

	ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	ÜB.PR.09
		Yayın Tarihi	05.01.2025
		Rev.No	00
		Rev.Tarihi	-

1. AMAÇ, KAPSAM VE SORUMLULAR

1.1 Amaç

Ürün belgelendirme hizmetleri ile ilgili müşterilerden, personelden ve diğer ilgililerden gelebilecek her türlü şikayet, öneri ve itirazları proses bazında değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi ve sorumluları belirlemek.

1.2 Kapsam

AVES'in ürün belgelendirme hizmetleri ile ilgili anlaşmazlıklar, şikayetler ve itirazlar gelmesi ile bunların çözümlenmesine kadar geçen süreci kapsar.

AVES, bu hizmetini ÜB.EK.01 GİZLİLİK VE TARAFSIZLIK BEYANI çerçevesinde yürütmektedir.

1.3 Sorumlular

Genel Müdür

Kalite Sorumlusu

Ürün Belgelendirme Sorumlusu

Teknik Düzenleme Sorumlusu

İdari İşler ve Muhasebe Sorumlusu

Müşteri İlişkileri ve Planlama Sorumlusu

2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

2.1 Tanımlar

Şikayet: Kuruluşların veya diğer ilgili tarafların AVES 'in ürün belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, belgelendirmesi yapılan ürünler, prosesleri vb. veya herhangi bir konuya ilişkin sözlü veya yazılı olarak bildirdikleri olumsuzluklardır.

İtiraz: Kuruluşların veya ilgili tarafların AVES' in kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. İtiraz için aranılacak tek koşul, AVES'in aldığı kararın, itiraz eden tarafın isteklerine karşıt olması, kararlara karşı uzlaşmanın sağlanamama halidir.

Öneri: İlgili taraflardan gelen hizmetin iyileştirilmesi ve/veya yöntemlerin geliştirilmesine yönelik yapılan geri bildirimler.

Talep: İlgili taraflardan gelen her türlü talepler.

2.2 Kısaltmalar

Genel Müdür:GM

Kalite Sorumlusu:KS

Ürün Belgelendirme Sorumlusu:ÜBS

Teknik Düzenleme Sorumlusu:TDS

İdari İşler ve Muhasebe Sorumlusu:MS

	ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	ÜB.PR.09
		Yayın Tarihi	05.01.2025
		Rev.No	00
		Rev.Tarihi	-

Planlama ve müşteri ilişkileri Sorumlusu:PS

3. UYGULAMA

3.1 Şikâyet ve İtirazların Alınması Prosesi

Müşteriden veya ilgili taraflardan gelen sözlü, telefon, elektronik posta, fax , mektup, anket, web sayfası vb. yolu ile gelen her türlü şikâyet, itiraz, öneri ve talepler ile kuruluşumuza ulaşan tüm geri bildirimlerin önce AVES kapsamında olup olmadığı kontrol edilir, eğer AVES kapsamı dışında bir şikâyet ise müşteriye bununla ilgili geri bildirim mail, faks ,posta, dilekçe v.b yollarla yapılır; eğer AVES kapsamında bir şikâyet ise şikâyet itiraz prosesine dahil edilir ve müşteriye bununla ilgili mail, faks ,posta, dilekçe v.b yollarla geri bildirim yapılır.

Şikâyetler dört kategoride sınıflandırılır. Gelen geri bildirimler ilk kontrol için; asansör ürün belgelendirme teknik içerikli ise TDS na yönlendirilir. Gelen geri bildirimler AVES' in yönetim sistemi ile ilgili ise KS'na yönlendirilir. Şikâyetin direk gelmesi durumunda alınacak aksiyonlar ÜB.FR.20 ŞİKAYET, İTİRAZ, ÖNERİ FORMU nda belirtilmiştir. Şikâyet TU ile ilgili ise gerektiğinde sektördeki bağımsız dış denetçilerden teknik destek alınarak TDS ve KS ile beraber çözümlenir.

Tüm bu geri bildirimler KS, ÜBS veya TDS tarafından ÜB.FR.20 ŞİKAYET, İTİRAZ, ÖNERİ FORMU na kaydedilir.

Ayrıca, ÜB.FR.16 MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ formu ile alınan geri bildirimler saklanır. Bu formda şikâyet, itiraz ve öneri vb. geri bildirimler için ayrılmış olan kısımda herhangi bir şikâyet veya itiraz durumu varsa talep yine ÜB.FR.20 ŞİKAYET, İTİRAZ, ÖNERİ FORMU ' na kaydedilir.

Ürün Belgelendirme Sorumlusu, Teknik Düzenleme Sorumlusu, Teknik Uzmanlar ile, yönetimin yetkisi ile hareket eden diğer personel (örneğin İdari işler personeli ya da planlama sorumlusu vb.) de dahil, son iki yıl içinde şikâyet ve itiraz konusu mesele ile iştigal etmiş herhangi bir personel, objektifliğin sağlanması amacıyla o itiraz ve şikâyetin geçerli kılınması, araştırılması ve faaliyetlerin planlaması ile faaliyetlerin uygulanması işlemlerinde yer almazlar. Böyle bir durum söz konusu olduğunda doğrudan Genel Müdür şikâyet ve itirazları değerlendirir. Şikâyetler, Kalite Sorumlusunun takibindedir. KS ile ilgili şikâyetleri ise Genel Müdür değerlendirir. (Uygulamada ilgili kişinin şikâyetinin, şikâyeti değerlendirmede yetkin bir diğer kişi tarafından değerlendirilmesi esas alınır (çapraz değerlendirme))

