

 Baltic Control Caring about quality Baltic Control Turkey	ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	Doküman No:	KYS-P-06-TR
		İlk Yayın Tarihi:	19.04.2022
		Rev. Tarih/No:	20.01.2024 / 01
		Sayfa Sayısı:	1/3

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı ve kapsamı, BALTIC CONTROL Sertifikasyon Limited Şirketi tarafından verilen hizmetlerin her safhasında oluşabilecek müşteri şikayetlerinin kayda alınması, değerlendirilmesi ve çözülmesi için gerekli faaliyetlerin yapılması ve bu faaliyetlere ait sorumlulukların belirlenmesidir.

Kalite Sorumlusu bu prosedürün hazırlanıp uygulanmasından, Genel Müdür prosedürün uygulanabilmesi için gerekli alt yapıyı oluşturmaktan sorumludur. Tüm personel ise bu prosedüre uygun olarak hareket etmekten, şikayet ve itirazların alınması, kaydedilmesi, gerektiğinde çözümüne destek vermesi ve alınan kayıtların Kalite Sorumlusuna iletilmesinden sorumludur.

2. TANIMLAR

Müşteri: Şirketin faaliyet kapsamı doğrultusunda iş yapılması amacıyla talepte bulunan, verilen hizmet sonucunda rapor, sertifika, fatura vb.nin teslim edildiği gerçek veya tüzel kişilerdir.

Şikayet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun BALTIC Control'un faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir.

İtiraz: Müşteri tarafından iletilen, muayeneye ilişkin verilmiş olan kararın yeniden değerlendirilmesi talebidir.

3. UYGULAMA

3.1. Şikayet ve İtirazların Alınması ve Kaydı

Şikayet ve itirazların tüm seviyelerindeki kararlardan BALTIC Control sorumlu olup şikayet ve itiraz talepleri resmi olarak kabul eder ve değerlendirmeye alınacağı bilgisini resmi olarak şikayet edene iletir. Gelen bildirimler sözlü ve/veya yazılı, telefon ve/veya e-posta yolu vb. ile alınabilir.

Müşteri haricindeki kaynaklardan sağlanan müşteri hakkındaki bilgiler BALTIC Control politikalarıyla tutarlı olacak şekilde gizli olarak ele alınacaktır.


Gelen şikayet ve itirazlar Kalite Sorumlusu tarafından kaydedilir ve numaralandırılır. Numaralar Yıl ve Sıra No şeklinde verilir. Örneğin 2021 yılı 1.şikayeti/itirazı için 2021-01 numarası verilir.

<http://balticcontrol.com.tr/> internet sitesinden online alınan itiraz ve şikayetler kontrol edilerek ilgili şikayet ve itiraz için dosya numarası oluşturulur ve kaydedilir. Şikayeti ve itirazı oluşturan müşteriye dosya numarası belirtilerek mail yoluyla şikayet ve itiraz süreci hakkında bilgi verilir.

Şikayet ve itirazların kabulü, soruşturması ve kararı şikayet ve itiraz edene karşı ayrımcı herhangi bir faaliyetle sonuçlanmamaktadır.

Şikayet ve itirazların ele alınması prosesini anlatan Şikayet ve İtiraz Prosedürü, talep edilmesi halinde ilgili tüm taraflara gönderilir, ayrıca şirket kurumsal web sitesinde yayınlanmaktadır.

Not: Bu dokümanın çıktısı alınırsa kontrollü doküman özelliğini kaybeder!

 Baltic Control Caring about quality Baltic Control Turkey	ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	Doküman No:	KYS-P-06-TR
		İlk Yayın Tarihi:	19.04.2022
		Rev. Tarih/No:	20.01.2024 / 01
		Sayfa Sayısı:	2/3

3.2. Şikayet ve İtirazların Değerlendirilmesi

Alınan şikayet veya itiraz kaydı en geç 5 iş günü içerisinde değerlendirilmeye alınır ve tüm incelemeler ile alınan kararlar objektif olarak gerçekleştirilir. Şikayet veya itirazın, faaliyet gösterilen alanlardaki sorumluluk kapsamında olup olmadığı, yasalara, akredite olunan ilgili Standartlara ve etik kurallara uygun olup olmadığı teyit edilir, eğer uygun ise şikayet veya itiraz işleme alınır.

