu ifadesi çıkartıldı. Madde 4’deki ifadeler gözden geçirildi	28.02.2014	2,4	3,5,6,7,8 ,9
13	TNCERT portalına girişe ilişkin detaylar belirtildi.	19.01.2015	4.3.4	9
14	17065 açısından gözden geçirildi	21.10.2015	genel	3,4,5,6,8 ,9
15	ISO 17021-1’e göre gözden geçirildi.	01.08.2016	genel	genel

UYARI: Yalnız, ‘ \\DOCUMENTATION\GECERLI -Dokumanlar’ klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup buradan alınacak kağıt baskılar ‘KONTROLSÜZ KOPYA’ dır.



TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

İtiraz ve şikayet prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-003	19	18.12.2020

16	TÜV NORD CERT'i ilgilendiren itiraz-şikayet linki güncellendi.Refere edilen Önleyici faaliyet prosedürü çıkarıldı.	04.09.2019	4.5	6
17	Müşteri memnuniyet anketleri hakkında detaylı bilgi eklendi	13.09.2019	4.2	5
18	Almanya iç denetim bulgusu olarak FSC standardı ayrı olarak belirtildi.	17.02.2020	4.5	7
19	İtiraz ve şikayetlerin mutlaka yazılı ortamda alınması kuralı getirildi. Aktif durumda olmayan L-12 listesi çıkarılıp, yerine crm sistemi eklendi.	19.11.2020	4.2	5

1. Amaç

Bu prosedürün amacı, müşterilerden ve ilgili taraflardan gelen şikayetlerin ve itirazların alınması, değerlendirilmesi, çözümlenmesi ve tekrarının önlenmesi sürecinin işleyişini açıklamaktır.

2. Sorumluluk ve Yetki

Bu prosedürün uygulanmasında İtiraz ve Şikayet Komitesi, Yönetim Sistemleri Yönetim Temsilcisi (YSYT), Genel Müdür, ilgili Bölüm Müdürü sorumludur. TTK, itiraz veya şikayetin değerlendirilmesi sürecindeki her karardan sorumludur.

3. Tanımlar

Şikayet: Kuruluşların veya diğer ilgili tarafların TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.'nin uygunluk değerlendirme, muayene ve belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları ve kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, uygunluk değerlendirme, muayene hizmeti verdiği ve belgelendirdiği firma ile ilgili belge kapsamındaki yaptığı faaliyetleri ilgili memnuniyetsizliği v.b.

UYARI: Yalnız, ' \\DOCUMENTATION\GECERLI -Dokumanlar' klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup buradan alınacak kağıt baskılar 'KONTROLSÜZ KOPYA' dır.



TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

İtiraz ve şikayet prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-003	19	18.12.2020

İtiraz: Müşterinin TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.'nin verdiği hizmet konusunda aldığı kararı yeniden mütalaa etmesine yönelik talebi

Tarafsızlığı Sağlama Komitesi: Tarafsızlığı Sağlama Komitesi itiraz ve şikayet durumu ortaya çıktığında 'Hakem Heyeti (Arbitration Body)' fonksiyonunu da üstlenir. Ancak anlaşmazlık taraflarının bunu kabul etmesi ön koşuldur. Tarafsızlığı Sağlama Komitesi 'nin yapısı, fonksiyonu ve işleyişi ilgili yönetmelikte (Y-405) tanımlanmıştır.

İtiraz ve Şikayet Komitesi: Yönetim sistemleri kapsamında ortaya çıkan ve çözülemeyen itiraz ve şikayetlerini ele alıp çözümüne yönelik faaliyetlerin tarafsızlık ve gizlilik prensiplerine uyarak değerlendirmesini yapıp görüşlerini sunan komite

4. Prosedür

4.1 Prensipler

TTK, itiraz ve şikayetleri yönetim sisteminin iyileştirilmesi için bir araç olarak görülür ve gerektiğinde düzeltici ve önleyici faaliyet başlatarak tekrarlanması önler.

TTK, itiraz ve şikayetleri alma, değerlendirme ve karar verme sürecinde gizlilik şartlarına uymayı taahhüt eder. TTK, itiraz ve şikayeti ayrımcı olmama ve eşitlik prensibi ile ele alır.

