

1. Amaç ve Kapsam

Bu prosedürün amacı **QRS QUALITY**'e gelen müşteri istek, şikâyet ve itirazların değerlendirilmesi, incelenmesi ve sonuçlandırılması için bir yöntem oluşturmaktır.

2. Tanımlar

Şikâyet: Herhangi bir kişi veya kuruluşun, **QRS QUALITY**'nin belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, belgelendirdiği bir firmanın belgelendirme kapsamında yaptığı faaliyetler ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü ve yazılı olumsuz başvurulardır. **QRS QUALITY**, şikâyetleri ele alma sürecinin tüm seviyelerinde, kararların tamamından sorumludur.

İtiraz: **QRS QUALITY**'nin belgelendirdiği veya belgelendirme başvurusunda bulunan bir firmanın, **QRS QUALITY**'nin kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. Belgelendirilmiş firma(lar), **QRS QUALITY** ile ilgili itirazlarını direk İtiraz Komitesine bildirilebilir. **QRS QUALITY**, itirazı geçerli kılmak için gerekli olan tüm bilgilerin toplanması ve doğrulanmasından sorumludur.

İtiraz ve Şikâyet Komitesi (İŞK): Sistem belgelendirme, hizmetleri ile ilgili olarak ve diğer taraflardan gelen itirazları tarafsız bir şekilde değerlendirerek karara bağlamaya yetkili komitedir.

3. İlgili Dokümanlar

01.FR.02.01 Müşteri İstek ve Şikâyet Değerlendirme Formu

4. Uygulama

4.1. Genel

QRS QUALITY Belgelendirme, şikâyet ve itirazların ele alınmanın bütün aşamalarındaki kararlardan sorumludur.

Şikâyet ne itirazların kabulü, soruşturması ve kararı, şikâyet ve itiraz edene karşı ayırmacı herhangi bir faaliyetle sonuçlanmaması için özen gösterilir.

Belgelendirilmiş kuruluş ve kişi hakkındaki herhangi bir şikâyet, **QRS QUALITY** tarafından sözü edilen belgelendirilmiş kuruluş ve kişiye zamanında iletilir.

QRS QUALITY'e ulaşan ve şikâyet veya itiraz kapsamına giren başvurular bir sonraki faaliyetlere yönlendirilmek amacı ile Yönetim Temsilcisi tarafından alınır. Bunun için **01.FR.02.01 Müşteri İstek ve Şikâyet Değerlendirme Formu** kullanılır. Şayet başvurular sözlü yapılmış ise ilgili form Yönetim Temsilcisi tarafından doldurularak kayıt altına alınır. Belgelendirme sürecinde uygulanan müşteri memnuniyet anketi sonucunda 2 puan ve altı değerlendirmeleri Yönetim Temsilcisi, bu forma kaydeder.

4.2. Şikâyetlerin Yönetimi

Şikâyet Kaynakları

- ❖ Başvuru süreci sırasında **QRS QUALITY**'nin yapmış olduğu faaliyetlerden doğan şikâyetler. (Başvurunun alınmasına dair oluşan şikâyetler, teklifin verilmesine dair oluşan şikâyetler, irtibata geçen personel hakkında oluşan şikâyetler, vs)
- ❖ Tetkik sırasında, Tetkik ekibinin yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikâyetler.(Tetkik ekibinin davranışları, tetkik kapsamı, süresi, metodu vs)
- ❖ Belgelendirme sonrası **QRS QUALITY**'nin yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikâyetler.(Muhasebe faaliyetleri, sertifika teslimi vs)
- ❖ **QRS QUALITY**'nin uygulamaları ve/veya belgelendirdiği firmalar ve kişiler ile ilgili üçüncü taraflardan gelen şikâyetler.

Şikâyetlerin Ele Alınması

Şikâyet durumunda, Yönetim Temsilcisi bildirimini olduğu formu, ilgili bölüm sorumlusuna iletir. Bölüm sorumlusu tarafından en geç 1 hafta içerisinde değerlendirilerek yapılacak işlemler form üzerinde belirtilir gerektiğinde Düzeltici/Önleyici Faaliyet başlatılır.

Şikâyet ile ilgili sorumlu/lar şikâyetin çözümü aşamasında görevlendirilmez.

