

İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü – Appeals Complaints and Disputes Procedure



TÜV AUSTRIA TURK – Genel

PRO-010

Yayın Tarihi

15.09.2012

Rev Tarihi \ Rev No

27.12.2023 \ 10

İtiraz Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü

Appeals Complaints and Disputes Procedure

Prosedür Adı / Procedure Name İtiraz Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü	Prosedür Sorumlusu / Procedure Lead: İtiraz Şikâyet Komitesi, Kalite Birimi	Hedefler / KPI: LST-008a Risk Değerlendirmesi / Risk Evaluation: FRM-012a
Prosedür Tedarikçileri / Procedure Suppliers: TÜV AUSTRIA TURK Kalite Yönetim Sistemi Kullanıcıları	Prosedür Müşterileri / Procedure clients: TÜV AUSTRIA TURK Kalite Yönetim Sistemi Kullanıcıları	
Girdiler / Inputs: Öneri, İtiraz ve Şikâyet Formu İtiraz Şikâyet Komitesi	Çıktılar / Outputs: Memnuniyet, Çözüm Komite Kararı	Referanslar / References EN ISO/IEC 17020 7.5 / 7.6 EN ISO/IEC 17021 9.7 / 9.8 EN ISO/IEC 17025 7.9 EN ISO/IEC 17065 7.13 EN ISO/IEC 17024 9.8 / 9.9 EN ISO/IEC 17029 9.9 / 9.10 GSTC- Global Sustainable Tourism Council ISO 9001:2015

No	Aktivite Activity	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
0.1	Amaç	Bu prosedürün amacı, TÜV AUSTRIA TURK ve TÜV AUSTRIA TURK'ün ortağı veya sahibi olduğu tüm tüzel kişiliklerde (bu prosedürde şirket TÜV AUSTRIA TURK olarak geçecektir.); uygunluk değerlendirme faaliyetlerinin yönetimi kapsamında, yönetim sisteminin etkinliğini etkileyen şikâyet ve itiraz süreçlerinin yönetimi için kullanılır.			

No	Aktivite Activity	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
1.0	Tanımlar	<p>Şikâyet: Özel veya tüzel kişiler tarafından uygunluk değerlendirme kapsamında verilen hizmetlerle ilgili "akreditasyon kuruluşu ile ilgili olanlar dâhil" TÜV AUSTRIA TURK' ün prosedürleri, politikası, hizmet performansı, daimi ya da geçici personeli, düzenlediği belgeler kapsamında gerçekleştirdiği faaliyetler veya TÜV AUSTRIA TURK' ün faaliyetleri kapsamında herhangi bir konuya ilişkin yapılan yazılı olumsuz başvurulardır.</p> <p>İtiraz: Uygunluk değerlendirme kapsamında herhangi bir konuda özel veya tüzel kişilerin, TÜV AUSTRIA TURK' ün kendilerini ilgilendiren konularda aldığı karara karşı yapılan yazılı başvurudur. İtiraz için aranılacak tek koşul, TÜV AUSTRIA TURK' ün aldığı kararın itiraz eden tarafın isteklerine karşıt olması ve anlaşmazlık başvurusu ile çözümlenememiş olmasıdır.</p> <p>İtiraz, Şikâyet Komitesi: Uygunluk değerlendirme faaliyetleri ile ilgili olarak TÜV AUSTRIA TURK' ün aldığı kararlara yönelik olarak yapılacak itirazların ve şikâyetlerin iç süreçler kullanılarak çözümlenmediği durumlarda itiraz ve şikâyeti inceleyerek karara bağlanması amacı ile söz konusu faaliyette görev almayan, karar alınacak konu hakkında yeterli bilgi ve deneyim sahibi bir komite olarak TÜV AUSTRIA TURK içinden ve dışından çeşitli sektör temsilcisi uzman kişilerden oluşturulan Genel Müdüre bağlı gruptur. İtiraz Şikâyet Komitesinde itiraz / şikâyet ve uyuşmazlığa taraf olmamış diğer bir teknik personel itiraz/şikâyet hakkında uzman bilgisi sunacaktır. İtiraz Komitesi, şirketten bağımsız bir üye, şirketin hukuk müşaviri ve konuya karışmamış uygunluk değerlendirme personelinden oluşmaktadır.</p>	FRM-010a Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu	7.5 9.7 – 9.8 7.9 7.13 9.8 - 9.9 9.9 – 9.10	EN ISO/IEC 17020 EN ISO/IEC 17021 EN ISO/IEC 17025 EN ISO/IEC 17065 EN ISO/IEC 17024 EN ISO/IEC 17029
2.0	Müşteri Memnuniyeti	TÜV AUSTRIA TURK yaptığı işlerde Müşteri Memnuniyetleri 'FRM-010b Müşteri Memnuniyeti Anketi' ile ölçer. 'FRM-010b Müşteri Memnuniyeti Anketi' müşteriye yapılan iş karşılığında verilen rapor veya sertifika ile birlikte kargolanır veya mail atılır. Dönüş alınmayan müşteriler 1 ay içerisinde ilgili bölümün Operasyon Koordinatörleri tarafından telefonla aranarak veya mail atılarak 'FRM-010b Müşteri Memnuniyeti Anketi' nin doldurulması rica edilir.	FRM-010b Müşteri Memnuniy eti Anketi	7.5 9.7 – 9.8 7.9 7.13	EN ISO/IEC 17020 EN ISO/IEC 17021 EN ISO/IEC 17025 EN ISO/IEC 17065