İtiraz ve şikayete konu olan çalışmada görev almış kişiler bu prosedürün işleyişinde görev alamazlar. Prosedürün işleyişinde tarafsızlığı, gizliliği ve objektifliği etkileyebilecek olan kişiler, itiraz ve şikayetlerin çözümü için görevlendirilemezler. Bu kişiler aşağıda belirtilmiştir :

-Son iki yıl içinde itiraz-şikayet sahibi veya konusu olan firmada Yönetim sistemine ilişkin danışmanlık hizmeti, Tetkik/Muayene/Belgelendirme hizmeti sunmuş kişiler,

-Muayene edilen malzemelerin tasarımcısı, imalatçısı, tedarikçisi, montajcısı, satın alıcısı, sahibi, kullanıcısı veya bakımıcısı ve bu kesimlerin yetkili temsilcisi,

-Belgelendirilen ürün tipinin tedariki ve tasarımını yapan, istenen belgelendirmeye teşkil eden konularla ilgili metodlar için başvurana danışmanlık hizmeti veren ve tavsiyelerde bulunan kişiler,

İtiraz ve şikayetlerin nasıl ele alındığı P-003 nolu prosedür dokümanı ile www.tuv-turkey.com adresinde kamuya duyurulmaktadır.

UYARI: Yalnız, ' \\DOCUMENTATION\GECERLI -Dokümanlar' klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup buradan alınacak kağıt baskılar 'KONTROLSÜZ KOPYA' dır.



TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

İtiraz ve şikayet prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-003	19	18.12.2020

4.2 Talebin Alınması ve değerlendirilmesi

Fax, mail, internet adresi, memnuniyet anketi v.b. yazılı ortamda itiraz-şikayet talebi alınmaktadır. Tetkik sonrası tüm müşterilere, Tetkik Sonrası İşlemler Sorumlu tarafından anket linki iletilerek, anket sonuçları excel tablosu aylık olarak YSYT' sine Almanya ofis tarafından e-mail ile iletilmektedir. Anket sonuçları YSYT olarak ön değerlendirmeye tabii tutulur ve sertifikasyon müdürü ve satış müdürüne anket sonuç excel tablosu ve YSYT ön değerlendirilmesi e-mail ile iletilir. Anket sonuçları, müşteri tarafından 2.ve 3. Bölümdeki soruları 1' den 4' e kadar derecelendirmeye tabii tutulur.(1: Çok memnun, 2: memnun 3: Orta derece memnun 4: Memnun değil). Sonuçların içinde 3 ve 4 puan veren müşteriler YSYT tarafından F-Anket Geribildirim Formu/ Questionnaire Feedbacks formuna aktarılır ve YSYT tarafından anketi dolduran kişi telefonla ile aranır. Görüşme detayları bu forma kaydedilir. Düzeltici faaliyet başlatılması gerekli görülür ise CRM programına (<http://online.tuv-turkey.com/Views/CRM/CustomerevidencesView.aspx>) işlenir ve Düzeltici faaliyet prosedürü (P-005) e göre hareket edilir.

Anketlerin oluşturulması, sonuçların değerlendirilmesi ve ilgili kişilere iletilmesi ve sürecin yönetilmesi Almanya ofisin sorumluluğundadır.

Alınan talep derhal YSYT'ne iletilir. YSYT, itiraz-şikayet sahibine talebin ulaştığı ve değerlendirme sürecine alındığını yazılı veya sözlü olarak bildirir. YSYT, itiraz ve şikayetin geçerliliğini ilgili bölüm müdürünün de görüşünü alarak sorgular.

Geçerli olan şikayet ve itiraz yine YSYT ve ilgili bölüm müdürü tarafından değerlendirmeye alınır. Akreditasyon, sertifikasyon kuralları dikkate alınarak gerçekleştirilen değerlendirme sürecinde, şikayet- itiraza konu olan taraflardan açıklama istenir ve tüm ilgili kayıtları incelenir.

Şikayet, belgelendirilen bir müşteri ile ilgiliyse, müşteri şikayet hakkında bilgilendirilir ve yönetim sistemin kapsamında başlattığı/başlatacağı faaliyetleri TTK'ye iletmesi istenir. İletilen faaliyetlerin etkinliği YSYT tarafından değerlendirilir ve gelecek tetkikte incelenmesini sağlar.

UYARI: Yalnız, ' \\DOCUMENTATION\GECERLI -Dokumanlar' klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup buradan alınacak kağıt baskılar 'KONTROLSÜZ KOPYA' dır.



TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

İtiraz ve şikayet prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-003	19	18.12.2020

4.3 Kararın alınması ve ilgili tarafa bildirim

Değerlendirme sonucunda alınan karar (başlatılacak düzeltici faaliyet dahil) itiraz-şikayet sahibine YSYT yazılı olarak bilgilendirir.

