

İTİRAZ, ŞİKÂYET VE UYUŞMAZLIK DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ

Bu prosedür, Real Line Certification tarafından yürütülmekte olan uygunluk değerlendirme hizmetleriyle ilgili olabilecek itiraz, şikâyet ve uyuşmazlıkların değerlendirilmesi amacıyla hazırlanmıştır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, Real Line Certification tarafından yürütülmekte olan uygunluk değerlendirme hizmetleri kapsamında; uygunluk değerlendirme faaliyetleri ve sonuçları, ilgili organların kararları vb. ile ilgili olabilecek itiraz, şikâyet ve uyuşmazlıkların değerlendirilmesine ilişkin usul ve esasları kapsar.

3. SORUMLULAR

Uygunluk değerlendirme hizmeti veren bütün birimler.

4. KISALTMA VE TARİFLER

RLC: Real Line Certification

İlgili Birim: İtiraz, şikâyet ve uyuşmazlık başvurusu yapan kuruluşa uygunluk değerlendirme hizmetini veren,

4.1. İtiraz

İtiraz; RLC'den uygunluk değerlendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların aldıkları hizmetin herhangi bir aşamasındaki iş ve işlemlere ait alınan kararları benimsememe ve karşı çıkma durumudur.

4.2. Şikâyet

Şikâyet; RLC'nin uygunluk değerlendirme hizmeti verdiği kişi/kurum/kuruluşların, RLC'den aldıkları uygunluk değerlendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların ürün, etkilenenlerin duydukları memnuniyetsizlik durumudur.

4.3. Uyuşmazlık

Uyuşmazlık; RLC'nin uygunluk değerlendirme hizmeti verdiği kişi/kurum/kuruluşların, RLC ile aralarında görüş, algılama ve/veya yorum farklılıkları durumudur.

5. UYGULAMA

5.1. İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Başvurularının Kabulü

İtiraz, şikâyet ve uyuşmazlık başvuruları, RLC'ye e-posta yoluyla elektronik olarak yada başvuru

İTİRAZ, ŞİKÂYET VE UYUŞMAZLIK DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

sahibinin RLC'ye dilekçe sunması yoluyla yazılı olarak alınır.

İsim ve iletişim bilgisi bulunmayan veya asılsız ve/veya sahte isim ve iletişim bilgisi ile yapıldığı belirlenen başvurular işleme konulmaz. Ancak Ürün güvenliğini etkileyen veya mevzuat belgelendirme konularında gelen itirazlarda bu şart aranmaz.

RLC tarafından gerçekleştirilen uygunluk değerlendirme faaliyetlerinin sonuçlarına yapılacak itirazların süresi, hizmetin sonucunun ilgili kuruluşa/kişiye tebliğ tarihinden itibaren 30 (otuz) gündür.

Firma tarafından kabul edilen başvurular kayıt altına alınır.

İtiraz, Şikayet ve Uyuşmazlık konusundaki başvuru öncelikle ön değerlendirmeye tabi tutulur.

Bu ön değerlendirmede; itiraz/şikayetin uygunluk değerlendirme hizmeti kapsamında olup olmadığı, ilgili birim tarafından çözüme kavuşturulup kavuşturulamayacağı hususu değerlendirilir.

Ön değerlendirme sonucunda çözüme kavuşturulamayan ve/veya itiraz/şikayet sahibi ile mutabakat sağlanamayan durumda;

Ön değerlendirme sonucunda;

- Kabul edilen çözüme kavuşturulacak başvuru için “başvurunun işleme alındığı ve gerekli iş ve işlemlerin başlatıldığı” ,
- Kabul edilen çözüme kavuşturulamayacak olan ve RLC İtiraz, Şikayet ve Uyuşmazlık Komitesine iletilecek başvuru için “başvurunun işleme alındığı ve RLC İtiraz, Şikayet ve Uyuşmazlık Komitesine iletildiği”,
- Kabul edilmeyen başvuru için “işleme alınmama gerekçesi(leri)”

ilgili birim tarafından başvuru sahibine başvuru tarihinden itibaren en fazla 7 gün içinde yazılı olarak bildirilir.

5.2. İtiraz/Şikayet ile İlgili Yapılacak İşlemler

İtiraz/şikayetin değerlendirilmesi sonrasında başvuru konusuna göre madde 5.2.1 veya Madde 5.2.2’de belirtildiği şekilde gerçekleştirilecek iş ve işlemler belirlenerek gerekli faaliyet başlatılır.

Başvuru konusu uygunluk değerlendirme faaliyetinde görev almış personel, itiraz ve/veya şikayetin değerlendirme sürecinde yer almaz.

Uygunluk değerlendirme faaliyetleri kapsamındaki itiraz veya şikayetlerin; yazışma hatası, belge/raporlama/fatura yazım hatası ve/veya uygunluk değerlendirme hizmetine ait sonucun zamanında bildirilmemesi vb. şekilde Firmamızın kaynaklı olduğu durumlarda müşteri mağduriyetinin yaşanmaması ve/veya çözüme kavuşturulması için ilk önce ilgili birim ve/veya karar organı tarafından değerlendirilerek gerekli işlemler gerçekleştirilir ve sonucu başvuru sahibine bildirilir.

İTİRAZ, ŞİKÂYET VE UYUŞMAZLIK DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

İtiraz veya şikâyetin çözüme kavuşturulamaması ve/veya gerçekleştirilen işlemi başvuru sahibinin yeterli bulmaması veya uyuşmazlık durumunda, başvuru İtiraz, şikâyet ve Uyuşmazlık komitesi gündemine alınarak işlem yapılır.

5.2.1 Uygunluk Değerlendirme Süreci (Başvuru, İnceleme/Tetkik, Karar) İtirazı

Belgelendirme, muayene, gözetim, faaliyetler kapsamında, uygunluk değerlendirme hizmetinin herhangi bir aşamasındaki iş ve işlemlere (başvurunun değerlendirilmesi, inceleme tetkik heyeti, inceleme/tetkik sonucu, vb.) ilişkin itiraz başvuruları alınır.

5.2.2 Muayene/Deney Sonucuna İtiraz

5.2.2.1 Belgelendirme, muayene, gözetim, faaliyetler dışında doğrudan ilgili laboratuvarlardan talep edilen muayene ve deneylerle ilgili sonuçlara dair itirazlar, ilgili laboratuvar birimince değerlendirilir. İlk itirazın uygun bulunmaması ve aynı itirazın aynı deney/rapor için ikinci kez yapılması durumunda, İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi gündemine alınır.

5.2.2.2 Belgelendirme, muayene, gözetim, faaliyetler kapsamındaki muayene ve deney sonucuna, ilgili karar organının kararından önce veya sonra yapılan ilk itiraz, ilgili hizmeti veren birim tarafından değerlendirilerek, gerekli görüldüğünde muayene ve deneylerin tekrarı için ilgili laboratuvara gönderilir. İlk itirazın uygun bulunmaması ve aynı itirazın aynı deney/rapor için ikinci kez yapılması durumunda, ilgili birim tarafından İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi gündemine alınır.

İlgili Laboratuvar tarafından deney tekrarı için laboratuvardaki mevcut deney numunesinin durumu değerlendirilir. Mevcut deney numunesi deney tekrarında kullanılabilir durumda ise, öncelikle laboratuvardaki deney numunesi üzerinden deney tekrarı yapılır. Mevcut deney numunesi özelliği ve/veya miktarı itibarıyla deneye uygun değil ise, laboratuvar ilgili birimden şahit numunelerin deney tekrarı için gönderilmesini talep eder. Şahit numune mevcut değilse veya deneye uygun değilse deney tekrarı gerçekleştirilmez.

5.2.2.3 İlgili laboratuvar tarafından, deneyin yapılacağı tarih ve yer bilgisi, deney tekrarının yapılacağı numune bilgisi (laboratuvardaki mevcut numune ve/veya şahit numune), deney tekrarına refakat edilip edilmeyeceği durumu ve refakat etme talebi varsa refakat edecek personelin yazılı olarak ilgili laboratuvara bildirmesi vb. gerekli diğer açıklamalar, itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir.

İtiraz sahibi tarafından yazılı olarak bildirilen ve itiraza konu deneye refakat edecek kişiler, ilgili laboratuvarda gerçekleştirilecek deney tekrarında belirtilen gün ve saatte hazır bulunması gerekmektedir. Refakat edecek kişi/kişilerin belirtilen tarih ve saatte laboratuvarda hazır bulunmaması durumunda, İlgili laboratuvar yetkilisi tarafından tutanak tutularak deney tekrarı gerçekleştirilir.

5.2.3 Yapılan değerlendirme sonucu

Bu değerlendirme sonucunda dahilinde çözüme kavuşturulan başvuruların sonucu başvuru sahibine bildirilir.

İTİRAZ, ŞİKÂYET VE UYUŞMAZLIK DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Yapılan başvurularının değerlendirilmesi sonucunda, başvuru sahibinin haklı bulunması halinde yeniden yapılmış olan inceleme/tetkik/doğrulama ve/veya deney ücretleri vb. işlemlerden ücret alınmaz. Aksi halde bahse konu ücretler başvuru sahibine tahakkuk ettirilir ve fatura düzenlenir.

