



MÜŞTERİ ŞİKAYET VE ÖNERİLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ TALİMATI

1. AMAÇ

Ürün Belgelendirme Müdürlüğünün yürütmekte olduğu Belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen şikâyet ve önerilerin değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

2. KAPSAM

Bu talimat, Ürün Belgelendirme Müdürlüğünün yürütmekte olduğu tetkik faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelebilecek şikâyet ve önerileri kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

Bu talimatın uygulanmasından Şikâyet ve İtiraz Komitesi ve Yönetim Temsilcisi sorumludur.

4. UYGULAMA

4.1 Ürün Belgelendirme Müdürlüğü tarafından yürütülmekte olan belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak olabilecek her türlü şikâyet ve öneri Yönetim Temsilcisine veya doğrudan İlgili belgelendirme Müdürlüğüne iletilir. Bu şikâyet ve öneriler Yönetim Temsilcisine veya Belgelendirme Müdürlüğüne yazılı olarak ulaştırılabileceği gibi elektronik ortamda info@estbelgelendirme.com mail adresi aracılığı ile yapılabilir. Şikâyetin alınması üzerine, şikâyetin kendisinin sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı teyit edilir. Şikâyet belgelendirme faaliyetleri ile ilgili ise şikâyet ve itiraz komitesi tarafından ele alınır. Şikâyet, belgelendirilmiş bir müşteri ile ilgili ise şikâyetin sorgulanmasında belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkililiği dikkate alınır.

EST TEKNİK kendi bünyesinde oluşturmuş olduğu komiteler, dış kuruluşlar ve kendisi adına faaliyette bulunan bütün personelin; belgelendirme faaliyetlerinin her aşamasında gizlilik prensibini uygulamaktadır. Bu amaçla bütün personel ile gizlilik sözleşmesi imzalanır.

Aynı zamanda belgelendirme için başvuran kuruluşların bilgilerinin üçüncü şahıslara açıklanmayacağı bütün personelle yapılan sözleşmelerde garanti altına alınır. Eğer kanundan gelen zorunluluklardan dolayı veya akreditasyondan dolayı üçüncü tarafa bilgi verilmesi durumu söz konusu olursa bu durumdan firmalar mutlaka bilgilendirilir.

4.2 Yönetim Temsilcisine veya belgelendirme Müdürlüğüne hizmetin yürütülmesi ile ilgili olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen şikâyetler ve öneriler, konunun ulaştığı Yönetim Temsilcisi tarafından Müşteri Şikâyetleri İzleme Formu ile kayıt altına alınır ve şikâyet sahibine şikâyetin alındığını ve değerlendirildiğini en geç 1 hafta içerisinde bildirir. Gerekliyse Düzeltici ve Önleyici Faaliyet başlatılır. Yönetim Temsilcisi şikâyeti geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur. Bu faaliyete ait sonuçlar, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyorsa şikâyet konusu, Yönetim Temsilcisi tarafından Şikâyet ve İtiraz Komitesi gündemine alınmak üzere Belgelendirme Müdürlüğüne yazılı olarak bildirilir. Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürünün işletilmesi neticesinde sonuçlanan şikâyet ve anlaşmazlıklara ait kayıtlar Yönetim Temsilcisinde muhafaza edilir ve sonuçlar taraflara duyurulur.

4.3 Yönetim Temsilcisine veya belgelendirme Müdürlüğüne ulaşan, belgeli kuruluşların kalite sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan müşteri şikâyetleri, şikâyetin iletildiği Yönetim Temsilcisi tarafından ilgili kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler hakkında bilgi talep edilir.

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi	Onaylayan: Genel Müdür
---------------------------------------	-------------------------------

“Bu doküman; sadece www.estbelgelendirme.com altında geçerlidir. Hardcopy olarak ise İmzalı ve orijinal kaşesi geçerlidir. İmzasız ve kontrollü kopya kaşesi taşımayan her türlü yazıcı çıktısı ya da bilgisayar ortamındaki her türlü masaüstü kopyası geçersizdir”



MÜŞTERİ ŞİKAYET VE ÖNERİLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ TALİMATI

4.4 Kuruluşlardan belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak gelen öneriler Belgelendirme Müdürlüğü bünyesinde önerinin niteliği ve uygulanabilirliği açısından değerlendirilerek uygun bulunanlar uygulamaya alınabilir.

4.5 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi kararına itiraz söz konusu olduğunda ise; itiraz konusu i Belgelendirme Müdürlüğü tarafından Şikâyet ve İtiraz Komitesi gündemine alınarak komitenin toplanması için gereken çalışmalar yapılır. Konunun görüşüleceği tarih ve Şikâyet ve İtiraz Komitesi üyelerinin isim ve özgeçmişleri ilgili tarafa teyit için bildirilir ve talep ettikleri takdirde toplantıya katılabilecekleri belirtilir. Şikâyet ve İtiraz komitesi üyeleri şikâyete konu olan hususlara dahil olmayan kişiler tarafından seçilir. Şikâyet ve İtiraz Komitesi üyelerinden birine, haklı gerekçe bildirmek kaydı ile şikâyet sahibinin itirazı olması durumunda, Şikâyet ve İtiraz Komitesinde değişiklik yapılır.

Komite üyelerinin özgeçmişleri için tekrar teyit alınır. Komite konuyu değerlendirir, bu esnada gerektiğinde uzman görüşüne başvurabilir, Komite itirazın Ürün Belgelendirme Müdürlüğüne ulaşmasını takip eden 15 gün içerisinde kesin kararını verir.

4.6 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirmesi Komitesi Kararı; Yönetim Temsilcisi tarafından itirazı yapan kuruluş/kişiyeye yazılı olarak bildirilir ve dosyalanır.

4.7 İlgili birim ve Yönetim Temsilcisi gelen bilgileri istatistiksel olarak değerlendirir ve bu değerlendirmeleri Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gündeme getirir.

5.0 İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
- Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü
- Şikâyet Ve İtirazların Yönetimi Prosedürü
- Müşteri Şikâyet-İtirazı İzleme Formu

6.0 REVİZYON DURUMU

Revizyon Tarihi	Revizyon No	Revizyon Yapılan Madde	Açıklama
21.11.2024	00		İlk Yayın
25.01.2026	01	Genel	Organizasyonel değişiklik uygulandı.

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi	Onaylayan: Genel Müdür
--------------------------------	------------------------

“Bu doküman; sadece www.estbelgelendirme.com altında geçerlidir. Hardcopy olarak ise İmzalı ve orijinal kaşeli geçerlidir. İmzasız ve kontrollü kopya kaşesi taşımayan her türlü yazıcı çıktısı ya da bilgisayar ortamındaki her türlü masaüstü kopyası geçersizdir”