Karar ilgili tarafca tatmin edici bulunmuyorsa itiraz-şikayet konusu, Genel Müdür tarafından İtiraz ve Şikayet Komitesi'ne iletilir. İtiraz ve Şikayet Komitesi, YSYT'nin konuyla ilgili tuttuğu kayıtları detaylı, objektif bir şekilde incelenir, gerekli görülürse bilir kişi raporuna başvurulur. Bu değerlendirme sonunda komite tarafsızlığı, bağımsızlığı ve bütünlüğü sağlayacak şekilde görüşünü verir. Komite görüşünü, değerlendirmeler, önerilen düzeltici-önleyici faaliyetler ile ilgili bilgiler ile Genel Müdür'ün onayına sunar. Genel Müdür'ün onayı ile verilen karar, itiraz-şikayet sahibine, itiraz tarihinden sonraki 15 gün içinde yazı ile bildirilir.

İtiraz-Şikayet sahibi doğrudan İtiraz ve Şikayet Komitesi'ne başvurabilir. Konunun görüşüleceği tarih, İtiraz ve Şikayet Komitesi üyelerinin isim ve özgeçmişleri ilgili tarafa yazı ile bildirilir ve bu konularda fikir beyan etme hakkına sahip oldukları ve talep ettikleri takdirde toplantıya katılabilecekleri belirtilir. İlgili tarafın İtiraz ve Şikayet Komitesi üyelerinden birine, haklı gerekçe bildirmek kaydı ile onay vermemesi durumunda İtiraz ve Şikayet Komitesi'ne yedek üye tayin edilir. Yedek üyenin özgeçmişi için tekrar teyit alınır.

İtiraz-şikayet konusunda taraflar halen anlaşamıyorsa, iki tarafın da mutabakatı ile itiraz-şikayet bir hakeme götürülebilir. Taraflar kabul ederse, Tarafsızlığı Sağlama Komitesi hakemlik yapabilir. Hakem ile çözümlenemeyen itirazlar ve şikayetler hukuk çerçevesinde çözüme ulaştırılır.

TTK, müşterisi ve şikayet sahibi ile birlikte şikayetin konusu ve çözümünün kamuya açılıp açılmamasına ve eğer açılacaksa hangi mertebede açılacağına karar verir.

4.4 Muayene/Tetkik / Ürün Belgelendirme Hizmeti Sırasında Oluşabilecek İtirazlar

Baş tetkikçi/Endüstriyel Hizmetler Uzmanı, muayene/tetkik sırasında ortaya çıkan itirazları çalışma süresi içinde çözmekten sorumludur.

UYARI: Yalnız, ' \\DOCUMENTATION\GECERLI -Dokumanlar' klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup buradan alınacak kağıt baskılar 'KONTROLSÜZ KOPYA' dır.



TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

İtiraz ve şikayet prosedürü

Kod	Rev.no	Yayın tarihi
P-003	19	18.12.2020

İtiraz, muayene/tetkik/ürün belgelendirme süresince giderilememiş ise, durum bir tutanakla kayıt altına alınır. Mümkünse organizasyonun da itirazın açıklandığı tutanak hazırlanır. Tutanak, tetkikten sonra YSYT'ne iletilir. YSYT, ilgili bölüm müdürü'nün de görüşünü alarak itirazı inceler ve çözüm için takip eder. İtiraz çözülmiyorsa, Genel Müdür'e bilgi verilerek konu İtiraz ve Şikayet Komitesi'ne aktarılır.

4.5 TÜV NORD CERT'i ilgilendiren itiraz-şikayet

TÜV NORD CERT'i ilgilendiren ve tüm yönetim sistemleri ile ilgili olarak(FSC standardı dahil) gelen itiraz-şikayet YSYT'sine iletilir. YSYT, itiraz ve şikayeti TÜV NORD' un CERT-VA-012 prosedürüne göre 1 gün içinde https://extranet.tuev-nord.de/sites/tncert_bm/default.aspx linkinden TÜV NORD CERT Complaint and Appeal Management portalına kaydeder. Şikayetin değerlendirmesi ve çözülmesi 4.3 ve 4.4 nolu maddelere göre yürütülür.

4.6 Kayıtlar

Alınan tüm itiraz ve şikayetler YSYT tarafından F-213 formuna kaydedilir. İtiraz-şikayete ilişkin tüm kayıtlar X:\Kalite\DOKUMANTASYON\GECERLI DOKUMANLAR\21-ITIRAZ-SIKAYET dosyasına kaydedilir.

5. İlgili dokümanlar

Müşteri itiraz/ şikayetleri takip formu F-213

Düzeltilici faaliyet prosedürü P-005

İtiraz ve şikayet komitesi yönetmeliği Y-408

Sertifikasyon Sözleşmesi F29

L-012 İyileştirme ve Uygunluk takip Listesi

6. Ekler

-

UYARI: Yalnız, ' \\DOCUMENTATION\GECERLI -Dokumanlar' klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup buradan alınacak kağıt baskılar 'KONTROLSÜZ KOPYA' dır.