

|   |  |                 |            |
|---|--|-----------------|------------|
|  | <b>İTİRAZ VE ŞİKÂYET<br/>DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b> | Doküman No      | BQP.11     |
|   |  | Yayın Tarihi    | 01.08.2012 |
|   |  | Revizyon No     | 03         |
|   |  | Revizyon Tarihi | 01.03.2021 |
|   |  | Sayfa No        | 1/3        |

## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, şikâyet ve itirazların alınması ve değerlendirilmesi ve karar verilmesi için uygulanacak yöntem ve sorumlulukların belirlenmesidir.

## 2. TANIMLAR

**Şikâyet:** Bir kişi veya kuruluşun, ASCERT'e, faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

**İtiraz:** Müşteri kuruluşların, ASCERT'den, vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebi.

## 3. UYGULAMA

### 3.1. Genel

**3.1.1.** Şikâyetler ve itirazlar, yazılı veya sözlü olarak yapılabilir.

**3.1.2.** ASCERT, şikâyet ve itirazların ele alınması ve değerlendirilmesi ve karar verilmesinin tüm seviyelerindeki kararlardan sorumludur.

**3.1.3.** Şikâyetler ve itirazlar, alan personel tarafından, Şikâyet ve İtiraz Formuna kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir.

**3.1.4.** Yönetim Temsilcisi tarafından, alınan şikâyet ve itirazın, sunulan uygunluk değerlendirme hizmetleri ile ilgili olup olmadığı teyit edilir.

**3.1.5.** Şikâyet ve itirazın, sunulan uygunluk değerlendirme hizmetleri ile ilgili olduğu belirlenirse Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet, en fazla (7) yedi iş günü içerisinde incelenir.

**3.1.6.** Şikâyet ve itirazın, bu prosedürü işleten kişiler hakkında olması durumunda şikâyet, sorumlulukları doğrultusunda konudan bağımsız olduğu garanti edilerek görevlendirilen başka personel tarafından takip edilir ve sonuçlandırılır.

### 3.2. Şikâyetler

**3.2.1.** Alınan ve haklı olduğu teyit edilen şikâyetler, ASCERT'in uygulamaları veya uygunluk değerlendirmesi tamamlanmış müşteriler hakkında olabilir.

**3.2.2.** Alınan şikâyetin uygunluk değerlendirmesi tamamlanmış müşteriler hakkında olması durumunda, yapılan şikâyet, Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili müşteriye yazılı olarak bildirilir.

**3.2.3.** Müşteri kuruluştan, hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler hakkında en fazla (7) yedi iş günü içerisinde yazılı bilgi vermesi istenir.

**3.2.4.** Gelen bilgiler, Yönetim Temsilcisi tarafından incelenir. Şikâyetin önemi esas alınarak, gerekirse müşteri kuruluşu bir ziyaret yapılır ve şikâyete ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilebilir.

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

|   |  |                 |            |
|---|--|-----------------|------------|
|  | <b>İTİRAZ VE ŞİKÂYET<br/>DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b> | Doküman No      | BQP.11     |
|   |  | Yayın Tarihi    | 01.08.2012 |
|   |  | Revizyon No     | 03         |
|   |  | Revizyon Tarihi | 01.03.2021 |
|   |  | Sayfa No        | 2/3        |

**3.2.5.** Alınan ve haklı olduğu teyit edilen şikâyetler, değerlendirme amacıyla Şikâyet ve İtiraz Komitesine iletilir.

### **3.3. İtirazlar**

**3.3.1.** ASCERT tarafından itirazların alınması, değerlendirilmesi, bunlar hakkında karar verilmesi ve itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulama yapılmaması, prensip olarak benimsenmiştir.

**3.3.2.** Uygunluk değerlendirme hizmetleri ile ilgili olarak; uygunluk değerlendirme raporları, uygunluk değerlendirme elemanları, uygunluk değerlendirmenin içeriği vb. hususlarda itirazlar, ilgili müşteriler tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

**3.3.3.** Alınan ve haklı olduğu teyit edilen itirazlar, değerlendirme amacıyla Şikâyet ve İtiraz Komitesine iletilir.

### **3.4. Şikâyetler ve İtirazların Değerlendirilmesi**

**3.4.1.** Şikâyet ve İtiraz Komitesi, ASCERT'e iletilen ve haklılığı teyit edilen her şikâyet ve itiraz için toplanır.

**3.4.2.** Şikâyet ve itirazlar, Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından, en fazla (15) on beş iş günü içerisinde değerlendirilir ve karara bağlanır.

**3.4.3.** Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından, ilgili şikâyet ve itirazların geçerli kılınması ve araştırılması yapılır. Bu amaçla, uygun ve gerekli durumlarda, şikâyet ve itirazla ilgili gelen/alınan bilgiler, Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından değerlendirilir ve yapılacak faaliyete ilişkin karar verilir.

**3.4.4.** Şikâyet ve İtiraz Komitesi kararları oy birliği ile alınır.

**3.4.5.** Şikâyet ve İtiraz Komitesinin kararı, son karardır.

### **3.5. Düzeltici Faaliyetler**

**3.5.1.** Şikâyetler ve itirazların değerlendirme sonuçları doğrultusunda, gerekli olduğu önerilen/tespit edilen düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

**3.5.2.** Başlatılan tüm düzeltici veya önleyici faaliyetlerin takibi, Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

### **3.6. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi**

**3.6.1.** ASCERT, itirazın ve mümkün olduğu durumlarda şikâyetin alındığını, ilerlemeye dair bilgileri ve şikâyet ve itiraz tarihinden en geç (1) bir ay sonra sonucunu şikâyet veya itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir.

**3.6.2.** ASCERT'e ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

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

|   |  |                 |            |
|---|--|-----------------|------------|
|  | <b>İTİRAZ VE ŞİKÂYET<br/>DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b> | Doküman No      | BQP.11     |
|   |  | Yayın Tarihi    | 01.08.2012 |
|   |  | Revizyon No     | 03         |
|   |  | Revizyon Tarihi | 01.03.2021 |
|   |  | Sayfa No        | 3/3        |

**3.6.3.** Gerek görülmesi durumunda ASCERT, şikâyet konusunu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceğini, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

#### 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                    |
| 01.03.2021      | 03          | -        |  |

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