

1. AMAÇ ve KAPSAM

Tüm hizmetler ve müşterilerle ilgili doğabilecek tüm şikâyet ve itirazların ele alınması ve çözülmesi.

Şikâyet: Firmaların/kişilerin, ZİN BELGELENDİRME' nin belgelendirme ve tetkik faaliyetleri ile ilgili olarak performansı, prosedür ve politikaları, iç ve dış tetkikçileri, belgeli firmaları hakkında uygunsuz durumların ortaya çıkması durumunda ZİN BELGELENDİRME' ye yapılan yazılı veya sözlü gelen olumsuz başvurular.

İtiraz: Risk ve ikâyetleri Değerlendirme Komitesinin almış olduğu kararlarda ilgili taraflarca anlaşamama durumu. ZİN BELGELENDİRME tarafından başvuran firma ile ilgili olarak denetim planına, tarihine, atanan tetkikçilere v.b durumlarda anlaşamama durumudur.

2. ŞİKÂyetLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Zin hizmetleri ile ilgili alınan şikâyetler belgelendirme müdürü tarafından değerlendirilir.

Gelen her türlü şikâyet ve şikâyet ile ilgili işlemler ve bu aşamada oluşan bilgiler sır niteliğinde gizli olarak tutulacaktır.

Belgelendirme Müdürü şikâyet nedenlerini ve ilişkili konu ve olayları tam olarak öğrendikten sonra şikâyetin çözümü ile ilgili faaliyet planı belirler. Şikâyetin boyutuna göre ya belirlenen faaliyet planı direk gerçekleştirilir yada bu faaliyet Risk ve şikâyetleri Değerlendirme Komitesine onay için sunulur. Şikâyetler 2 boyutlu olabilir:

- 1)ZİN Belgelendirmenin tarafsızlığını etkileyecek, itibarını sarsacak türde veya akreditasyon kurallarını riske atacak şekilde olanlar: Bu tür şikâyetler Risk ve şikâyetleri Değerlendirme Komitesi tarafından incelenmelidir. Bu tür şikâyetler için en fazla 1 ay içerisinde cevap verilir.
- 2)Ufak çapta olan sadece müşterinin o andaki sorunu giderme yoluyla çözülecek türde olan şikâyetler: bu tür şikâyetler için Belgelendirme Müdürü tarafından direk çözüm üretilir ve gerçekleştirilir. Sadece Risk ve şikâyetleri Değerlendirme komitesine periyodik ilk toplantısında bilgi olarak sunulur. Bu tür şikâyetler en fazla 1 hafta içerisinde cevaplandırılır.

Şikâyetler ofisle ilgili (hizmetin gecikmesi, telefonla ulaşamama, bayrak logo gönderilmemesi vb) veya denetimle ilgili (denetim ekibinin tavırları, tarafsızlık ihlali, plana uymama vb) olabilir.

Özellikle yapılan belgelendirmeler, belgelendirilen kuruluşlar ve bunların faaliyetleri veya şirketimiz personelinin uygulamaları olmak üzere herhangi bir konuda gelebilir. Şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve kararlaştırılması ile ilgili proses web sitesinde ve halka açık bilgilendirme kanallarında özellikle açıklanır ve belirtilir. Web sitesinde bu amaç ile özellikle bir form bulundurulur.

Faaliyete ait sonuçlar, ilgili taraflarca şikâyet çözümlenemiyor ve ilgili taraflar tatmin olmuyor ise, şikâyet konusu, Genel Müdür tarafından Risk ve şikâyetleri Değerlendirme Komitesi gündemine alınır ve burada karar verilir. Şikâyetleri Değerlendirme Komitesi yönetim temsilcisi tarafından itirazın durumuna göre en az 3 kişiden oluşacak şekilde seçilecektir.

Denetimle ilgili şikâyetin değerlendirilmesinden sonra müşteri haklı bulunur ve denetim tekrar edilirse müşteriden ücret talep edilmez.

Belgelendirme müdürü ile ilgili şikayetleri ise vekili değerlendirir.

Müşteri ile ilgili şikayetler belge standardının veya ZİN prosedür ve talimat şartlarına uyulmaması vb. şeklinde olabilir. Belgelendirme müdürü şikayeti inceler ve faaliyeti planlar. ZİN faaliyetleriyle bağlantılı olmayan şikayetler şikayet sahibine bildirilir.

Tipik şikayetler ve kararlar:

Şikayet tipi	Belgelendirme Müdürü kararı
Logonun talimata uygun olarak kullanılmaması	15 gün içinde düzeltici faaliyetin tamamlanması istenir. Tamamlanmazsa belge askıya alınır.
Müşterinin oda veya meslek guruplarından gelen şikayetler	30 gün içinde düzeltici faaliyetin tamamlanması istenir. Tamamlanmazsa belge askıya alınır.
Müşterinin müşterilerinden gelen şikayetler	30 gün içinde düzeltici faaliyetin tamamlanması istenir. Tamamlanmazsa belge askıya alınır.

Şikâyet belgelendirilmiş bir kuruluş ile ilgili ise her hangi bir karar vermeden önce şikâyet eden kişi/kurumdan şikayet ile ilgili objektif kanıt istenir. Ayrıca şikâyet konusu firmaya, gelen şikayet ile ilgili en geç 5 iş günü içerisinde bildirimde bulunulur ve şikayet ile ilgili en geç 1 hafta içerisinde düzeltici faaliyet planı veya açıklama istenir. Şikâyet edilen belgelendirilmiş kuruluşun önerdiği düzeltici faaliyetin içerisinde ve şikâyetin nedenini ve çözümünü ele alan kişilerin içerisinde şikâyet ile doğrudan alakalı olan kişilerin bulunmaması talep edilir. Bu durum hem yapılan yazışmalar ile hem de yapılacak olan ara denetimde doğrulanır. Belgelendirilmiş kuruluş şikâyetlere yeterli cevap veremiyor ise ve yönetim sisteminin işlemesi bu konuda Komite tarafından etkin bulunmamış ise belgenin askıya alınması ve iptali ile ilgili işlemler başlatılır.

Bundan sonraki adım şikayet konusu firmanın göndereceği faaliyet, faaliyet planı veya açıklamaya göre olacaktır. Belgelendirilmiş kuruluşun şikâyetleri ele alma ve değerlendirme etkinliği göz önüne alınacaktır. Değerlendirme prosesi ilgili kuruluşun yönetim sisteminin etkinliğinin değerlendirilmesini içerebilir ve bunun yöntemi ara denetim, özel denetim vb. yollarla yapılır. Ayrıca şikâyetin alınmasından sonra şikâyet sahibine şikâyetin alındığı ile ilgili ve daha sonra yapılacak faaliyetler ile ilgili yazılı olarak bilgi verilir.

Şikâyetin nihai kararı alındıktan ve uygulandıktan sonra karar ve uygulama sonuçları şikâyet sahibine yazılı olarak Belgelendirme Müdürü tarafından bildirilir.

Şikâyetin ele alınmasından ve değerlendirilmesinden sonra Belgelendirme Müdürü şikâyet sahibi ve şikâyet edilen belgelendirilmiş kuruluş yetkilileri ile şikâyetin ve çözümünün halka açık bilgi şeklinde yayınlanıp yayınlanmaması konusunu görüşür. Birlikte karar verilir.

Tetkik faaliyetleri neticesinde alınan Belgelendirme Komitesi kararlarına yapılan itirazlar ise, ZİN BELGELENDİRME' ye ulaştığında, itiraz konusu, Yönetim temsilcisi tarafından Risk ve şikayetleri Değerlendirme komitesi gündemine havale edilir.

Konunun görüşüleceği tarih ve Risk ve şikayetleri Değerlendirme Komitesi üyelerinin isim ve özgeçmişleri ilgili tarafa teyit için bildirilir ve talep etmeleri halinde toplantıya katılabilecekleri belirtilir.

Risk ve şikayetleri Değerlendirme Komitesi üyelerinden birine, haklı gerekçe bildirmek kaydı ile, şikayet sahibinin itirazı olması durumunda, Risk ve şikayetleri Değerlendirme Komitesi en az 3 kişiyi oluşturacak şekilde yeniden düzenlenir. Komite konuyu değerlendirir, bu esnada gerektiğinde uzman görüşüne başvurabilir, görüş verecek uzmanların en az 3 yıllık Baş Tetkikçi tecrübesine sahip olması ve ilgili sektörde en az 3 tetkik gerçekleştirmiş olması gerekir. Komite, itirazın ZİN BELGELENDİRME'ye ulaşmasını takip eden 15 gün içerisinde kesin kararını verir.

Risk ve şikayetleri Değerlendirme Komitesi kararı; Belgelendirme Müdürüne yazılı veya mail olarak bildirilir ve Belgelendirme Müdürü tarafından itirazı yapan kuruluşa/kişiyeye iletir. Tüm kayıtlar saklanmalıdır.

Tamamlanan düzeltici faaliyetlerin etkinliği bir sonraki denetimde kontrol edilir.

Mümkün olan durumlarda şikayetle ilgili olarak yapılan işlemler şikayet sahibine de bildirilir.

Bu süreçte alınan bilgiler gizlilik prensibine uygun olarak saklanır.

3. İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

İtirazlar ancak ZİN yönetimi, ofisi veya denetim ekiplerinin almış oldukları kararlar veya yapmış oldukları uygulamaların yanlış olduğunun düşünülmesi durumunda bu karardan veya uygulamadan dolayı etkilenen taraflar tarafından yapılabilir. Diğer üçüncü tarafların bu konular ile ilgili yapacakları başvurular şikâyetler kapsamında ele alınır ve çözümlenir.

İtiraz, şirketimiz faaliyetlerinin veya kararlarının her hangi birisi ile ilgili veya her hangi bir durumda oluşabilir. İlgili tarafların itiraz haklarının olduğu ve bunun yapıma yöntemi genel olarak Web sitesinde ve özel olarak da ilgili taraflar ile yapılan yazışmalarda (sözleşme, denetim raporu vb.) özellikle açıklanır ve belirtilir. Web sitesinde bu amaç ile özellikle bir form bulundurulur.

Denetimle İlgili İtirazlar

Belgelendirme Müdürü denetim sürecine dahil olduğu için kendisi bu itirazı değerlendiremez onun yerine şirkette belgelendirme hakkında karar verebilecek başka bir kişiye veya akreditasyon sistematüğünü ve standartlarını bilen bir Baş Denetçiye denetim raporu incelenir ve karar verilir.

İtiraz haklı ise bir düzeltici faaliyet başlatılır.

ZİN itirazları ele almanın bütün seviyelerindeki bütün kararlardan sorumludur. İtirazların kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açamaz.

Değerlendirmede ISO/IEC 17021-1, ISO/TS 22003 gibi sistem belgelendirme standartları ve ilgili kılavuzları, zorunlu dokümanları, tarafsızlık ve bağımsızlık gibi konular esas alınır. Gerekli olması durumunda Belgelendirme Müdüründen sistem belgelendirme şartları konusunda detaylı bilgi istenilir.

Denetim Ekibine İtiraz

Denetim ekibinin özgeçmişleri müşteriye iletilmektedir müşteri dilerse bu ekip üyelerine itiraz edebilir. Aynı zamanda denetim planına ya da tarihine de itiraz edebilir.

İlgili kuruluşun denetim ile ilgili görevlendirilmiş denetim ekibine veya ekip üyelerinden birine veya birden çoğuna itiraz etme hakkı vardır. İtirazı gerekçesi ile birlikte yazılı veya sözlü olarak Belgelendirme müdürüne iletir. Belgelendirme müdürü denetim prosesini engellemeyecek ve geciktirmeyecek şekilde bu durumu değerlendirir. Denetimin tarafsızlığını, bağımsızlığını ve tutarlılığını riske etmeyecek şekilde değerlendirme yapılır. Öncelikle ilgili kuruluşun itiraz nedeni öğrenilir, bu nedeni haklı olup olmadığı değerlendirilir ve ona göre hareket edilir. İtirazın haklı bulunmasında denetim heyeti değişikliği yapılması Planlama Sorumlusundan istenilir. Yeni heyetin bilgileri teyit için firmaya gönderilir. İtirazın haklı bulunmamasında; bu durum firmaya yazılı olarak iletilir ve denetimle ilgili tekrar teyit istenilir.

Müşterinin mutlaka haklı olduğu durumlar;

- Denetim ekibinin veya üyelerinden birisinin daha önceden ilgili kuruluş ile bir çıkar ilişkisinin olması, (aynı sektör, ticaret, sektörde birbirlerini etkileyebilecek pozisyonlar, daha önceden yaşanan anlaşmazlık vb. durumlar)
- Aynı denetim ekibinin daha önceden aynı kuruluş ile yaşadığı anlaşmazlıklar.

Belgelendirme Müdürü değerlendirmesini yaptıktan sonra kararını verir ve ilgili kuruluşa iletir. İtirazın devamı durumunda konu Tarafsızlığı Koruma Komitesi gündemine getirilir ve oradan çıkacak karara göre hareket edilir.

Belgelendirme Müdürünün itiraz edilen bir denetim ekibi üyesi olması durumunda, değerlendirmeyi vekili yapar.

Uygunsuzluk, Gözlem Veya Tavsiye Kararına İtiraz

Denetim esnasında itiraz edilir ve uygunsuzluk formu/rapor imzalanmazsa durum bir tutanakla kayıt altına alınır.

Rapor denetime katılmamış ve aynı eakodu/kategoride atanmış olan bir baş denetçiye böyle bir başdenetçi yoksa başka bir baş denetçi ve uzmana incelettilir. 5 gün içerisinde karar verdirilmesi sağlanır.

Belgelendirme Müdürü alınan kararı ilgili müşteriye gerekçeleriyle birlikte iletir.

Tipik Kararlar:

- Denetim ekibi kararının onayı
- Müşterinin haklı bulunması ve denetim ekibi kararının aksi yönde kararın onayı
- Denetim ekibinin değiştirilerek denetimin tekrarı

Müşteri, değerlendirme kararına da itiraz etme hakkına sahiptir. Bu durumda Risk ve şikayetleri Değerlendirme Komitesi toplanır ve komitenin kararına sunulur. Süreç aynı şekilde tekrar işler.

Denetleme, Belgelendirme veya Başka Konular İle İlgili Gelen İtirazlar

Bu tip itirazların ele alınmasında sürekli olarak takip edilecek birinci temel kural, itiraz sahibi kuruluş ve itiraz konusu ile ilgili olmayan birisi tarafından ele alınıyor olmasıdır. Denetim ekibinin verdiği

öneriye yapılan itirazlarda Belgelendirme Müdürü, belgelendirme kararına yapılan itirazlarda Risk ve şikayetleri Değerlendirme Komitesi sorumludur.

Gelen itirazlar ve ek dokümanlar incelendikten ve itirazın nedenleri anlaşıldıktan sonra karar verilir. Verilen karar yazılı olarak tüm ilgili taraflara bildirilerek çözümlenmeye çalışılır. İtirazın devam etmesi durumunda konu Risk ve şikayetleri Değerlendirme komitesinin gündemine getirilir ve burada verilecek karara göre hareket edilir.

Şikayetler İle İlgili Alınan Karara İtiraz

Alınan kararlar müşteriye bildirildikten sonra da itiraz gelebilir bu durumda konu değerlendirilir gerekirse düzeltici faaliyet başlatılır.

Değerlendirme yapılırken dikkate alınacak konular şunlardır:

1. Akreditasyon standardı şartlarına uygunluk
2. Tarafsızlık ve gizlilik ilkesine uygunluk
3. Politika, prosedür ve talimatlara uygunluk
4. Denetçilerin performansları ve yetkinlik durumları
5. Denetimlerin ve raporlamanın yeterli olması
6. Hizmetlerin müşteriye katma değer sağlaması
7. Hizmetlerin müşteriye doğru ve kolayca sunulması

İtirazlar İle İlgili Yapılacak İşlemler

Alınan tüm itirazlar kayıt altına alınacak ve şikayetler-itirazlar dosyasında saklanacaktır. İtirazların kayıtları ile birlikte bu konu ile ilgili elde edilen her türlü doküman, delil veya kayıt da iliştilerle saklanacaktır. İtirazlar ve itiraz yapan kuruluşların haklarının olduğu gerçeğinden hareket ile itirazlar kendi prosedürü içerisinde ve haklının ortaya çıkarılması şeklinde ele alınacak, itiraz ile ilgili işlemler itiraz sahibine diğer işlemlerinde negatif olarak yansımaması ile ilgili her türlü tedbir alınacaktır.

Bu bağlamda herhangi bir itiraz sahibinin devam eden işlemleri itiraz sonuçlanıncaya kadar itiraza konu olan herhangi bir personel tarafından ele alınmayacaktır.

İtirazlar değerlendirilirken itiraz konusu ile ilgili daha önceden yapılan itirazlar dikkate alınacak, buradaki bilgiler değerlendirmenin bir parçası olarak bulundurulacaktır. İtirazların alınması, işleme konulması ve sonuç kararları yazılı olarak itiraz sahibine bildirilecektir.

İtiraz sonucunda alınan karara göre (genellikle itirazın haklı olduğu durumlarda) itiraz konusu ile ilgili düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılacaktır. Bu faaliyeti başlatma sorumluluğu Belgelendirme Müdüründedir. Yapılacak düzeltici faaliyete göre gerekirse personelin atamasında kısıtlama, daha fazla eğitim vb. verilmesi gibi faaliyetler gerçekleştirilecektir.

İtiraz ile ilgili alınan karar (gerekçeleri ile birlikte ilgili standart veya prosedüre refere edilerek, gerekli durumda bir nüshasını göndererek) itirazın alınması, işlenmesi, değerlendirilmesi, kararlaştırılması ile ilgili tüm taraflara ve itirazın değerlendirilmesi sonucunda etkilenecek olan tüm taraflara yazılı olarak bildirilecektir.

Risk ve şikayetleri Değerlendirme komitesine giden itirazlar ile ilgili alınan kararlar itiraz sahibine yazılı olarak bildirilecektir.

Yönetim Temsilcisi gelen itiraz ve şikayetlerle ilgili bilgileri istatistiksel olarak değerlendirir ve bu değerlendirmeleri Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gündeme getirir.

Risk ve şikayetleri Değerlendirme Komitesi almış olduğu kararlara itiraz gelmesi durumunda konunun T.C. Mahkemelerine intikal ettirilmesi hususu ilgili tarafa bildirilir.

Bu prosedürde belirtilen tüm doküman ve kayıtlar kalite kaydı olarak ilgili prosedürüne göre muhafaza edilir.

Bu prosedür ZİN' in web sitesinde yayınlanmaktadır.

4. İlgili Dokümanlar

F.42 İtiraz ve Şikâyet Formu

F.43 Müşteri İtiraz Ve Şikâyetleri Takip Formu

HAZIRLAYAN

ONAYLAYAN

Yönetim temsilcisi

Genel Müdür