

1.0. AMAÇ

International KEYCERT' in sistem belgelendirme, ürün belgelendirme, personel belgelendirme, periyodik Kontrol, test, muayene, eğitim, gözetim, ve kalibrasyon faaliyetlerine ilişkin olarak 3. taraflardan gelen şikayet veya itirazların değerlendirilmesi ile ilgili kuralları belirlemektir.

2.0. KAPSAM

Bu prosedür, International KEYCERT'in yürütmekte olduğu sistem belgelendirme, ürün belgelendirme, personel belgelendirme, periyodik Kontrol, test, muayene, eğitim, gözetim, ve kalibrasyon hizmetleri kapsamında 3. taraflardan gelebilecek itiraz ve şikayetleri kapsar.

3.0. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi, Şirket Müdürü, Yönetim Temsilcileri, Ürün Belgelendirme Müdürü, Sistem Belgelendirme Müdürü, Muayene Müdürü, Laboratuvar Müdürü, Eğitim Müdürü, Kalibrasyon Müdürü sorumludur.

4.0. TANIMLAR

4.1. Şikayet: 3. taraflardan, International KEYCERT'in sistem belgelendirme, ürün belgelendirme, personel belgelendirme, periyodik Kontrol, test, muayene, eğitim, gözetim, ve kalibrasyon hizmetleri ile ilgili olarak ortaya çıkabilecek uygunsuz davranış ve uygunsuz durumların ortaya çıkması durumunda International KEYCERT' e gelen başvurular

4.2. İtiraz: International KEYCERT tarafından 3. Taraf kurum veya kuruluş hakkında almış olduğu bir kararın, kabul red edilme durumu

4.3. Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi: Şikayet ve İtiraz değerlendirme Komitesi; Şirket müdürü, ilgili belgelendirme müdürü, baş denetçi, ve denetçiden oluşmaktadır. Şikayet ve itiraz Komitesi, komitede şikayete konu olan kişiler çıkartılır.

5.0. UYGULAMA

5.1. International KEYCERT, tarafından yürütülmekte olan sistem belgelendirme, ürün belgelendirme, personel belgelendirme, periyodik Kontrol, test, muayene, eğitim, gözetim, ve kalibrasyon hizmetleri ile ilgili alınan kararlarla ilgili olarak olabilecek her türlü itiraz ve şikayet; ilgili Yönetim Temsilcileri tarafından kayıt altına alınır.

Şikayetlerin ve itirazların kabulü, incelenmesi ve kararı, şikayet ve/veya itiraz edene karşı etik kurallar dikkat edilerek verilir.

5.2. International KEYCERT 3. Taraflardan gelen gelen şikayetler, ilgili Yönetim Temsilcisi tarafından Şikayet ve İtiraz karar formu ile kayıt altına alınır ve şikayetin alındığı ilgili taraflara bildirilir, en geç 1 hafta içerisinde değerlendirilerek gerekiyorsa Düzeltici ve Önleyici Faaliyet başlatılır. Bu faaliyet sonuçları şikayet sahibine şikayetin çözüm metoduna göre en geç 2 hafta içinde yazılı olarak bildirilir. Faaliyet 2 hafta içinde sonuçlanmadı ise, durum ve faaliyetin sonuçlanma süresi hakkında bilgilendirme müşteriye yazılı olarak yapılır. Faaliyete ait sonuçlar, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyorsa şikayet konusu, Şirket Müdürü tarafından Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi gündemine alınır.

5.3. Faaliyete ait sonuçlar, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyorsa itiraz konusu, Şirket Müdürü tarafından Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi gündemine yeniden alınır. Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi yönetim temsilcisi tarafından itirazın durumuna göre konusuna göre uzman en az 3 kişiden oluşacak şekilde seçilecektir. Komite üyelerine olayın çözülmesinden önce konunun diğer kişi ve kurumlara detayların anlatılmaması konusunda tebliğ yapılır.

5.4. Komite üyelerinin belirlenmesi : şikayet ve itiraz değerlendirme Komitesi üyeleri; yönetim temsilcisi tarafından belirlenir ve şirket müdürü tarafından atanır. Şikayet ve itiraz komitesi en az 3 kişiden oluşacak şekilde seçilecektir. Komiteye seçilecek kişiler, tarafsızlık ilkeleri göz önünde bulundurularak seçilir. Komite üyelerine olayın çözümlenmesinden önce konunun başka kimse ile paylaşılması ile ilgili tebliğ yapılır.

5.5. Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürünün işletilmesi neticesinde sonuçlanan şikayetlere ve itirazlara ait kayıtlar ilgili Yönetim Temsilcisinde muhafaza edilir ve Müşteri Şikayet ve itirazlar yönetimin gözden geçirme toplantısı öncesi Şirket Müdürü'ne gönderilir. Şikayet veya itiraz neticesinde tüm International KEYCERT'in faaliyetlerini içeren ortak bir uygulama gerekiyorsa, ilgili Yönetim Temsilcisi tarafından gereken faaliyet başlatılır.

5.6. İlgili birim ve Yönetim Temsilcisi gelen bilgileri istatistiksel olarak değerlendirir ve bu değerlendirmeleri Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gündeme getirir.

5.13. Şikayet ve İtiraz komitesinin almış olduğu kararlar; International KEYCERT komite kararları çözüm niteliğinde olup tartışılmazdır. Bu komitenin kararı, şikayet veya itiraz sahibi tarafından yeterli bulunmadığı takdirde ,konunun T.C. Mahkemelerine intikal ettirilmesi hususu ilgili tarafa bildirilir.

5.14. Şikayeti veya itirazı yapan ve şikayet/itirazın konusu gizli tutulmalıdır. Her iki tarafın karşılaştırılmamasına özen gösterilmelidir. Değerlendirme süresi, şikayetin veya itirazın türüne göre her iki tarafa beyan edilmelidir. Bu sürenin 15 günü geçmemesine özen gösterilmelidir.

5.15. Şikayete veya itiraza konu olan kişiye ve sahibine konu ile ilgili sonuç yazılı olarak bildirilmelidir. Tüm kayıtlar saklanmalıdır.

5.16. Şikayetin veya itirazın alınması üzerine, International KEYCERT'e şikayetin veya itirazın kendisinin sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını teyit etmelidir.

5.17. Şikayet, belgelendirilmiş bir müşteriyle ilgiliyse şikayetin sorgulanmasında belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınmalıdır.

5.18. Şikayet, International KEYCERT tarafından sözü edilen belgelendirilmiş müşteriye uygun bir süre zarfında yönlendirilmelidir. Ve konunun takibi International KEYCERT Yönetim Temsilcisi tarafından yapılmalıdır.,

5.19. Müşterinin zarara uğramış olması ve şikayetinde haklı bulunması durumunda mesleki sorumluluk sigortası devreye girmektedir.

5.20. International KEYCERT, şikayet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikayet sahibi ile birlikte belirlemektedir.