



ÜB ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

1.0. AMAÇ

EST TEKNİK, yapmakta olduğu ürün belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak müşterilerden, diğer kesimlerden ve ilgili taraflardan gelen şikâyet veya itirazların değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

2.0. KAPSAM

Bu prosedür, EST TEKNİK 'in yürütmekte olduğu ürün belgelendirme hizmetleri ile ilişkin olarak müşterilerden, diğer kesimlerden veya ilgili taraflardan gelebilecek itiraz ve şikâyetleri kapsar.

3.0. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi, Yönetim Kurulu Başkanı, Yönetim Temsilcisi, Ürün Belgelendirme Müdürü sorumludur.

4.0. TANIMLAR

4.1. **Şikâyet:** Firmaların, EST TEKNİK' in ürün belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak performansı, prosedür ve politikaları, ürün belgelendirme hizmeti sunduğu belgeli firmaları hakkında uygunsuz durumların ortaya çıkması durumunda EST TEKNİK' e yapılan başvurular

4.2. **İtiraz:** EST TEKNİK tarafından herhangi bir kişi/kurum veya kuruluş hakkında almış olduğu bir kararın, kabul edilmeme durumu

4.3. **Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi:** Şikâyet ve İtiraz değerlendirme Komitesi; belgelendirme kararı verenlerden bağımsız üyelerden oluşan bir komitedir. Şikâyet ve itiraz Komitesi, itiraz kapsamı alanında bilgi sahibi olan (itiraza konu olmayan) üyelerden bir seçim yapılarak oluşturulur.

5.0. UYGULAMA

5.1. EST TEKNİK, tarafından yürütülmekte olan ürün belgelendirme hizmetleri ile ilgili her türlü itiraz ve şikâyet, Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır. Şikâyeti veya itirazı alan EST TEKNİK, geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.

EST TEKNİK, şikâyetleri ele almanın bütün aşamalarındaki kararlardan sorumludur.

Şikâyetlerin ve itirazların kabulü, soruşturması ve kararı, şikâyet ve/veya itiraz edene karşı ayrımcı herhangi bir faaliyetle sonuçlandırılmamaktadır.

5.2. Bu taraflardan alının şikâyetler, yönetim temsilcisine mail yolu ile ulaştırılabilir. İtiraz/Şikâyet tüm çalışanlar tarafından alınabilir.

5.3. **İTİRAZ:** İtiraza konu olan durum Ürün Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilir. İtirazın alındığı ilgili taraflara en geç 3 iş günü içerisinde bildirilir. İtirazın değerlendirilmesi Şikâyet / İtiraz Formu ile kayıt altına alınır. İtiraz en geç 1 hafta içerisinde daha önceki benzer itirazlar da dikkate alınarak değerlendirilir ve gerekiyorsa Düzeltici Faaliyet formu kullanılarak faaliyet başlatılır ve yeniden işlem yapılarak itiraz durumu çözüme kavuşturulur. Faaliyet 15 iş günü içinde sonuçlanamadı ise, durum ve faaliyetin sonuçlanma süresi hakkında bilgilendirme müşteriye yazılı olarak yapılır.

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi	Onaylayan: Yönetim Kurulu Başkanı
---------------------------------------	--



ÜB ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Faaliyete ait sonuçlar, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyorsa itiraz konusu, müşterinin sunulan değerlendirmeyi kabul etmemesinin üzerinden en fazla 5 iş günü içerisinde Yönetim Kurulu Başkanı tarafından Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi gündemine alınır. Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi yönetim temsilcisi tarafından itirazın durumuna göre konusuna göre uzman en az 1 kişinin dâhil olduğu toplamda 3 kişiden oluşacak şekilde seçilecektir. Komite üyelerine olayın çözümlenmesinden önce Gizlilik Sözleşmesi imzalatılır. Komite üyeleri itirazın kendilerine ulaşmasını takip eden 15 iş günü içerisinde konuyu çözüme kavuşturmak ile görevlidir.

