



1. Amaç	2
2. Kapsam	2
3. Tanımlar	2
4. Sorumluluklar	2
5. Uygulama	2
5.1 Uyuşmazlıklar ve Şikâyetler	2
5.2 İtirazlar	3
5.2.1 İtiraz Komitesinin Oluşturulması ve Yapısı	3
5.2.2 İtiraz Durumunda Yapılacak İşlemler	3
5.3 Uyuşmazlık, Şikayet ve İtirazların Kayıtları	4
5.4 Uyuşmazlık, Şikayet ve İtirazlar İşlemleri Sonrasında Düzeltici Faaliyetler	4
6. İlgili Dökümanlar	4
7. İlgili Kayıtlar	4
8. Ekler	4

Hazırlayan  
Ferit ARICI

(YT)

Tarih: 22.02.2008

Gözden Geçiren (BM)  
Ferit ARICI

Tarih: 22.02.2008

Onaylayan (GM)  
Yusuf YILMAZ

Tarih: 22.02.2008



## 1. Amaç

Bu prosedür, BBS tarafından gerçekleştirilen belgelendirme hizmetlerinde müşterilerden gelebilecek itirazlar, şikayet ve uyuşmazlıkların çözümüne dairdir.

## 2. Kapsam

Bu prosedür belgelendirme hizmeti verilen kuruluş ile BBS arasındaki her türlü uyuşmazlık, şikayet ve itirazları kapsar.

## 3. Tanımlar

### Uyuşmazlık

Belgelendirme hizmeti verilen kuruluş ile BBS (tetkikçiler ve uzmanlar dahil herhangi bir personel) arasındaki görüş ayrılığı

### Şikayet,

Hizmetin verilmesi ile ilgili, belgelendirme hizmeti verilen kuruluşun, uyuşmazlık tanımına girmeyen ve BBS'nin müşterilerinin her türlü memnuniyetsizlikleri veya belgelendirme hizmeti verilen kuruluş hakkında herhangi bir kaynaktan gelebilecek şikâyetler

### İtiraz

Müşteri tarafından, a)BBS tetkik ekibi ve/veya Belgelendirme Komitesi'nin kararlarına karşı, b) Şikâyet ve uyuşmazlıkla ilgili BBS tarafından verilen karara karşı İtiraz Komitesi'ne yapılan müracaat

## 4. Sorumluluklar

Bu prosedürün uygulanmasından, uyuşmazlık ve şikayetlerin ele alınması ve karar verilmesinden Genel Müdür, işlemler sonrası düzeltici/önleyici faaliyetlerinin takip ve koordinasyonundan Yönetim Temsilcisi sorumludur.

İtirazların karara bağlanmasından İtiraz Komitesi Sorumludur.

## 5. Uygulama

### 5.1 Uyuşmazlıklar ve Şikâyetler

Uyuşmazlık konuları bunlarla sınırlı olmamak kaydı ile aşağıda sıralanmıştır:

- Standartların yorumlanmasındaki herhangi bir farklılık,
- BBS'nin herhangi bir dökümanı

Şikayet konuları bunlarla sınırlı olmamak üzere aşağıda sıralanmıştır:

- BBS veya tetkik ekibi üyeleri hakkındaki şikâyetler
- Kuruluş hakkındaki şikâyetler

Herhangi bir nedenle uyuşmazlık oluştuğunda, kuruluş ile arasında uyuşmazlık oluşan BBS personeli durumu Genel Müdür'e bildirir. Şikâyeti varsa, alan personel durumu vakit geçirmeden Genel Müdür'e iletmek zorundadır. Genel Müdür uyuşmazlığı/şikâyetin *Uyuşmazlık/Şikâyet Formu (F.ENT.29)* kullanılarak şikâyetin ve şikâyet sonuçlanıncaya



kadarki tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Uyuşmazlık konusu/şikâyet yazılı gelmiş ise müşteri yazısı da bu forma eklenir. Her uyuşmazlık/şikâyet/itirazlar ayrıca, tüm uyuşmazlık/şikâyetlerin hangi aşamada olduğunun toplu olarak takip edilebildiği *Uyuşmazlık/Şikâyet/İtiraz Takip Formu'na* (F.ENT.31) işlenir.

Genel Müdür, uyuşmazlığın/şikâyetin beş işgünü içerisinde ele alınma ve sonuçlandırılmasından sorumludur. Genel Müdür uyuşmazlık/şikâyetle ilgili, taraflarla ve uygun gördüğü Yönetim Kurulu Başkanı dahil diğer tetkikçi/ uzmanlarla görüşerek Sonuç ve gerekiyorsa şikâyetle ilgili yapılacak faaliyetler hakkında şikâyet sahibine yazılı olarak bilgi verilmesini sağlar. Genel Müdür eğer şikâyette taraf ise uyuşmazlığın/şikâyetin ele alınması ve çözümlenmesi sorumluluğu Yönetim Kurulu Başkanı'na aittir.

Uyuşmazlık/şikâyetin sonucu ile ilgili BBS ile müşteri arasında bir anlaşmazlık olursa kuruluşun İtiraz Komitesi'ne müracaat etme hakkı vardır. Bu aşamadan sonra, bu prosedürde belirtilen itiraz prosedürü işler.

