



İtiraz ve Şikayet Prosedürü

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
PR.03	08.09.2021	01	15.11.2023	1/3

1. AMAÇ VE KAPSAM

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

2. TANIMLAR

2.1. İtiraz: QRS Quality'nin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebidir. İtirazlar sadece belgelendirme sürecindeki firmalar tarafından kararlar için yapılabilir.

2.2. Şikâyet: Başvurunun alınmasından belgelendirme sürecinin sonuna kadar tüm aşamalarda; özel veya tüzel kişilerden, kuruluşumuz politikası, prosedürleri, yönetmelikleri, faaliyetleri, performansı, kadrolu ve anlaşmalı personeli, belgelendirme yaptığı kurumlar gibi konular hakkında yazılı veya sözlü gelen olumsuzluklar.

3. UYGULAMA

Qrs Quality itiraz ve şikayetler ile ilgili almış olduğu tüm kararlardan sorumludur ve bu kararların uygulanması için gerekli faaliyetleri yürüteceğini taahhüt eder. Qrs Quality'e gelen itiraz ve şikayetler kendi bünyesinde çözümlenemediği takdirde Görev Tanımları ve TL.02 Komite İşleyiş Talimatı dikkate alınarak komite kurulur. Bu komite üyeleri QRS Quality'nin kadrolu personel dışındaki kişiler arasından seçilir.

3.1. İtiraz

- QRS Quality'nin almış olduğu kararlar ile ilgili müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen itirazlar, **FR.19 İtiraz ve Şikayet Formu** Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır.
- İtiraz ilgili bölüm sorumlusuna iletilir. Bölüm sorumlusu tarafından en geç 15 gün 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 Yönetim Temsilcisi tarafından İtiraz sahibine **FR.19 İtiraz ve Şikayet Formu** ile bilgi verilir.
- İtiraz sahibi, yapılan faaliyeti tatmin edici bulmaz ise konu ilgili Belgelendirme Müdürü tarafından **FR.19 İtiraz ve Şikayet Formu** ile İtiraz ve Şikayet Komitesine aktarılıp ve İtiraz sahibine bilgi verilir.
- QRS Quality' e ulaşan tüm 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. Şikayet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna açıklanıp açıklanmayacağı, açıklanacaksa ne kapsamda açıklanacağı müşteri ve şikayet sahibi ile birlikte belirlenir.
- İtirazlar kapatıldıktan sonra Yönetim Temsilcisi tarafından **LS.11 İtiraz ve Şikayet Takip Listesi**'ne işlenir.
- İtirazlar ile ilgili tüm bilgiler, dokümanlar ve sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gözden geçirilir.

3.1.1.İtiraz Sebepleri

- Kuruluş ve kişilerden oluşan müşterilerin yapmış oldukları başvuruya istinaden QRS Quality'nin almış olduğu kararlara yapılan itirazlar,
- Tetkik öncesi faaliyeti gerçekleştirecek ekibin atamasına yapılan itirazlar,



İtiraz ve Şikâyet Prosedürü

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
PR.03	08.09.2021	01	15.11.2023	2/3

- 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 vb..

3.2. Şikâyet

- Şikâyet durumunda, Yönetim Temsilcisi **FR.19 İtiraz ve Şikâyet Formu**'nu, Belgelendirme Müdürüne iletir. Bölüm sorumlusu tarafından en geç 15 Gün 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 15 Gün içerisinde ilgili tarafa yazılı olarak iletilir. Faaliyetler en geç 2 ay içinde tamamlanmalıdır.
- Şikâyete yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Yönetim temsilcisi tarafından şikâyet sahibine **FR.19 İtiraz ve Şikâyet Formu** ile bilgi verilir.
- Şikâyet sahibi, yapılan faaliyeti tatmin edici bulmaz ise Belgelendirme Müdürü tarafından **FR.19 İtiraz ve Şikâyet Formu** ile İŞK'ya aktarılır ve aynı anda şikâyet sahibine de bilgi verilir.
- QRS Quality' e ulaşan tüm şikâyetler 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 kapatıldıktan sonra Yönetim Temsilcisi tarafından **LS.11 İtiraz ve Şikâyet Takip Listesi**'ne işlenir.
- Şikâyetler ile ilgili tüm bilgiler, dokümanlar ve sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gözden geçirilir.

3.2.1.Şikâyet Sebepleri

- 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, vb)
- Tetkik sırasında, Tetkik ekibinin yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikâyetler, (Tetkik ekibinin davranışları, tetkik kapsamı, süresi, metodu vb)
- Belgelendirme sonrası QRS Quality'nin yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikâyetler, (Muhasebe faaliyetleri, sertifika teslimi vb)
- QRS Quality'nin uygulamaları ile ilgili gelen şikâyetler,
- QRS Quality'nin belgelendirdiği firmalar ve kişiler ile ilgili üçüncü taraflardan gelen şikâyetler,
 - Bu şikâyet ile ilgili yapılacak işlemler;
 - 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'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 Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilir, şikâyetin önemi esas alınarak kuruluştan **PR.07 Belgelendirme Prosedürü**'ne göre kısa süreli



İtiraz ve Şikayet Prosedürü

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
PR.03	08.09.2021	01	15.11.2023	3/3

tetkik gerçekleştirilebilir veya normal tetkik tarihinde kuruluşun tetkik edilmesi esnasında müşteri şikâyetlerine ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir. Değerlendirme sonuçları firmaya bildirilir.

3.3. İtiraz ve Şikayet Komitesi Çalışması

- İtiraz durumunda veya şikâyet ile ilgili yapılan faaliyetlerin sonucunu firma kabul etmemiş ve şikâyet itiraza dönüşmüş ise konu İtiraz Komitesinin gündemine taşınır.
- 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 **FR.19 İtiraz ve Şikayet Formu** 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 şikayet 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. İLGİLİ DOKÜMANLAR

FR.19 İtiraz ve Şikayet Formu
LS.11 İtiraz ve Şikayet Takip Listesi
PR.07 Belgelendirme Prosedürüne
TL.02 Komite İşleyiş Talimatı
Görev Tanımları

5. REFERANSLAR

TS EN ISO/IEC 17021-1 (Madde 4.7, 9.7, 9.8)
TS ISO 10002

6. DOKÜMAN ONAYI

İŞLEMLER	ADI SOYADI / GÖREVİ	TARİH	İMZA
HAZIRLAYAN	Tuğçe Yılmaz Yönetim Temsilcisi	15.11.2023	
KONTROL EDEN	Tuğçe Yılmaz Yönetim Temsilcisi	15.11.2023	
ONAYLAYAN	Başak Demirci Genel Müdür	15.11.2023	