- 5.4. ŞİKÂYET:** EST TEKNİK' te hizmetin yürütülmesi ile ilgili olarak müşterilerden veya firmamızın faaliyetleri konusunda ilgili diğer kesimlerden (nihai tüketici vs.) gelen şikâyetler, Yönetim Temsilcisi tarafından Müşteri Şikâyetleri İzleme Formu ile kayıt altına alınır ve şikâyetin alındığı ilgili taraflara en geç 3 iş günü içerisinde bildirilir. Şikâyetin değerlendirilmesi Şikâyet / İtiraz Formu ile kayıt altına alınır. Şikâyet en geç 1 hafta içerisinde değerlendirilerek gerekiyorsa Düzeltici Faaliyet formu kullanılarak faaliyet başlatılır. Bu faaliyet sonuçları şikâyet sahibine şikâyetin çözüm metoduna göre en geç 15 iş günü içinde yazılı olarak bildirilir. Faaliyet 15 iş günü içinde sonuçlanamadı ise, durum ve faaliyetin sonuçlanma süresi hakkında bilgilendirme müşteriye yazılı olarak yapılır. Faaliyete ait sonuçlar, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyorsa şikâyet konusu, müşterinin sunulan değerlendirmeyi kabul etmemesinin üzerinden en fazla 5 iş günü içerisinde Yönetim Kurulu Başkanı tarafından Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi gündemine alınır. Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi yönetim temsilcisi tarafından şikâyet durumuna göre konusuna göre uzman en az 1 kişinin de dâhil olduğu toplamda 3 kişiden oluşacak şekilde seçilecektir. Komite üyelerine olayın çözümlenmesinden önce Gizlilik Sözleşmesi imzalatılır. Çözüm sürecinde görev alan komite üyelerinin şikâyete konu firma ile 2 yıl önce ve sonrasında ilişki herhangi bir ilişkilerinin olmaması sağlanacaktır.
- 5.5.** Komiteye seçilecek kişiler, şikâyet ve itiraz konusu göz önünde tutularak, tarafsızlık ilkeleri göz önünde bulundurularak seçilir. Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme komitesi, itirazın türüne göre belirlenmektedir. Tarafsızlığı Sağlama Komitesi, onların tarafsızlığını inceleyerek, değerlendirilecektir. Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme komitesi, kararlarında tam bağımsızlığa sahiptir. Herhangi bir yetkili tarafından etki altında bırakılamazlar.
- 5.6.** Komite üyeleri itirazın kendilerine ulaşmasını takip eden 15 iş günü içerisinde konuyu çözüme kavuşturmak ile görevlidir. Komitenin aldığı karar, ilgili tarafa toplantı tarihinden sonra en geç 15 gün içinde gönderilir.
- 5.7.** Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürünün işletilmesi neticesinde sonuçlanan şikâyetlere ait kayıtlar Yönetim Temsilcisinde muhafaza edilir ve Müşteri Şikâyetleri İzleme Formunun bir nüshası yönetimin gözden geçirme toplantısı öncesi Yönetim Kurulu Başkanına gönderilir. Şikâyet veya itiraz neticesinde tüm EST TEKNİK 'in faaliyetlerini içeren ortak bir uygulama gerekiyorsa, Yönetim Temsilcisi tarafından gereken faaliyet başlatılır.

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi	Onaylayan: Yönetim Kurulu Başkanı
---------------------------------------	--



