



1. Amaç	2
2. Kapsam	2
3. Tanımlar	2
4. Sorumluluklar	2
5. İtiraz ve Şikâyetler	2
5.1 İtiraz ve Şikâyetlerin Tanımları	2
5.2 İtirazlar ve Şikâyetler Prosesi	3
6. İtiraz ve Şikâyet Komitesinin Oluşturulması ve Yapısı	3
7. Uyuşmazlık, Şikâyet ve İtirazların Kayıtları	4
8. Uyuşmazlık, Şikâyet ve İtirazlar İşlemleri Sonrasında Düzeltici Faaliyetler	4
9. İlgili Dokümanlar	4
10. İlgili Kayıtlar	4
11. Ekler	4

Hazırlayan (YT)
Yunus YILMAZ

Tarih: 31.01.2022

Gözden Geçiren (BM)
Aydın DEMİR

Tarih: 31.01.2022

Onaylayan (GM)
Yusuf YILMAZ

Tarih: 31.01.2022



1. Amaç

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

2. Kapsam

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

3. Tanımlar

İtirazlar

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

Şikâyet

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 şikâyetlerin ele alınması ve karar verilmesinden Belgelendirme Müdürü, işlemler sonrası düzeltici/önleyici faaliyetlerinin takip ve koordinasyonundan Yönetim Temsilcisi sorumludur.

İtirazların karara bağlanmasından İtiraz Komitesi Sorumludur.

5. İtiraz ve Şikâyetler

5.1 İtiraz ve Şikâyetlerin Tanımları

İtiraz konuları bunlarla sınırlı olmamak kaydı ile aşağıda sıralanmıştır:

- (a) BBS denetçi ve personelinin standartların yorumlanmasındaki herhangi bir farklılık,
- (b) BBS'nin herhangi bir dokümanı,
- (c) BBS'nin komitelerine gelen itirazlar

Şikâyet konuları bunlarla sınırlı olmamak üzere aşağıda sıralanmıştır:

- (a) BBS personeli veya tetkik ekibi üyeleri hakkındaki şikâyetler
- (b) BBS'nin yürütmüş olduğu faaliyetlerle ilgili şikâyetler
- (c) Kuruluş hakkındaki şikâyetler
- (d) BBS'nin komitelerine gelen şikâyetler

olarak tanımlanmıştır.



5.2 İtirazlar ve Şikâyetler Prosesi

İtirazlar ve Şikâyetler Prosesi BBS'ye (Belgelendirme Hizmeti verilen kuruluştan, belgelendirilmiş müşteri ile ilgili dış şikâyetlerden vb.) itiraz ve şikâyetin ulaştırılması ile başlar. İtirazı BBS'nin tüm personelleri, denetçileri alabilir ve dışarıdan da alınabilir. İtiraz işlemlerinin yürütülmesinden Belgelendirme Müdür sorumludur. Belgelendirme Müdürü öncelikle gelen itiraz ve/veya şikâyetle ilgili *Uyuşmazlık/Şikâyet Formu (F.ENT.29)* 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. Belgelendirme Müdür doldurulan formun itiraz eden kuruluşa gönderilmesini sağlayarak kuruluşun da onayını alır. 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.

Belgelendirme Müdürü, itirazın/şikâyetin en geç on beş işgünü içerisinde ele alınma, sonuçlandırılma ve müşteriye geri bildiriminden sorumludur. Belgelendirme Müdürü itiraz/şikâyetle ilgili, taraflarla ve uygun gördüğü tüm belgelendirme sorumluları, genel müdür ve tetkikçi/ uzmanlarla görüşerek sonuçlanmasını ve gerekiyorsa şikâyetle ilgili yapılacak faaliyetler hakkında şikâyet sahibine yazılı olarak bilgi verilmesini sağlar. Belgelendirme Müdürü eğer şikâyetle taraf ise uyuşmazlığın/şikâyetin ele alınması ve çözülmesi sorumluluğu Yönetim Temsilcisine aittir.

Uyuşmazlık/şikâyetin sonucu ile ilgili, BBS ile müşteri arasında bir anlaşmazlık olursa (Ör: Kuruluş Belgelendirme Komitesi'nin kararına itiraz edebilir. Bunu yanı sıra şikâyet ve uyuşmazlıklar sonucu verilen kararlara da ayrıca itiraz edilebilir.) kuruluşun İtiraz Komitesi'ne müracaat etme hakkı vardır. Bu aşamadan sonra, bu prosedürde belirtilen itiraz prosesi işlemeye devam eder.