No	Aktivite Activity	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
		<p>'FRM-010b Müşteri Memnuniyeti Anketi' 3 bölüm ve toplam 20 sorudan oluşur, 70 puan ve üzeri geri dönüşler beklenir. 70 puanın altında dönüş alınan anketler için 'LST-011a IF Takip Listesi' ile kayıt altına alınarak kök-nedeni irdelenir.</p> <p>Müşteri Memnuniyeti Anketi yapılan iş bazında ve ilgili kategorilerdeki memnuniyeti ölçer. Anketler ilgili personellerce (operasyon personelleri, kalite birim temsilcileri, ...) değerlendirilerek kayıt altına alınması içine Kalite Birimi' ne gönderilir.</p> <p>Müşteri Memnuniyetleri Kalite Birim Temsilcileri tarafından 'LST-010a Müşteri Memnuniyeti Analizi' ile istatistiksel bir veri haline getirilir. 'LST-010a Müşteri Memnuniyeti Analizi' ile elde edilen istatistiksel veriler YGG toplantılarında üst yönetimin bilgisine sunulur.</p>	LST-010a Müşteri Memnuniy eti Analizi	9.8 - 9.9	EN ISO/IEC 17024
3.0	İtiraz ve Şikâyet Konuları	<p>Özel veya tüzel kişiler; a-) TÜV AUSTRIA TURK' ün hizmet verdiği kuruluşlar, b-) TÜV AUSTRIA TURK' ün hizmet verdiği kuruluşların müşterileri, c-) Kamu kurumları, d-) Özel kuruluşlar, e-) TÜV AUSTRIA TURK' ün müşterileri ve kamunun diğer üyeleri, f-) Diğer ilgili taraflar tarafından verilen hizmetlerle ilgili "akreditasyon kuruluşu ile ilgili olanlar dâhil" olarak ulaşan yazılı olumsuz başvurulardan bazıları aşağıdaki konular olabilir:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Denetim ekibi veya personelin tutum ve davranışları,✓ Denetim planına uyum,✓ TÜV AUSTRIA TURK faaliyetinde görev alan personelin performansı,✓ TÜV AUSTRIA TURK uygunluk değerlendirme faaliyetleri,✓ Kuruluş hakkında hizmet veya ürün kullanıcısı ya da üçüncü tarafların şikâyeti,✓ Akreditasyon kuruluşunun belgeli firmaların logo ve akreditasyon işareti yanlış kullanımı konusundaki başvurusu,		7.5 9.7 – 9.8 7.9 7.13 9.8 - 9.9	EN ISO/IEC 17020 EN ISO/IEC 17021 EN ISO/IEC 17025 EN ISO/IEC 17065 EN ISO/IEC 17024