Gerekliyse, düzeltici faaliyet başlatılarak Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre işlem yapılır ve gerçekleştirilen faaliyetin aşamaları ve sonucu hakkında ilgili birim tarafından başvuru sahibine bilgi verilir.

İtiraz/Şikayet başvurusunun, ilgili birim tarafından değerlendirilmesi sonucunda, başvurunun çözüme kavuşturulamadığı aşağıda belirtilen durumlarda, itiraz başvurusu İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi gündemine alınır.

- Karar organı kararına ait itiraz/şikayet konusu olması durumunda
- Başvurunun birim tarafından çözüme kavuşturulamadığı durumlarda
- Başvuru sahibinin kendisine bildirilen sonucu kabul etmediği ve talebinde ısrarcı olduğu durumlarda

Haklı bulunan itiraz/şikayet olması durumunda, birim tarafından, Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre düzeltici faaliyet başlatılır.

Uygunluk değerlendirme faaliyeti tekrarı gerektirmeyen (inceleme, tetkik, muayene, sınav, deney vb.) itiraz ve şikayetler için en fazla 30 iş günü ve uygunluk değerlendirme faaliyeti tekrarı gerektiren faaliyetler için ise değerlendirmenin tamamlanmasını takiben en fazla 30 iş günü içerisinde itiraz ve şikayet karara bağlanır ve itiraz/şikayet sahibi ilgili birim tarafından bilgilendirilir.

5.3. RLC'den uygunluk değerlendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların ürün kullanan/faydalanan veya etkilenen Üçüncü taraf Şikayetlerinin Değerlendirilmesi

Şikayet konusu uygunluk değerlendirme hizmetini kullanan/faydalanan veya etkilenen Üçüncü taraf kişi/kurum/kuruluşların şikayetlerine ait başvuru; şikayetin hizmet alınan konuda olup olmadığı, şikayet kapsamına ait bilgi, belge, ürün vb. içeriği yönlerinden, gerektiğinde başvuru sahibinden ve ilgili diğer taraflardan detaylı bilgi ve belge de istenerek uygunluk değerlendirme hizmeti veren ilgili birim tarafından değerlendirmeye tabi tutulur.

Değerlendirme sonucu;

- Değerlendirmeye alınması gereken başvuru, “başvurunun işleme alındığı”
 - Değerlendirmeye alınmaması gereken başvuru için “başvurunun işleme alınmaması gerekçesi(leri)” ile birlikte
- başvuru sahibine başvuru tarihinden itibaren en fazla 7 gün içinde yazılı olarak bildirilir.

İTİRAZ, ŞİKÂYET VE UYUŞMAZLIK DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Uygunluk değerlendirme hizmetinden kaynaklanan müşteri şikayetleri için şikayete konu ürün veren ilgili kişi/kurum/kuruluşa şikayet ile ilgili şikayetin değerlendirilmesi ve yapılacak işlemler/düzeltilici faaliyetler hakkında RLC ye 15 gün içinde yazılı olarak bilgi vermesi için süre verilir.

İlgili kişi/kurum/kuruluşun gönderdiği şikayet ile ilgili değerlendirme sonucu ve yapılan işlemler/düzeltilici faaliyetler, ilgili birim tarafından değerlendirilir.

Bu değerlendirmede ilgili kişi/kurum/kuruluşun;

- 1) 15 gün içinde cevap vermemesi durumunda ilgili kişi/kurum/kuruluşta inceleme/tetkik/deney vb. faaliyetler gerçekleştirilebilir.
- 2) Şikayet sahibinin haklı bulunması ancak cevap yazısında gerçekleştirdiği işlemler/düzeltilici faaliyetlerin yetersiz görülmesi durumunda ilgili kişi/kurum/kuruluşa eksik görülen hususlar belirtilerek yeniden işlem/düzeltilici faaliyet yapması hususunda uyarı yazısı gönderilir.
- 3) Şikayet sahibini haklı bulmaması durumunda, haklı bulunmama gerekçesi değerlendirilir. Bu gerekçenin yetersiz bulunması durumunda, ilgili kişi/kurum/kuruluştan ayrıntılı bilgi/açıklama talep edilir.

Cevap yazısında gerekçenin yetersiz görülmesi durumunda birim tarafından, şikâyetin önemi dikkate alınarak şikayete konu ürün/hizmet üzerinde inceleme/muayene-deney vb. değerlendirmeler yapılabilir.