Şikayet veya itirazın değerlendirilmesi için, Kalite Sorumlusu tarafından inceleme ekibi oluşturulur. Bu ekip üyeleri ilgili Bölüm Sorumlusu, Kalite Sorumlusu ve şikayete/itiraza konu faaliyetlerde yer almamış personel olmak üzere en az 3 kişiden oluşur. Karar alınması için en az 2 üyenin oybirliği şarttır. Şikayet veya itirazın konusu sebebiyle dışarıdan teknik uzman görüşüne ihtiyaç olabilir. Bu durumda Hizmet-Ürün Alımı Gizlilik Sözleşmesi imzalanarak teknik uzmanın görüşüne başvurulabilir. Hukuki bir durum söz konusu olduğunda ise Hizmet-Ürün Alımı Gizlilik Sözleşmesi imzalanarak avukat görüşü alınır.

Kalite Sorumlusu tarafından belirlenmiş olan inceleme ekibi, termin tarihi ve düzeltici veya önleyici faaliyet gerekliliği Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu üzerinde kaydedilir.

Şikayet ve itirazların mümkün olduğunca kısa sürede çözümlenmesi için süreç Kalite Sorumlusu tarafından takip edilir.

3.3. Şikayet ve İtirazların Araştırılması

Oluşturulan ekip tarafından, inceleme ve araştırma çalışmaları başlatılır. İnceleme ekibi, şikayet veya itiraza konu olan durum ile ilgili tüm dokümanları ve kayıtları elde etmeli, gerektiğinde durum ile ilgili yasal mevzuatları ve ilgili standart gerekliliklerini incelemeli, şahit olan kişiler ile görüşerek delil toplamalı ve bunları Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu üzerinde kaydetmelidir.

3.4. Şikayet ve İtirazların Sonuçlandırılması


İnceleme ekibi tarafından alınan kararlar ve şikayet/itirazı çözümlenmeye yönelik yapılması planlanan veya yapılan faaliyetler Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu üzerinde ilgili bölüme kaydedilir. Kalite Sorumlusu tarafından ilgili sorumlulara iletilmiş olan faaliyet/işlemin yapılıp yapılmadığının kontrolü yapılır.

Şikayet veya itiraza konu olan hata eğer işin kalitesini ve doğruluğunu etkiler nitelikte ise, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürüne göre işlem başlatılır.

3.5. Şikayet ve İtiraz Sonucunun Şikayet Edene Bildirilmesi

Şikayet ve itiraz ile ilgili değerlendirmelerin tamamlanmasının ardından, Kalite Sorumlusu tarafından şikayet edene resmi(yazılı) olarak şikayetin ve itirazının sonucu e-posta ile iletilir. Sonucu bildiren kişi, şikayet veya itirazdan bağımsız bir kişi olmalıdır. Şikayet edene bilgi verildikten sonra şikayet veya itirazın kapatılması Kalite Sorumlusu tarafından gerçekleştirilir. Şikayet veya itirazın boyutu hukuksal olduğu takdirde gerekli çalışmalar hukuksal süreçte sonuçlandırılır.

Not: Bu dokümanın çıktısı alınırsa kontrollü doküman özelliğini kaybeder!

 Baltic Control Caring about quality Baltic Control Turkey	ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ	Doküman No:	KYS-P-06-TR
		İlk Yayın Tarihi:	19.04.2022
		Rev. Tarih/No:	20.01.2024 / 01
		Sayfa Sayısı:	3/3

3.6. Gizlilik

Şikayet eden ile muhatap olan tüm personel ve sorumlular, ilgili tarafların çıkarları, gizli bilgi ve tescilli hakların korunmasından ve tedbirlerin alınmasından sorumludur. Şikayet veya itirazın konusu sebebiyle dışarıdan teknik uzman ve/veya avukat görüşüne ihtiyaç olması durumunda ilgili kişiler ile Hizmet-Ürün Alımı Gizlilik Sözleşmesi imzalanır.

4. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

Şikayet ve İtiraz Formu (KYS-F-06-01-TR)
Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu (KYS-F-06-02-TR)
Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü (KYS-P-05-TR)
Hizmet-Ürün Alımı Gizlilik Sözleşmesi (KYS-S-09-03-TR)

5. DAĞITIM

Bu dokümanın elektronik nüshası tüm personelin erişimine açık olarak <https://drive.google.com/drive/folders/> adresinde **Gözetim Saha Klasörü** yolu ile ulaşılabilecek şekilde yer almaktadır.

6. REVİZYON GEÇMİŞİ

Revizyon No	Revize Edilen Madde	Revizyon Nedeni	Revizyon Tarihi
01	3.1	http://balticcontrol.com.tr/ internet sitesinden online alınan itiraz ve şikayetlerin süreci tanımlanmıştır.	20.01.2024
HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ <i>Nevin AK</i>		GENEL MÜDÜR <i>Ahmet Aydın Şahin</i>	

Not: Bu dokümanın çıktısı alınırsa kontrollü doküman özelliğini kaybeder!