No	Aktivite Activity	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
		<ul style="list-style-type: none">✓ TÜV AUSTRIA TURK tarafından gerçekleştirilen faaliyetin hizmet bedelinin başvuran kuruluşça kabul edilmemesi,✓ Diğer vb. konular <p>TÜV AUSTRIA TURK için şikâyet olarak kabul edilerek değerlendirilmek üzere ele alınır. TÜV AUSTRIA TURK şikâyeti geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgileri toplar, doğrulamasını yapar ve şikâyet sahibini bilgilendirir.</p> <p>İtirazla ilgili başvurunun TÜV AUSTRIA TURK' e ulaşmasından sonra kayıt işlemi yapılır. İtiraz olarak değerlendirilecek konulardan bazıları:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Şikâyetin TÜV AUSTRIA TURK tarafından kabul edilmemesi,✓ Şikâyet sonucunda, TÜV AUSTRIA TURK tarafından yapılan faaliyeti şikâyet sahibinin kabul etmemesi,✓ Şikâyet inceleme sonucunda verilen kararın şikâyet sahibi tarafından kabul edilmemesi,✓ Belgenin askıya alınması,✓ Belgenin iptali,✓ Sertifika/Rapor düzenlenmemesi,✓ Kapsamın genişletilmemesi üzerine verilen karar,✓ Belgelendirme kapsamı veya sertifikası düzenlenmemesi,✓ Başvuru yapılan kapsamın tamamı ya da bir kısmına olumlu yanıt verilememesi (başvuru ya da değerlendirme süreci sonunda),✓ Diğer			
3.1	İtiraz veya Şikâyetin İşleme Alınması	TÜV AUSTRIA TURK, şikâyet ve itirazı ele almanın bütün aşamalarındaki kararlardan sorumludur. Şikâyet veya itirazın kabulü, soruşturması, gerekçelendirilmesi ve kararı, şikâyet ve itiraz edene karşı ayrımcı herhangi bir faaliyetle sonuçlanmamalıdır.	FRM-010a Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu	7.5 9.7 – 9.8 7.9	EN ISO/IEC 17020 EN ISO/IEC 17021 EN ISO/IEC 17025

No	Aktivite Activity	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
		<p>TÜV AUSTRIA TURK' ün faaliyetleri dışında gelen bir şikâyet müşteriye bilgilendirmek şartıyla cevaplandırılır ve açığa kavuşturulur. Şikâyet-İtiraz süreçleri şikâyet-İtirazın alınmasından son kararın müşteriye iletilmesine kadar en fazla 3 ay içerisinde tamamlanmalıdır.</p> <p>TÜV AUSTRIA TURK şikâyetin / itirazın faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını teyit etmek amacıyla 'FRM-010a Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu' nu doldurtur ve işleme alır. Şikâyet, yukarıda geçen kendi faaliyetleriyle ilgiliyse şikâyeti ele almalıdır. Ayrıca gelen şikâyet, TÜV AUSTRIA TURK tarafından belgelendirilmiş bir müşteriyle ilgiliyse, şikâyetin sorgulanmasında belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınarak ilgili müşteriye bilgilendirme yapılır.</p> <p>TÜV AUSTRIA TURK, şikâyeti geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.</p> <p>İtirazı ve şikâyeti ele alma prosesi en azından aşağıdaki unsurları ve yöntemleri kapsamalıdır:</p> <p>a) Daha önceki benzer itirazlar dikkate alınarak, itirazları; alma, geçerli kılma ve soruşturma ile bunlara cevap olarak yapılacak faaliyetlere karar vermeye yönelik prosesin ana hatlarını,</p> <p>b) İtirazları çözümlmek için yapılan faaliyetler dâhil olmak üzere, itirazların izlenmesini ve kayıt altına alınmasını,</p> <p>c) Yapılacak uygun düzeltmenin ve düzeltici faaliyetin sağlanmasını.</p> <p>TÜV AUSTRIA TURK, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığınca Onaylanmış Kuruluşların Görevlendirilmesi, İzlenmesi Ve Denetlenmesinde Esas Alınacak Temel Kriterler Tebliği (SVGM: 2019/7)' ği madde 15'e istinaden;</p>		7.13 9.8 - 9.9 9.9 – 9.10	EN ISO/IEC 17065 EN ISO/IEC 17024 EN ISO/IEC 17029