Birim tarafından gerçekleştirilen tüm işlemlere ait değerlendirme sonucunda; ürün/deney vb. hakkındaki şikayete ait yapılan işlemlerin sonucu şikayet sahibi kurum/kuruluş/ kişilere yazılı olarak bildirilir.

İlgili birim tarafından şikayete konu hususla ilgili sonuç alınmaması ve/veya şikayet sahibi tarafından yapılan işlemlerin yeterli bulunmaması durumunda başvuru, İlgili birim tarafından İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık yazılı olarak alınır. Başvuruya ait değerlendirme sonucu, şikayete konu ilgili tüm ekler (faturalar, dilekçeler, yazışmalar, belgeler, inceleme/tetkik/deney raporları vb.) ve karar önerisi kaydedilir.

Komite gündemine sunulan şikayet başvurularına ait gündem ve toplantı faaliyetleri; İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi sekretaryası tarafından yürütülür.

Birim tarafından komite kararı şikayet sahibine ekinde İtiraz ve Şikâyet Süreci Değerlendirme Anketi ile yazılı olarak bildirilir. Müşteriden gelen itiraz ve şikayetleri “Müşteri İtiraz ve Şikayet Takip Formu’na kaydedilir.

5.4. İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesinin İşleyişi

İtiraz, şikâyet ve uyuşmazlık başvuruları, İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi Gündem ve Karar Formu, Birimin değerlendirme sonuçları, başvuru konusunda gerçekleştirilen işlemler, bilgi/belge/rapor/kararlar ve gerekli diğer dokümanlarla birlikte İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi’ne sunulur.

İTİRAZ, ŞİKÂYET VE UYUŞMAZLIK DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

Komite, görev tanımına uygun olarak çalışmasını yürütür.

Komite, ihtiyaç duyması halinde, Birim yöneticisi/yetkilisinden konu ile ilgili detaylı bilgiyi/belgeyi talep edebilir. Bu amaçla, bahse konu yönetici/yetkili ilgili komite toplantısına mümkünse bizzat katılmalı veya katılamama durumunda komite toplantısı süresince iletişim araçları ile bilgi vermek üzere hazır durumda olmalıdır.

Başvuru konusu uygunluk değerlendirme faaliyetinde görev almış olan Komite üyesi, o başvuru ile ilgili karar toplantısına katılamaz.

Komite, sunulan bilgi/belgeleri değerlendirerek karar alır.

Komitenin aldığı karar nihai olup; karara göre yapılması gerekli işlemler ve gerekli bilgilendirmeler birim tarafından gerçekleştirilir. Alınan kararlar ile ilgili olarak itiraz/şikâyet bildirimini olan kuruluş, kişiler ve ilgili tüm tarafları bilgilendirilir.

Karar sonucuna göre RLC/ilgili birim bünyesinde genel bir uygulama gerekiyorsa, ilgili birim tarafından değerlendirme yapılarak gereken faaliyet başlatılır.

Akreditasyon kapsamındaki faaliyetler için itiraz/şikâyet/uyuşmazlıkla ilgili yürütülen tüm işlemlerde akreditasyon kuruluşunun prosedürleri ayrıca dikkate alınır.

5.5. Kayıtlar, İtiraz ve Şikâyet Süreci Değerlendirmesi

Başvuru sahiplerinin memnuniyet geri bildirimini yaptıkları İtiraz ve Şikâyet Süreci Değerlendirme Anketleri, 'İtiraz ve Şikâyet Süreci Değerlendirme Anketleri' klasöründe konular. Her Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında değerlendirmeler analiz edilerek yönetime sunulur.

5.6. Kayıtlar

İtiraz, şikâyet ve uyuşmazlık ile ilgili kayıtlar, Kayıt Yönetim Prosedürü'ne göre tutulur. Bu kayıtlar gerektiğinde veri analizi için kullanılabilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarına sunulur.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

BM-YNG-001 Ürün Belgelendirme Usul ve Esasları

BM-YNG-002 Belgelendirme Yönergesi

BM-YNG-003 Belgelendirme Müdürlüğü Ücret Yönergesi

BM-YNG-004 Belgelendirme Ücret Tarifesi

RLC-PR-002 Kayıt Yönetim Prosedürü

RLC-PR-004 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

RLC-PR-005 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

RLC-FR-023 İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi Gündem ve Karar Formu

RLC-FR-029 İtiraz ve Şikâyet Süreci Değerlendirme Anketi

RLC-FR-30 Müşteri İtiraz ve Şikâyet Takip Formu