Müşteriden/ilgili kişilerden gelebilecek şikâyet-itiraz türleri;

- Ürün belgelendirme sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikâyetler;
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki şikâyetler;
- Denetim raporlarındaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olduğuna dair itirazlar ve şikâyetler;
- Sözleşme sonrası sapmalar nedeni ile yapılan itirazlar ve şikâyetler;
- Denetim ve hizmet kalitesine yönelik yapılan şikâyetler (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb...)
- Diğer her konuda şikâyet, itiraz, talep ve öneriler;
- 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 şikâyetler. (Onayın reddi ya da geri çekilmesi kararının gerekçeleri, mevcut yasal haklar ile bu hakların kullanılmasına ilişkin süreleri şikâyet edene bildirilir.

Şikâyet edenin karara itiraz etmesi durumunda, şikâyet konusu ve kararıyla ilişkisi olmayan yeterli bilgi ve yeterli tecrübeye sahip bağımsız kişilerce incelenmesi sağlanır.)

	ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	ÜB.PR.09
		Yayın Tarihi	05.01.2025
		Rev.No	00
		Rev.Tarihi	-

3.2 İtiraz ve Şikayetlerin Geçerli Kılınması, Araştırılması ve Gerekli Faaliyetlerin Planlanması Prosesleri

Müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikayetler, birer iyileşme fırsatı olarak görülmektedir. AVES tarafından gerçekleştirilen ürün belgelendirme faaliyetleri ile ilgili müşteri itiraz ve şikayetlerinde, şikayet ve itiraz kaynağı mesnetsiz olması durumunda müşteriye gerekli açıklamalar yapılır. Şikayet ve itiraz haklı bir sebebe dayanması halinde bu prosedürde tanımlanan sorumlular tarafından yapılacak değerlendirme sonucu gerçekleştirilecek faaliyetler belirlenir ve kontrol edilir. Finansal şikayetleri Muhasebe Sorumlusu çözmektedir. Yapılacak faaliyetler müşteriye iletilir.

Haklı şikayet ya da itirazın durumu değerlendirilerek gerekli durumlarda KS sorunun bir daha tekrarlamaması için düzeltici faaliyet başlatır. Faaliyet ÜB.FR.07 DÖF TAKİP FORMU ile kayıt altına alınır.

Ürün belgelendirme denetimleri sonuçlarına yapılan itirazlarda denetimin tekrar yapılmasına karar verilmesi durumunda, TDS tarafından denetim tarihi, denetim bedeli, denetime katılım şartları ,denetimi gerçekleştirecek teknik personel vb. bilgiler oluşturulur ve bu bilgiler müşteriye iletilir. İtiraz edilen denetimlere, aynı şartlarda, aynı metot ile tekrar denetim faaliyeti uygulanır. Müşterinin haklı olması durumunda denetimden talep edilen ücret alınmayacağı müşteriyle teyit edilir.

Müşterinin tekrar yapılan denetim sonuçlarına da itiraz etmesi durumunda, Kalite Sorumlusu tarafından bir Hakem/Referans Ürün Belgelendirme Kuruluşa belirlenmesi sağlanır. Hakem/Referans Ürün Belgelendirme Kuruluşa ilgili alanda akredite olan Onaylanmış Kuruluşlar arasından belirlenir. Denetim faaliyeti Hakem/Referans Ürün Belgelendirme Kuruluşa tarafından tekrarlanır. Sonucun değişmemesi durumunda yapılan tüm masraflar müşteri tarafından karşılanır.

Müşterinin haklı olması ve aynı zamanda ödediği bedelin geri iadesi için talepte de bulunması durumunda müşterinin bu olaydan kaynaklanan tüm mağduriyeti AVES tarafından karşılanır.

3.3 Müşteri/Şikayet Sahibine Dönüş Prosesi

Gelen şikayet veya itirazın alınmasının ardından 3.1 de belirtilen yetkili kişiler tarafından yapılan değerlendirmede şikayet veya itirazın haksız olduğu tespit edilmiş ise sonuç mail, faks, posta, dilekçe, v.b resmi yollarla itiraz veya şikayet sahibine sebepleriyle beraber bildirilir.

Yapılan değerlendirmelerde şikâyet ve itirazın haklı olduğu tespit edilmiş ise araştırma ve gerekli faaliyetlerin planlanması prosesine geçilir ve 3.2'de belirtilen işlemler uygulanır. Sonuç mail, faks, posta, dilekçe v.b resmi yollarla itiraz veya şikayet sahibine sebepleriyle beraber bildirilir.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

ÜB.FR.20 ŞİKAYET, İTİRAZ, ÖNERİ FORMU

ÜB.FR.16 MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ formu

ÜB.FR.07 DÖF TAKİP FORMU

ÜB.EK.01 GİZLİLİK VE TARAFSIZLIK BEYANI

5. REVİZYON BİLGİLERİ

	ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No	ÜB.PR.09
		Yayın Tarihi	05.01.2025
		Rev.No	00
		Rev.Tarihi	-

Rev. No	Rev. Tarihi	Revizyon Açıklaması
00	05.01.2025	İlk Yönetim Sistemi kurulumu yapıldı.

6. ONAY

HAZIRLAYAN	ONAY
	GENEL MÜDÜR