ÜB ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

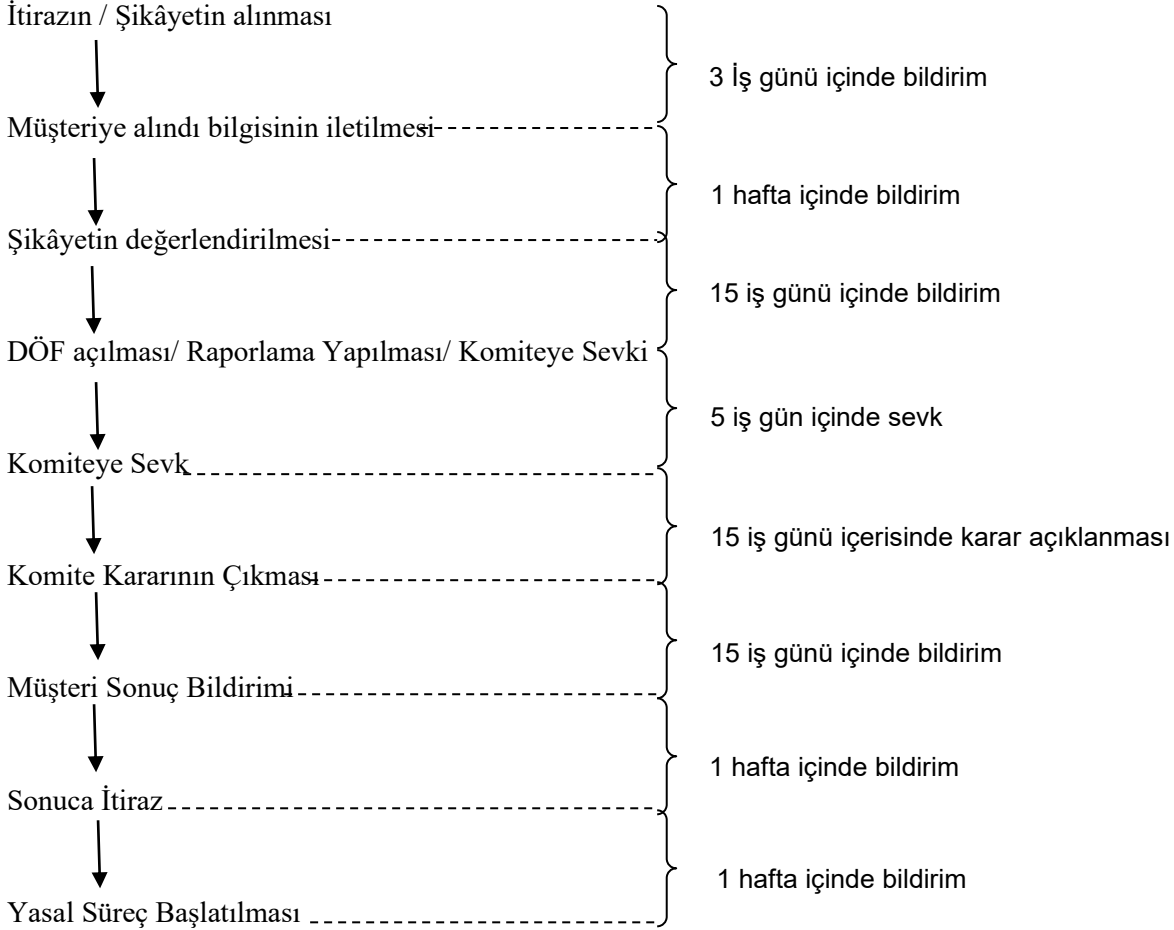
- 5.8. Teknik konulara yapılan şikâyet ve itirazlar ise, EST TEKNİK' e ulaştığında, öncelikle konu süreçte yer almamış başka bir karar vericinin değerlendirmesine sunulur. Diğer karar vericinin aldığı karar; itiraz/şikâyet sahibi tarafından uygun bulunmaz ise şikâyet ve itiraz komitesine yönlendirilir.
- 5.9. Konunun görüşüleceği tarih ve şikâyet ve itiraz komitesi üyelerinin isim ve özgeçmişleri ilgili tarafa teyit için bildirilir ve talep etmeleri halinde toplantıya katılabilecekleri belirtilir. Şikâyet ve İtiraz komitesi üyelerinden birine, haklı gerekçe bildirmek kaydı ile şikâyet sahibinin itirazı olması durumunda, Şikâyet ve İtiraz komitesi için yeni bir üye arayışına girilir ve konu hakkında ilgili taraflar bilgilendirilir. Komite üyelerinin özgeçmişleri için tekrar teyit alınır. Komite konuyu değerlendirir, bu esnada gerektiğinde uzman görüşüne başvurabilir. Komite, itirazın komiteye ulaşmasını takip eden 15 iş günü içerisinde kesin kararını verir. Karar, birliği çokluğu esasına göre alınır.
- 5.10. Şikâyet ve İtiraz komitesi kararı; EST TEKNİK tarafından itirazı yapan kuruluşa/kişiye ve Yönetim Temsilcisine yazılı olarak bildirilir ve dosyalanır.
- 5.11. İlgili birim ve Yönetim Temsilcisi gelen bilgileri istatistiksel olarak değerlendirir ve bu değerlendirmeleri Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gündeme getirir.
- 5.12. Şikâyet ve İtiraz komitesinin almış olduğu kararlar çözüm niteliğinde olup tartışılmazdır. Bu komitenin kararı, şikâyet veya itiraz sahibi tarafından yeterli bulunmadığı takdirde, T.C. Mahkemelerine intikal ettirilmesi hususu ilgili tarafa bildirilir.
- 5.13. Şikâyeti veya itirazı yapan ve şikâyet/itirazın konusu gizli tutulmalıdır. Her iki tarafın karşılaştırılmamasına özen gösterilmelidir. Değerlendirme süresi, şikâyetin veya itirazın türüne göre her iki tarafa beyan edilmelidir. Bu sürenin 15 günü geçmemesine özen gösterilmelidir.
- 5.14. Şikâyete veya itiraza konu olan kişiye ve sahibine konu ile ilgili sonuç yazılı olarak bildirilir.