İtiraz Komitesi üyeleri arasında, söz konusu itiraza/şikâyete taraf olan herhangi bir kişi bulunamaz.

6 İtiraz ve Şikâyet Komitesinin Oluşturulması ve Yapısı

İtiraz/Şikâyet Komitesi, gerekli durumlarda Belgelendirme Müdürü tarafından itiraz/şikâyet konusu doğrultusunda yetkinliği olan ve tarafsız kişilerden atanan 5 üyeden oluşur. Karar için en az 3 üyenin oybirliği şarttır. 3 üyeden en az 2 sinin karar verilen konuda (Ör: KYS, ÇYS, BGYS ve/veya GGYS konularında denetçi/uzman ve ISO 17021 Eğitimi almış) yeterli olması gerekir. İtiraz/Şikâyet Komitesi Üyesi aynı zamanda Belgelendirme Komitesi Üyesi olamaz.

İtiraz/Şikâyet Komitesi üyeleri arasında, söz konusu itiraza/şikâyete taraf olan herhangi bir kişi bulunamaz.

İtiraz/Şikâyet 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 Belgelendirme Müdürü sorumludur.

İtiraz/Şikâyet Komitesi Belgelendirme Müdürü tarafından atandıktan sonra, ilgili itiraz ve/veya şikâyet kayıtlarını ister ve bağımsız şekilde inceler. Eğer kayıtlar komite tarafından yeterli görülmez ise komite itiraza taraf kişilerle direkt olarak görüşür ve itiraz ve/veya şikâyetin objektif kayıtlarını yerinde inceler. Saptadığı objektif kanıtlar doğrultusunda kararını en az 5 üyeden 3' ünün onayı ile yazılı olarak kararını verir.



İtiraz/Şikâyet Komitesi tarafından verilen karar bağlayıcı hükümdedir ve BBS verilen bu karara uymak zorundadır. Karar için bir süre yoktur. Ancak komite tarafından en hızlı şekilde karara bağlanması gerekmektedir.

7 Uyuşmazlık, Şikâyet ve İtirazların Kayıtları

Uyuşmazlık, şikâyet ve İtiraz kayıtları Dosyada muhafaza edilir. Dosyanın başında *Uyuşmazlık/Şikâyet/İtiraz Takip Formu (F.ENT.31)* bulunur. Kuruluş belgeli bir firma ise *Uyuşmazlık/Şikâyet 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.

8 Uyuşmazlık, Şikâyet ve İtirazlar İşlemleri Sonrasında Düzeltici Faaliyetler

Her uyuşmazlık, şikâyet veya itirazla ilgili Belgelendirme Müdürü uygulanabilir olduğu ölçüde düzeltici/önleyici faaliyet başlatmaktan sorumludur. Düzeltici/Önleyici faaliyet talebi Belgelendirme 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, şikâyet 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)*)

9. İlgili Dokümanlar

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PR.ENT.03)
- Uygunsuzluk Ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR.ENT.07)
- İtiraz ve Şikâyet Prosesi (PR.ENT.06_Ek.01)

10. 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)

11. Ekler

-

PR.ENT.06 Revizyon 07 Sayfa 5 / 5	İtirazlar, Şikâyetler ve Uyuşmazlıklar Prosedürü	
--	---	---

Rev . no	Revizyon tarihi	Yapılan Revizyonun İçeriği
01	31.01.2006	İtiraz Komitesi'nin oluşturulması ve yapısı ile ilgili kurallar KEK.EK2'den çıkarılarak bu prosedüre eklendi.
02		
03	22.02.2008	İçerik gözden geçirilip güncellendi
04	23.05.2012	İtiraz komitesinin gerek duyulduğunda oluşturulacağı ifade edildi
05	09.01.2014	Şirket ortaklık yapısının değişmesinden dolayı logo ve isim değişikliği düzenlendi.
06	06.09.2016	Logo ve ünvan değişikliği
07	31.01.2022	İtiraz ve şikâyetler prosesine müşteriye geri bildirim hususu dahil edilmiştir.