No	Aktivite Activity	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
		<p>(3) Onaylanmış kuruluş, gerçekleştireceği uygunluk değerlendirme faaliyetleri sonucunda, herhangi bir ürüne ilişkin belgelendirme talebinin reddedilmesi veya ürüne ilişkin bir onayın verilmemesi ya da önceden belgelendirilmiş bir ürünün belgesinin iptal edilmesi durumlarında ortaya çıkabilecek itiraz ve şikâyetleri incelemek üzere;</p> <p>a) Onayın reddi ya da geri çekilmesi kararının gerekçelerinin detaylı bir şekilde üretici ya da yetkili temsilcisine bildirimini yapmakla,</p> <p>b) Mevcut yasal haklar ile bu hakların kullanılmasına ilişkin sürelerin üretici ya da yetkili temsilcisine bildirimini yapmakla,</p> <p>c) Üreticinin ya da yetkili temsilcisinin karara itiraz edebilmesine izin vererek bu itirazın, bahse konu kararla önceden hiçbir ilişkisi bulunmayan ancak konu hakkında yeterli bilgi ve tecrübeye sahip, bağımsız hareket edebilen kişi veya kişilerce incelenmesinin teminini sağlamakla,</p> <p>ç) Reddedilen veya geri çekilen onaylara ilişkin bilginin Bakanlığa ve diğer onaylanmış kuruluşlara bildirimini yapmakla,</p> <p>yükümlüdür.</p>			
3.2	İlk Bildirim	TÜV AUSTRIA TURK, FRM-010a Öneri, İtiraz ve Şikâyet Formu ile şikâyet veya itirazı resmi bir hale sokar ve bu şikâyet veya itirazın alındığını müşteriye iletişim kanalları ile en geç 15 gün içerisinde bildirir. Bu telefon, email veya fax olabilir.	FRM-010a Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu	7.6.3 9.7.6 – 9.8.8 7.9 7.13.3 9.8.6 - 9.9.5 9.9 – 9.10	EN ISO/IEC 17020 EN ISO/IEC 17021 EN ISO/IEC17025 EN ISO/IEC 17065 EN ISO/IEC 17024 EN ISO/IEC 17029
3.3	Doğrulama ve Kontrol	TÜV AUSTRIA TURK, mevcut şikâyet veya itirazın bir karara bağlanması için gerekli olan tüm bilgilerin toplanması (mümkün olduğu ölçüde) ve doğrulanmasından sorumludur.	FRM-010a Öneri, Şikâyet ve	7.6.2 9.7.5 – 9.8.3	EN ISO/IEC 17020 EN ISO/IEC 17021