## 5.2 İtirazlar

### 5.2.1 İtiraz Komitesinin Oluşturulması ve Yapısı

İtiraz Komitesi, Genel Müdür tarafından atanan 5 üyeden oluşur. Karar için en az 3 üyenin oybirliği şarttır. 3 üyeden en az 2sinin karar verilen konuda (KYS, ÇYS ve/veya GGYS) yeterli olması gerekir. İtiraz Komitesi Üyesi aynı zamanda Belgelendirme Komitesi Üyesi de olabilir. Ancak itiraza konu olan durumda taraf ise o itiraz ile sınırlı kalmak kaydı ile komiteye katılamaz.

İtiraz Komitesi üyeleri BBS ile bir *BBS Komite Üyeliği Sözleşmesi*(F.ENT.13) imzalar (eğer BBS personeli değil iseler) ve ayrıca yükümlülük beyanı verirler. Bu işlemlerden Genel Müdür sorumludur.

### 5.2.2 İtiraz Durumunda Yapılacak İşlemler

Kuruluş Belgelendirme Komitesi'nin kararına itiraz edebilir. Bunu yanı sıra şikâyet ve uyuşmazlıklar sonucu verilen kararlara da ayrıca itiraz edilebilir.

Belgelendirme Hizmeti verilen kuruluştan gelecek herhangi bir itiraz talebi ile itiraz prosesi başlar. İtiraz işlemlerinin yürütülmesinden Genel Müdür sorumludur. Genel Müdür öncelikle *Müşteri İtiraz Formu'nun* (F.ENT.30) doldurulmasını sağlar. Bu form aracılığı ile itirazın ve itiraz sonuçlanıncaya kadarki tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Varsa müşterinin bu konudaki yazısı da forma eklenir. Genel Müdür doldurulan formun itiraz eden kuruluşa gönderilmesini sağlayarak kuruluşun da onayını alır.

Genel Müdür 5 işgünü içerisinde İtiraz Komitesi'nin konuyu incelemek üzere toplanmasını sağlar. 5 işgünü içerisinde de İtiraz komitesi kararını verir. İtiraz Komitesi'nin kararı itiraz eden kuruluşa yazılı olarak bildirilir. İtiraz Komitesinin kararı kesindir ve bu karara itirazda bulunulamaz. Karar *Müşteri İtiraz Formu'nun* (F.ENT.30) aracılığı ile kayıt altına alınır. İtiraz Komitesi en az 3 üyenin katılımı ile toplanır ve karar oybirliği ile alınır.

İtiraz Komitesi üyeleri arasında, söz konusu itiraza taraf olan üyeler varsa bu üyeler komitede yer almaz



### 5.3 Uyuşmazlık, Şikayet ve İtirazların Kayıtları

Uyuşmazlık, şikâyet ve İtiraz kayıtları Uyuşmazlık, Şikâyet ve İtirazlar Dosyası”nda muhafaza edilir. Dosyanın başında *Uyuşmazlık/Şikâyet/İtiraz Takip Formu (F.ENT.31)* bulunur. Kuruluş belgeli bir firma ise *Uyuşmazlık/Şikayet Formu (F.ENT.29) / Müşteri İtiraz Formu’nun (F.ENT.30)* bir kopyası ayrıca kuruluşa ait dosyada muhafaza edilir

Uyuşmazlık şikâyet ve itiraz kayıtları gizli olup BBS yönetimi, taraf olan kuruluş ve İtiraz Komitesi dışındaki taraflara açık değildir.

### 5.4 Uyuşmazlık, Şikayet ve İtirazlar İşlemleri Sonrasında Düzeltici Faaliyetler

Her uyuşmazlık, şikayet veya itirazla ilgili Genel Müdür uygulanabilir olduğu ölçüde düzeltici/önleyici faaliyet başlatmaktan sorumludur. Düzeltici/Önleyici faaliyet talebi Genel Müdür dışındaki herhangi bir BBS personelinden de gelebilir. Düzeltici/Önleyici faaliyetler *Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü’ne (PR.ENT.07)* göre Yönetim Temsilcisi tarafından takip ve koordine edilir.

Yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında değerlendirilmesi amacı ile o toplantı dönemindeki uyuşmazlık, şikayet ve itiraz işlemleri Yönetim Temsilcisi tarafından performans raporu aracılığı ile yönetime raporlanır. Yönetim de bu rapora istinaden ayrıca düzeltici/önleyici faaliyet kararları alabilir (bkz. *Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PR.ENT.03)*)

## 6. İlgili Dökümanlar

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PR.ENT.03)
- Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR.ENT.07)

## 7. İlgili Kayıtlar

- Uyuşmazlık/Şikâyet Formu (F.ENT.29)
- Müşteri İtiraz Formu (F.ENT.30)
- Uyuşmazlık/Şikâyet/İtiraz Takip Formu (F.ENT.31)-
- BBS Komite Üyeliği Sözleşmesi(F.ENT.13)

## 8. Ekler

-