Yönetim temsilcisi tarafından şikâyetin işleme alındığına ve tamamlanması planlanan tarihe ilişkin bilgi şikâyetin ulaştığı tarihten en geç 1 hafta içerisinde ilgili tarafa yazılı olarak iletilir. Faaliyetler en geç 2 ay içinde tamamlanmalıdır.

Şayet şikâyet, belgelendirilmiş bir müşteriyle (kurum veya kişi) ilgiliyse, şikâyetin sorgulanmasında belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınır.

Şikâyete yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Yönetim temsilcisi tarafından şikâyet sahibine **01.FR.02.01 Müşteri İstek ve Şikâyet Değerlendirme Formu** ile bilgi verilir. Yapılan bildirimden bir ay sonrasında ilgili taraftan hiçbir cevap gelmemesi durumunda Yönetim Temsilcisi tarafından sonucun tatmin edici bulunup bulunmadığının doğrulanması yapılır.

Şikâyet sahibi, yapılan faaliyeti tatmin edici bulmaz ise İlgili yönetici tarafından **01.FR.02.01 Müşteri İstek ve Şikâyet Değerlendirme Formu** ile İŞK'ya aktarılır ve aynı anda şikâyet sahibine de bilgi verilir.

Belgeli Kuruluşlar Hakkında Yapılan Şikâyetler:

QRS QUALITY'e ulaşan, belgeli kuruluşların kalite sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan müşteri şikâyetleri, ilgili kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler hakkında bilgi talep edilir. Gelen bilgiler Sistem Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilir, şikâyetin önemi esas alınarak kuruluştaki **04.PR.01 Belgelendirme Prosedürüne** göre kısa süreli tetkik gerçekleştirilebilir veya normal tetkik tarihinde kuruluşun tetkik edilmesi esnasında müşteri şikâyetlerine ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir. Değerlendirme sonuçları firmaya bildirilir.

QRS QUALITY, bir şikâyet alındığında, belgelendirilmiş müşteri kuruluşun yönetim sistemi dâhilinde önceden belirlenmiş tüm (veya yatkınlığı olan) etkenler de dâhil olmak üzere şikâyetin sebebini belirlemesi ve uygun olduğu durumda raporlamasını zorunlu tutmaktadır.

QRS QUALITY, müşteri kuruluşun iyileştirici/düzeltilici faaliyetleri geliştirmek için, araştırmalar yaptığından emin olmak adına gerçekleştirilen bu iyileştirici/düzeltilici faaliyetlerin aşağıdaki tedbirleri içerdiğini; şikâyetin önemi esas alınarak kuruluştaki kısa süreli tetkik de veya normal tetkik tarihinde kuruluşun tetkik edilmesi esnasında incelemektedir.

- ❖ Yasal düzenlemeler gerektiriyor ise, uygun otoritelere bildirim,
- ❖ Uygunluğun geri kazanılması,
- ❖ Tekrarın önlenmesi,
- ❖ Tüm kötü etkili güvenlik olaylarını ve bunların etkilerinin değerlendirilmesi ve giderilmesi,
- ❖ Yönetim sisteminin diğer bileşenleri ile yeterli etkileşimin temin edilmesi,
- ❖ Uygulanan iyileştirici/düzeltilici tedbirlerin etkinliğinin değerlendirilmesi.

QRS QUALITY'e ulaşan tüm şikâyetler ve itirazlar son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

Gerek görülmesi durumunda yalnızca **QRS QUALITY**'i akredite eden kurum tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili müşteri mutlaka haberdar edilir. Şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna açıklanıp açıklanmayacağı, açıklanacaksa ne kapsamda açıklanacağı müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirlenir.

Şikâyet ve İtirazlar kapatıldıktan sonra Yönetim Temsilcisi tarafından **02.LS.03.01 Faaliyet Takip Listesine** işlenir.

Şikâyet ve İtirazlar ve istekler ile ilgili tüm bilgiler ve dokümanlar ve sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gözden geçirilir.

4.3. İtirazların Yönetimi

İtiraz Kaynakları

- ❖ Kuruluş ve kişilerden oluşan müşterilerin yapmış oldukları başvuruya istinaden **QRS QUALITY**'nin almış olduğu kararlara yapılan itirazlar,
- ❖ Tetkikin öncesi faaliyeti gerçekleştirecek ekibin atamasına yapılan itirazlar,
- ❖ Tetkiki gerçekleştiren ekibin bulgularına ve aldığı kararlara yapılan itirazlar
- ❖ Belgelendirme komitesinin almış olduğu kararlara yapılan itirazlar,
- ❖ **QRS QUALITY** ile ilgili yapılan bir şikâyet sonrası alınan karara itiraz

İtirazların Ele Alınması

QRS QUALITY'nin almış olduğu kararlar ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen itirazlar, "**01.FR.02.01 Müşteri İstek ve Şikâyet Değerlendirme Formu**" ile elektronik ortamda ya da telefon, fax, e-mail yolu ile **QRS QUALITY** Belgelendirme'ye ulaşan müşteri şikâyet, İtiraz ve önerisi Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır. İtiraz ilgili bölüm sorumlusuna iletilir. Bölüm sorumlusu tarafından en geç 1 hafta içerisinde değerlendirilerek yapılacak işlemler form üzerinde belirtilir gerektiğinde Düzeltici/Önleyici Faaliyet başlatılır.

Yönetim temsilcisi tarafından itirazın işleme alındığına ve tamamlanması planlanan tarihe ilişkin bilgi itirazın ulaştığı tarihten en geç 1 hafta içerisinde ilgili tarafa yazılı olarak iletilir. Faaliyetler en geç 2 ay içinde tamamlanmalıdır.

İtiraza yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra konu ile ilgili yönetici tarafından İtiraz sahibine **01.FR.02.01 Müşteri İstek ve Şikâyet Değerlendirme Formu** ile bilgi verilir.

Kuruluş ve kişilerden oluşan müşterilerin gerçekleştirilen faaliyet hakkındaki onayı, müşteri istek ve şikâyet değerlendirme formu ile kayıt altına alınır.

İtiraz sahibi, yapılan faaliyeti tatmin edici bulmaz ise konu ilgili bölüm yöneticisi tarafından **01.FR.02.01 Müşteri İstek ve Şikâyet Değerlendirme Formu** ile Şikâyet ve İtiraz Komitesine aktarılır ve İtiraz sahibine de bilgi verilir.

İtiraz ve Şikâyet Komitesi Çalışması

İtiraz durumunda veya şikâyet ile ilgili yapılan faaliyetlerin sonucunu firma kabul etmemiş ve şikâyet itiraza dönüşmüş ise konu İtiraz Komitesinin gündemine taşınır. Ya da belgelendirilmiş kuruluş direkt İtiraz Komitesi' ne başvurabilir. Konunun görüşüleceği tarih, İtiraz 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 Komitesi üyelerinden birine, haklı gerekçe bildirmek kaydı ile onay vermemesi durumunda İtiraz Komitesi'nin yedek üyesi komiteye dâhil edilir. Komite üyelerinin özgeçmişleri için tekrar teyit alınır.

İtiraz Komitesi itiraz ile ilgili gereken tüm bilgi ve dokümanları alır ve inceler. Gerekmesi halinde başvuru sahibini ziyaret eder. İtiraz komitesi itirazın yapılmasını takiben en geç 15 gün içerisinde kesin kararını verir. Verilen bu kararı **01.FR.02.01 Müşteri İstek ve Şikâyet Değerlendirme Formu**'nda ilgili bölüme ve toplantı tutanaklarına kaydeder. İtirazların kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaz.

İtiraz komitesince alınan karar, Genel Müdür tarafından yazılı olarak ilgili tarafa bildirilir.

İtiraz ve şikâyet sahibi komite değerlendirmesini de yeterli bulmazsa akreditasyon kurumuna başvurabilir.

İtiraz Komitesinin aldığı tüm kararlarla ilgili olarak taraflar arasında uzlaşma olmaması durumunda çözüm yeri T.C. İzmir Mahkemeleridir.

4.4. Memnuniyet Değerlendirmesi

Gerçekleştirilen tetkik faaliyetlerinin ardından; tetkik ekibi, planlama ve tetkik sonrası faaliyetlerin değerlendirilmesini içeren **02.FR.04.02 Memnuniyet Anketi** müşteri kuruluşu bırakılır. Anket sonuçları yönetim temsilcisi tarafından değerlendirilerek şikâyet ve/veya itiraza konu olabilecek durumlar değerlendirilir.

Anket sonucu genel memnuniyet ve tetkik ekibi performans değerlendirmeleri için de veri oluşturur.