No	Aktivite Activity	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
		İç iletişim kullanılarak itiraz ve şikâyete konu olan belgelendirme faaliyeti ile ilgili durum açığa kavuşturulur.	İtiraz Formu	7.9 7.13.4 9.8 - 9.9.6 9.9 – 9.10	EN ISO/IEC 17025 EN ISO/IEC 17065 EN ISO/IEC 17024 EN ISO/IEC 17029
3.4	Karar	<p>Şikâyet veya itirazı çözen karar, şikâyet veya başvuruya konu olan ürün – hizmet – proses belgelendirme, muayene, test, geçerli kılma/doğrulama, sistem, personel ve sürdürülebilir turizm belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış kişi / kişiler tarafından yönetilir. Çıkar çatışmasının olmamasını güvence altına almak için TÜV AUSTRIA TURK; bir müşteriye danışmanlık sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personeli, danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o müşterinin bir şikâyet veya itirazının çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında kullanmaz. Şikâyet ve itirazlar TÜV AUSTRIA TURK operasyonlarından bağımsız olan Kalite Birimi'ne ulaştırılır.</p> <p>İlgili şikâyet veya itiraz için geliştirilen çözüm ve uygulamalar, müşteri tarafından uygun ve yeterli görülüp, mutabık kalındığında ilgili faaliyetler başlatılır.</p> <p>Değerlendirme süreci sonucunda müşteriyle mutabık alınan karar ile birlikte gerekli uygunsuzluk için TÜV AUSTRIA TURK Bölüm Müdürü ve Yönetim Temsilcisi tarafından adım adım izlenerek gerekli çalışmalar hassasiyetle gerçekleştirilir.</p> <p>Şikâyete esas konunun çözümlenmesi amacı ile düzeltici/önleyici faaliyet başlatılır. Gerekmesi durumunda ilgili bölüm/süreçte olağan dışı iç denetim (özel tetkik) gerçekleştirilebilir.</p>	FRM-010a Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu	7.6.4 9.7.7 – 9.8.9 7.9 7.13.5 - 7.13.6 9.8.4 - 9.9 9.9 – 9.10	EN ISO/IEC 17020 EN ISO/IEC 17021 EN ISO/IEC 17025 EN ISO/IEC 17065 EN ISO/IEC 17024 EN ISO/IEC 17029

No	Aktivite Activity	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
		Müşteri ile şikâyet ve itirazın çözümüne yönelik olarak mutabık olunmadığı durumlarda süreç İtiraz Şikâyet Komitesine aktarılır. Müşteriye ilgili komite ve çalışma prensipleri hakkında bilgi web sitesinde yayınlanan PRO-010 İtiraz Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü ile verilir.			
3.5	İtiraz ve Şikâyet Komitesi	<p>İtiraz ve Şikâyet Komitesi TÜV AUSTRIA TURK Genel Müdür' ü tarafından atanan 2' asil üyeden oluşur. 1 başkan ve 2 üye kurul üyelerinin kendi aralarında seçilir. İtiraz ve Şikâyet Kurulu üyeleri aşağıdaki kriterleri sağlamaları kaydıyla değerlendirilir;</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Üniversite mezunu olması (Yüksek lisans veya doktora tercih sebebidir.),✓ En az 3 yıllık iş tecrübesi,✓ En az 1 üyesinin ISO 17020, ISO 17025, ISO 17065, ISO 17021 ve/veya ISO 17024 konularında eğitim alması, (iç ya da dış) (itiraz ve şikâyete uygun olan 17000 serisi)✓ En az bir üyesinin hukuk fakültesi mezunu veya yasal mevzuata hâkim benzer meslek gruplarından birinin mensubu olması,✓ TÜV AUSTRIA TURK' ün belgelendirme kararlarını olumsuz etkileyecek derecede TÜV AUSTRIA TURK müşterileri ile herhangi bir şekilde maa uzak, profesyonel karar verebilme yeteneğine sahip olması. <p>Yukarıdaki şartlara uygun olan adaylar FRM-012n Komite Üyesi Atama Formu ile aşağıdaki dokümanlar doğrulanır.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ CV, diploma, (varsa) referans yazıları✓ FRM-012d Gizlilik ve Tarafsızlık Beyannamesi✓ FRM-005j İmza Beyannamesi✓ FRM-010c İtiraz Şikâyet Komite Üyeliği Sözleşmesi✓ 17000 serisi eğitim belgesi (uygun olan) <p>İtiraz ve Şikâyet Komitesi bir başkan ve iki üyeden oluşur. Bir üye uygunluk değerlendirme süreçlerine (sistem, personel, muayene, test, ürün vb.) taraf ve konu olmamış diğer denetçi veya ilgili teknik konu hakkında bilgi sahibi personelden oluşur.</p>	<p>FRM-010c İtiraz Şikâyet Komite Üyeliği Sözleşmes i</p> <p>FRM-013a Toplantı Tutanağı</p> <p>FRM-012n Komite Üyesi Atama Formu</p>	<p>7.6.4</p> <p>9.7.7 – 9.8.9</p> <p>7.9</p> <p>7.13.5 – 7.13.6</p> <p>9.8.4 - 9.9</p>	<p>EN ISO/IEC 17020</p> <p>EN ISO/IEC 17021</p> <p>EN ISO/IEC 17025</p> <p>EN ISO/IEC 17065</p> <p>EN ISO/IEC 17024</p>

