

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, QUASER'ın, faaliyetlerine ilişkin olarak, cevap verilmesi beklentisiyle memnuniyetsizliğini ifade etmesi.

İtiraz: Müşteri kuruluşların, QUASER'ın, vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebi.

3. İLGİLİ DOKÜMANLAR ve REFERANSLAR

FR.25 Şikâyet ve İtiraz Formu

4. SORUMLULUKLAR ve UYGULAMA

4.1. Genel

4.1.1. Şikâyetler ve itirazlar, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

4.1.2. QUASER, şikâyet ve itirazların ele alınması ve değerlendirilmesi ve karar verilmesinin tüm seviyelerindeki kararlardan sorumludur.

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

4.1.4. Yönetim Temsilcisi tarafından, alınan şikâyet ve itirazın, sunulan uygunluk değerlendirme ve muayene faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı teyit edilir.

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

4.1.6. 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.

4.1.7. Alınan ve haklı olduğu teyit edilen şikâyet ve itirazlar, değerlendirme amacıyla Şikâyet ve İtiraz Komitesine iletilir.

4.2. Şikâyetler

4.2.1. *Uygunluk değerlendirme ve muayenesi tamamlanmış müşteriler hakkında yapılan şikâyetler, Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili müşteriye yazılı olarak bildirilir.*

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

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

4.3. İtirazlar

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

4.3.2. Uygunluk değerlendirme ve muayene faaliyetleri ile ilgili olarak; uygunluk değerlendirme ve muayene raporları, uygunluk değerlendirme ve muayene elemanları, uygunluk değerlendirme ve

muayenenin içeriği vb. hususlarda itirazlar, ilgili müşteriler tarafından, yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

4.4. Şikâyetler ve İtirazların Değerlendirilmesi

4.4.1. Şikâyet ve İtiraz Komitesi, QUASER'a iletilen ve haklılığı teyit edilen her şikâyet ve itiraz için; Şikâyet ve İtiraz bildirim tarihini takiben 5 iş günü içinde, *en az üç üyenin katılımı ile toplanır.*

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

4.4.3. 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.

4.4.4. Şikâyet ve İtiraz Komitesi kararları oy birliği ile alınır.

4.4.5. Şikâyet ve İtiraz Komitesinin kararı, son karardır. *Alınan son karar müşteriye Yönetim Temcisi tarafından iletilir.*

4.5. Düzeltici Faaliyetler

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

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

4.6. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

4.6.1. QUASER, 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.

4.6.2. QUASER'a ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

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

REVİZYON BİLGİLERİ

Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
0	-	İlk yayım.
01	30.06.2022	Komite sayısı ve alınan son karar revize edildi.

Hazırlayan	Onaylayan
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR