



PRB.005

ŞİKAYET/İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

İlk Yayın Tarihi: 22.04.2025

Revizyon Tarihi: -----

Revizyon No: 00

	HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
AD-SOYAD:	BURCU BAŞ	KAMİLE NEBİOĞLU	EMRE OSMANOĞLU
GÖREV:	KALİTE YÖNETİM SORUMLUSU	BELGELENDİRME MÜDÜRÜ	GENEL MÜDÜR
İMZA:			

	STAR TEST BELGELENDİRME ŞİKAYET/İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No Sayfa İlk Yayın Tarihi Revizyon Tarihi Revizyon No	PRB.005 1 / 5 22.04.2025 ----- 00
---	--	---	---

1. Amaç ve Kapsam

1.1 Bu prosedürün amacı; şikayet ve itirazların alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesiyle ilgili uygulanacak yöntemi belirlemektir.

2. Sorumlular

2.1 Genel Müdür

2.2 Belgelendirme Müdürü

2.3 Kalite Yönetim Sorumlusu

2.4 Teknik Uzman

3. Tanımlar ve Açıklamalar

İtiraz: Belgelendirme hizmeti talep eden başvuru sahibi, aday veya belgelendirilmiş bir kişi veya kuruluşun, talep ettiği belgelendirme hizmetinin sonucuna ilişkin Star Test Belgelendirme tarafından verilen herhangi bir kararın yeniden değerlendirilmesi talebidir.

Şikayet: Herhangi bir kişi veya kuruluş tarafından Star Test Belgelendirme ve/veya belgelendirilmiş ürün/belgeli kuruluş hizmetleri ile ilgili yapılan memnuniyetsizlik beyanıdır.

Şikâyet/İtiraz Değerlendirme Komitesi: Üst Yönetim tarafından atanan kişilerden oluşur. 3 kişiden oluşan bir komitedir. Star Test Belgelendirme, ürün belgelendirme hizmetleri ve bu hizmetler sonucu alınan karar veya elde edilen sonuçlar ile ilgili şikâyet ve itirazları değerlendirerek karara bağlamaya yetkilidir. Kararlar oybirliği ile alınır. Kararlar, şikâyet konu olan hususlara dahil olmayan kişiler tarafından verilir, gözden geçirilir ve onaylanır.

4. Uygulama

4.1 Şikayetler ve İtirazlar

Star Test Belgelendirme tarafından şikayet ve itirazların kabulü, araştırılması ve kararı, şikayet veya itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaması prensip olarak benimsenmiştir. Star Test Belgelendirme şikayet ve itirazları değerlendirme prosesinin tanımını, talep olmaksızın web sitesi üzerinden erişebilecek şekilde kamuya açık tutmuştur.

Star Test Belgelendirme, şikayet ve itirazları değerlendirme prosesinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur. Star Test Belgelendirme, şikayet ve itirazları değerlendirme prosesinde karar vermekle görevli olan personelin, şikayet ve itiraza konu kararda yer alan personelden farklı olmasını güvence altına alır.

Star Test Belgelendirme hizmetleri ile ilgili itirazlar sertifika verilme tarihi itibarıyla (10) iş günü içerisinde yazılı veya e-mail yolu ile kabul edilir. Şikayetler ise sözlü olarak da kabul edilebilir.

Şikayet veya İtirazlar, "Şikayet/İtiraz ve Öneri Formu (FRB.018)" ile şikayeti ya da itirazı alan personel tarafından kayıt altına alınarak Kalite Yönetim Sorumlusu'na iletilir. Gelen şikayetler/itirazlar, Star Test Belgelendirme'nin hizmetleri ve sorumlu olduğu faaliyetler ile ilgili olup olmadığı kontrol edilir. Belgelendirme Müdürü konunun açıklığa kavuşturulması amacıyla müşteri ile temasa geçer ve yaptığı görüşmeler sonucunda, yapılan şikâyetin veya itirazın daha ileri düzeyde araştırma gerektiren ya da basit bir açıklama ile çözülebilecek bir şikâyet ya da itiraz olup olmadığı konusunda karar verir. Kalite Yönetim Sorumlusu'nun değerlendirmesi sonrasında kabul edilen şikayet ve itirazlar değerlendirmeye alınır ve "Şikayet/İtiraz ve Öneri Takip Formu (FRB.019)" ile takip edilir.

Şikayet ve İtirazlar, Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından (3) üç iş günü içerisinde değerlendirilir, ilgili süreçte görev almayan kişi(ler) görevlendirilir. Belgelendirme Müdürü şikayet veya itiraz tarihinden en geç 1 (bir) ay içerisinde, yapılan faaliyetin sonucunu, şikayet veya itiraz sahibi tarafa, yazılı olarak bildirir.

Star Test Belgelendirme'ye ulaşan şikayetler/itirazlar, Star Test Belgelendirme tarafından ele alınır, eğer şikayet/itiraz sahibi ile karşılıklı anlaşma sağlanamaz ise ihtiyaca binaen geçici bir Şikayet/İtiraz Değerlendirme Komitesi oluşturulur. Komite üyelerinin seçiminde şikayet/itiraza konu kişinin/kişilerin yer almaması sağlanır. Şikayet veya itiraz sahibinin değerlendirme sonucundan memnun olmaması ve şikayet veya itirazını sürdürmesi durumunda konu, Şikayet/İtiraz Değerlendirme Komitesi tarafından görüşülür ve değerlendirme yapması talep edilir. Şikayet/İtiraz Değerlendirme Komitesinde alınan kararlar doğrultusunda, gerekli durumlarda düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır. Belgelendirme Müdürü Komite karar tarihinden en geç 1 (bir) ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucunu, şikayet ya da itiraz sahibi tarafa yazılı olarak bildirir.

Star Test Belgelendirme, şikayet/itirazları değerlendirme prosesinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur.

Gizlilik ve tarafsızlık konuları gibi ciddi şikâyetlerde müşteriden şikâyetini yazılı olarak yapması talep edilir. Bu özel şikâyetler doğrudan Genel Müdür'e iletilir. Genel Müdür, Belgelendirme Müdürü, Kalite Yönetim Sorumlusu ile birlikte konuyu inceleyerek, yapılacak işlem için karar verir.

Şikâyetlerin araştırılması sonucunda, benzer şikâyetler ile ileride de karşılaşılması için, düzeltici faaliyetlere ek olarak prosedürlerin iyileştirilmesi gibi önleyici faaliyetler yapılması da gerekebilir.

4.2 Belgelendirilmiş Ürünler/Belgeli Kuruluşlar Hakkında Yapılan Şikayetler

Belgelendirilmiş ürünlerle veya Belgeli Kuruluşlar ile ilgili olarak şikayetler, ilgili kişiler tarafından yazılı veya sözlü olarak yapılabilmektedir.

Şikayetler, şikayeti alan personel tarafından, "Şikayet/İtiraz ve Öneri Formu (FRB.018)"na kaydedilir ve Kalite Yönetim Sorumlusu'na iletilir. Gelen şikâyetler, ilgili belgelendirilmiş ürünün/belgeli kuruluşun hizmetleri ve sorumlu olduğu faaliyetler ile ilgili olup olmadığı kontrol edilir. Belgelendirme Müdürü konunun açıklığa kavuşturulması amacıyla müşteri ile temasa geçer ve yaptığı görüşmeler sonucunda, yapılan şikâyetin daha ileri düzeyde araştırma gerektiren ya da basit bir açıklama ile çözülebilecek bir şikâyet olup olmadığı konusunda karar verir. Kalite Yönetim Sorumlusu'nun değerlendirmesi sonrasında kabul edilen şikayetler değerlendirmeye alınır ve "Şikayet/İtiraz ve Öneri Takip Formu (FRB.019)" ile takip edilir.

Belgeli kuruluşların ürün belgelendirme sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan şikayetler, Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından, ilgili kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan, hakkında yapılan şikayete ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler hakkında 5 (beş) iş günü içerisinde yazılı bilgi verilmesi istenir. Kuruluştan gelen bilgiler, Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından değerlendirilir. Şikâyetin önemi esas alınarak, kuruluştaki denetim gerçekleştirilebilir veya normal denetim tarihinde kuruluştaki yapılan denetimde, yapılan şikâyetle ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

Şikayetler, Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından 3 (üç) iş günü içerisinde değerlendirilir ve ilgili süreçte görev almayan kişi(ler) görevlendirilir. 3 (üç) iş günü içerisinde dosya incelenir. Belgelendirme Müdürü şikayet tarihinden en geç 1 (bir) ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucunu, şikayet sahibi tarafa yazılı olarak bildirir.

Star Test Belgelendirme'ye ulaşan şikayetler, Star Test Belgelendirme tarafından ele alınır, eğer şikayet sahibi ile karşılıklı anlaşma sağlanamaz ise ihtiyaca binaen geçici bir Şikayet/İtiraz Değerlendirme Komitesi oluşturulur. Komite üyelerinin seçiminde şikayete konu kişinin/kişilerin yer almaması sağlanır. Şikayet sahibinin değerlendirme sonucundan memnun olmaması ve şikayetini sürdürmesi durumunda konu Şikayet/İtiraz Değerlendirme Komitesi tarafından görüşülür ve değerlendirme yapması talep edilir. Şikayet/İtiraz Değerlendirme Komitesinde alınan kararlar doğrultusunda, gerekli durumlarda düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır. Belgelendirme Müdürü Komite karar tarihinden en geç 1 (bir) ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucunu, şikayet sahibi tarafa yazılı olarak bildirir.

Başlatılan tüm düzeltici veya önleyici faaliyetlerin takibi, Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından yapılır.

Star Test Belgelendirme, şikayetleri değerlendirme prosesinin her seviyesindeki kararlardan sorumludur.

4.3 İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

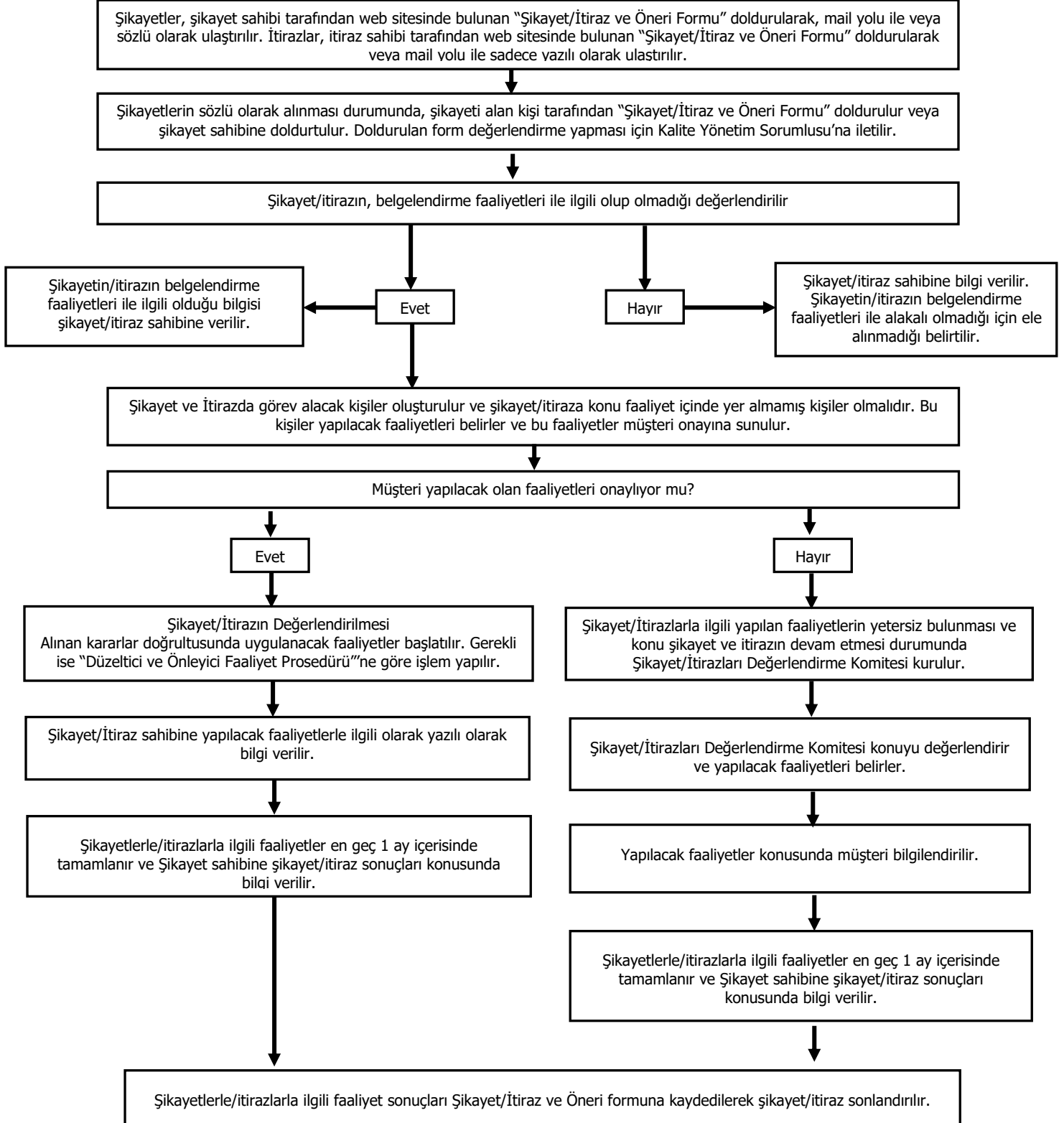
Star Test Belgelendirme, itirazın ve mümkün olduğu durumlarda şikayetin alındığını, ilerleme raporlarını ve sonucu şikayet veya itiraz sahibine bildirmelidir. Star Test Belgelendirme'ye ulaşan tüm şikayetler ve itirazlar son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

Gerek görülmesi durumunda Star Test Belgelendirme, şikayet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikayet sahibi ile birlikte belirler.

Şikayet ve/veya itiraz sahibinin komitenin şikayet ve/veya itiraz ile ilgili verdiği karara razı olmaması durumunda çözüm mercii İstanbul Mahkemeleri'dir. Ayrıca müşterinin veya ilgili tarafın şikayet ve itirazını Türkak'a doğrudan aktarma hakkı da mevcuttur.

4.4 Şikayet/İtiraz Prosesi

4.4.1 Şikâyet/İtiraz prosesi aşağıdaki gibidir:



	STAR TEST BELGELENDİRME ŞİKAYET/İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Doküman No Sayfa İlk Yayın Tarihi Revizyon Tarihi Revizyon No	PRB.005 4 / 5 22.04.2025 ----- 00
---	--	---	---

4.4.2 Müşteri şikâyetleri ve/veya itirazlarına ait tüm kayıtlar; "Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PRB.002)"ne göre KYS tarafından saklanır.

5. Referanslar ve İlgili Dokümanlar

5.1 Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PRB.002)

5.2 Müşteri Memnuniyet Anketi Formu (FRB.029)

5.3 Şikâyet/İtiraz ve Öneri Formu (FRB.018)

5.4 Komite Üyelik Sözleşmesi (FRB.054)

5.5 ISO/IEC 17065 Uygunluk değerlendirmesi - Ürün, proses ve hizmet belgelendirmesi yapan kuruluşlar için şartlar

6. Revizyon Tarihçesi

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
00	22.04.2025	İlk Yayın