No	Aktivite Activity	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
		<p>Komitenin çalışma esaslarıyla ilgili diğer hususlar aşağıda tanımlanmaktadır:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Komite üyeliği şahsen oluşur ve üyeye vekâlet sistemi yoktur.✓ Komitenin toplanabilmesi için en az 2 üyenin hazır bulunması gerekir.✓ Toplantılarda karar alınabilmesi için üyelerin oybirliği aranır.✓ Alınan kararlar FRM-013a Toplantı Tutanağı ile kayıt altına alınır ve katılımcılar tarafından imzalanarak onaylanır.✓ Alınan karar hem TÜV AUSTRIA TURK'e hem de müşteriye resmi olarak bildirilir. <p>Komite üyeleri alınan kararların TUV AUSTRIA TURK tarafından uygulanmadığı durumda veya TUV AUSTRIA TURK' ün tarafsızlığını bozacak bir durum olduğunda, TUV AUSTRIA TURK yönetimini uyarır. Uyarıdan sonuç alınamazsa, Komite üyeleri durumu akreditasyon kurumuna bildirmekle yükümlüdür.</p> <p>Bu kurulun toplanması için gerekli maliyetler TÜV AUSTRIA TURK ve Müşteri arasında paylaşılmaktadır. Şikâyet/İtiraz edenler veya TÜV AUSTRIA TURK tüm iç süreçleri tamamlamadan mahkeme yoluna başvuramazlar. Çözumsuzlüğün devam etmesi durumunda "İstanbul Anadolu Adliyesi Mahkemeleri" yetkilidir.</p>			
3.6	Sonuç Bildirimi	<p>TÜV AUSTRIA TURK, 'FRM-010a Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu' ile şikâyet veya itirazın sonucunu (müşteri ile mutabık kalınan çözüm veya İtiraz Şikâyet Komitesinden gelen çözüm) müşteriye 30 gün içerisinde resmi olarak bildirir.</p> <p>Bildirim Kalite Birimi tarafından yapılır.</p>	FRM-010a Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu	7.6.5 9.7.8 – 9.8.10 7.9 7.13.7 – 7.13.8 9.8.7 - 9.9.7 9.9 – 9.10	EN ISO/IEC 17020 EN ISO/IEC 17021 EN ISO/IEC 17025 EN ISO/IEC 17065 EN ISO/IEC 17024 EN ISO/IEC 17029