- 5.15. Şikâyetin veya itirazın alınması üzerine, EST TEKNİK' e şikâyetin veya itirazın kendisinin sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını teyit etmelidir.
- 5.16. Şikâyet, EST TEKNİK tarafından sözü edilen belgelendirilmiş müşteriye uygun bir süre zarfında yönlendirilmelidir. Ve konunun takibi EST TEKNİK Yönetim Temsilcisi tarafından yapılmalıdır.
- 5.17. Müşterinin zarara uğramış olması ve şikâyetinde haklı bulunması durumunda mesleki sorumluluk sigortası devreye girmektedir.
- 5.18. EST TEKNİK, şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirlemektedir.
- 5.19. Düzeltici faaliyet başlatılması gereken durumlar aşağıda listelenmiştir;
- Şikâyet/ itiraz değerlendirmesi sonucunda hata yapıldığının tespit edildiği durumlar
 - Şikâyet ve itiraz komitesine yönlendirilen tüm itiraz/ şikâyetler
 - Belgelendirme başvurusu, sınav ve sınava atama süreci haricinde yapılan şikâyetler/itirazlar hakkında yapılan ön inceleme sonucunda EST TEKNİK' in hatalı olmasının tespiti

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi	Onaylayan: Yönetim Kurulu Başkanı
--------------------------------	-----------------------------------



ÜB ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

EK-01 ŞİKÂYET – İTİRAZ SÜRECİ ÖZET SÜRELERİ



6.0 İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- PR-06 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü
- PR-04 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
- FR-23 Müşteri Şikâyetleri İzleme Formu
- FR-06 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Takip Formu
- FR-36 Komite Üyeleri Gizlilik Taahhütnamesi
- FR-24 Şikâyet / İtiraz Formu

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi	Onaylayan: Yönetim Kurulu Başkanı
---------------------------------------	--



ÜB ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

7.0 REVİZYON DURUMU

Revizyon Tarihi	Revizyon No	Revizyon Yapılan Madde	Açıklama
21.11.2024	00		İLK YAYIN

Hazırlayan: Yönetim Temsilcisi

Onaylayan: Yönetim Kurulu Başkanı

PR-07 Rev.00, 21.11.2024

Sayfa No: 5/5

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