No	Aktivite Activity	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
3.7	Müteakip Faaliyetler- DÖF	İtiraz ve Şikâyet' e konu olan hususlarla ilişik olarak doğrulaması yapılan ilgili Bölüm Müdür'ü veya sorumlular bu nevi uygunsuzlukların ortadan kaldırılması veya tekrarını engellemek adına süreci araştırır ve PRO-011 Uygunluklar ve Gelişim Prosedürü' ne uygun olarak düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.	FRM-010a Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu	7.6.1 9.7.5 – 9.8.6 7.9 7.13.1 9.8.1 - 9.9.3	EN ISO/IEC 17020 EN ISO/IEC 17021 EN ISO/IEC 17025 EN ISO/IEC 17065 EN ISO/IEC 17024
4.0	Gizlilik	<p>Bu prosedür kapsamında gerçekleştirilen faaliyetlerle ilgili bilgiler gizli olup, gerektiğinde TÜV AUSTRIA TURK' ü akredite eden kuruluş hariç, hiçbir koşulda üçüncü taraflara bildirilmez. Yasalar gereği üçüncü taraflara bilgi verilmesi zorunlu olduğunda, (müşteriye bilgilendirmenin yasal olması halinde) başvuru sahibi bu durumdan haberdar edilir.</p> <p>Bu hususa www.tuvaustriaturk.com web sitesinde 'FRM-012e Gizlilik Politikası' nda yer verilmiştir.</p> <p>TÜV AUSTRIA TURK, şikâyet konusunu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.</p> <p>Şayet kamuoyuna bildirilmesi gereken bir husus olduğu konusunda taraflar hemfikir ise bu bildirim web sitesi aracılığıyla yapılır.</p>	FRM-012e Gizlilik Politikası		
5.0	Kayıtlar	<p>Kayıtların Kontrolü Prosedürü' ne göre İtiraz Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü kayıtları saklanır.</p> <p>FRM.010a Öneri, İtiraz ve Şikâyet Formu' ile gelen Müşteri Şikâyetleri kayıtları LST-011a İF Takip Listesi ile izlenir.</p> <p>Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında bu kayıtlar değerlendirilir.</p>	LST-011a İF Takip Listesi	8.1.2 10.2.5.2 4.15.1 8.5.2	EN ISO/IEC 17020 EN ISO/IEC 17021 EN ISO/IEC 17025 EN ISO/IEC 17065

İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü – Appeals Complaints and Disputes Procedure



TÜV AUSTRIA TURK – Genel

No	Aktivite Activity	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
				10.2.5.2	EN ISO/IEC 17024
				9.9 – 9.10	EN ISO/IEC 17029

Tablo 1 Revizyon Takip Çizelgesi

#	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması	Hazırlayan	Kontrol	Onaylayan	Gözden Geçirme
0	15.09.2012	İtiraz Şikâyet ve Anlaşmazlıklar prosedürünün yayınlanması	AER	MSI	FCO	-
1	01.02.2016	İtiraz şikâyet komitesinin eklenmesi	SYI	-	YUN	-
2	30.09.2016	Komiteye itiraz edildiği durumlarda alınacak aksiyon eklendi	SYI	BUN	YUN	-
3	03.03.2017	Müşteri memnuniyet anketi eklenmiştir.	EAS	SYI	YUN	-
4	18.12.2017	Yılsonu doküman gözden geçirmesi kapsamında revize edilmiştir.	EAS	SYI	YUN	-
5	22.10.2018	LST-010a Müşteri Memnuniyeti Analizi eklendi. Süreçlere eklemeler yapıldı.	EAS	SYI	YUN	-
6	15.09.2021	İtiraz ve Şikâyet Komitesine ait atama detayları eklenmiştir.	EAS	SYI	YUN	-
7	19.01.2023	Şikâyet/İtiraz süreçlerine zaman tanımlaması yapılmıştır.	EAS	SYI	YUN	TÜRKAK Denetim
8	20.03.2023	Doküman Gözden Geçirme kapsamında revize edilmiştir.	EAS	SYI	YUN	-
9	03.08.2023	İtiraz-Şikâyet Sürecinin azami süresi tanımlanmıştır.	SGH	EAS	YUN	TÜRKAK Denetim
10	27.12.2023	EN ISO/IEC 17029 ve GSTC Akreditasyonu entegrasyonu yapıldı.	SGH	EAS	YUN	Yıl Sonu Doküman Gözden Geçirme

HAZIRLAYAN / REVİZE EDEN
(Ad, Soyad, Pozisyon, İmza)

KONTROL EDEN
(Ad, Soyad, Pozisyon, İmza)

ONAYLAMA / SERBEST BIRAKMA
(Ad, Soyad, Pozisyon, İmza)

İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü – Appeals Complaints and Disputes Procedure



TÜV AUSTRIA TURK – Genel

Selinay Gökçe Han
Kalite Yönetim Sorumlusu

Elif ASİL KIZILDAĞ
Kalite Yönetim Müdürü

Yankı ÜNAL
Genel Müdür

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR