



ŞİKÂyet PROSEDÜRÜ

Kod: TR-P09
Versiyon: 07
Yazan: G.Uysal
Onaylayan: M. Avcı
Sayfa: 1 / 2

1. Giriş ve Kapsam

Bu prosedür ECOCERT IMO' nun akredite edilmiş faaliyetleri ve sertifikalandırdığı ürünlere yönelik şikayetlerin TS EN ISO/IEC 17065 ve gerekliliklerine uygun olarak yönetilmesini amaçlar. İşlemlerin işlevsel olmaması durumunda şikayetlerin takibi, kayıt edilmesi ve önlemleri P18 (Düzeltilici ve Önleyici faaliyetler) prosedüründe ele alınmıştır.

2. Tanım

Adım	Tanım	İlgili dokümanlar, kayıtlar	Sorumlu kişi	Risk
1	<p>Müteşebbisler dahil olmak üzere üçüncü bir şahıs ECOCERT IMO' ya şikayette bulunur.</p> <p>Şikâyetler şunlardan birine ilişkin olabilir: *Sertifikalı müteşebbislerin yaptığı uygulamalar: (sertifikasyon ifadelerinin kullanımı veya şüpheli uygulamalar) *ECOCERT IMO' nun performansı: (akredite faaliyetlerindeki zayıflık, sertifikasyonda gecikme, kontrolörün yeterliliği, ...) *Sertifikalandırılmış ürünün kalitesi: (Ürünün organik olma durumuna dair şüphe, genel olarak kalitesi veya temizliği ile ilgili bir problem)</p> <p>-Sertifikasyon ifadesinin hatalı kullanımı, TR-P13'e göre değerlendirilir. -İtiraz, TR-P10 veya diğer özel belgelere göre değerlendirilir.</p>	<p>Yazılı beyan, uyarılar (analizler...)</p> <p>Bakınız: TR-P13, TR-P18, TR-P10 ve diğer ilgili dokümanlar</p>	<p>Üçüncü şahıs (yetkili kişiler, standart sahipleri, ihtar, müşteriler, tüketiciler, ...)</p>	<p>Şikâyetler arasında uyumsuzluk: sertifikalandırılmış ürün (\$15) / ECOCERT IMO' nun görevi (\$7).</p> <p>Telefon ile yapılan bir şikâyet de analiz edilmelidir</p>
2	<p>Şikâyetin Kalite Müdürü tarafından alınması, Şikâyet ve İtiraz Listesine kayıt (ürün hakkında şikâyet, tüketiciler, müteşebbisler)</p> <p>Kalite Müdürü / Asistanı tarafından ilgili birim müdürlerine iletilmesi (Şikâyet doğrudan birim müdürleri ile ilgili ise Genel Müdüre iletilmesi)</p> <p>Müşterilerden anket, telefon, yüzyüze görüşmeler gibi çeşitli kanallar ile gelen olumsuz geri bildirimler müşteri olumsuz geri bildirim listesine kayıt edilir.</p>	<p>Şikâyet ve İtiraz Listesi TR-L19 ve/veya Düzeltilici ve önleyici faaliyet formu Düzeltilici ve önleyici faaliyet formu, TR-L35 Müşteri olumsuz geri bildirim listesi</p>	<p>Kalite müdürü / Kalite Asistanı</p>	<p>Kabul edilebilirlik (geçerliliğin gerçekliği ve güvenilirliği kontrol edilmelidir) Tüm bilgileri Kalite Müdürü'ne göndermelidir</p>
3	<p>- Şikâyetin alındığının şikâyetle bulunan taraflara bildirilmesi - Söz konusu ise ilgili müteşebbisin bilgilendirilmesi</p>	<p>Teyit etme ve ilgili müteşebbis yazılı açıklama ile bilgilendirme</p>	<p>Birim Müdürleri</p>	<p>Gecikme</p>
4	<p>Şikâyetin değerlendirilmesi, gerekli ise şunları kullanarak:</p> <ul style="list-style-type: none">- Müteşebbis dosyasındaki bilgiler- Müteşebbis tarafından verilen ek açıklamalar- Kontrolörün ek bilgileri- Ek teftiş ve analiz için kontrolörü özel olarak görevlendirme <p>Mümkün ise (örn: sertifikalı ürün hakkındaki bir şikâyetle) müteşebbisin cevabını alma. İhtiyaç duyulması durumunda, 4 hafta boyunca müteşebbisinden bir cevap alınamadıysa bir hatırlatmanın gönderilmesi ve hatırlatmadan da bir cevap alınamadıysa şikâyetin kontrolöre gönderilmesi</p>	<p>Cevap mektubu</p>	<p>Birim Müdürleri</p> <p>Müteşebbis kalite departmanı /Kalite Müdürü</p>	<p>Gecikme</p> <p>Kontrolör bölgede; şikâyet prosedürünün etkinliğini kontrol etmelidir</p> <p>Şikâyetin değerlendirilmesinde personelin bağımsızlığı, şikâyet sahibi müteşebbis yanında ilgili hizmetlerde istihdam veya danışmanlıkta bulunmuş olan personel/yönetici faaliyetin sona ermesinden itibaren 2 yıl süre ile ilgili faaliyette yer alması</p>



ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ

Kod: TR-P09
Versiyon: 07
Yazan: G.Uysal
Onaylayan: M. Avcı
Sayfa: 2 / 2

5	<p>Şikâyet üzerine kararın verilmesi, şikâyetçi tarafın ve mümkünse ilgili müteşebbisin bilgilendirilmesi.</p> <p>Şikâyet kararı, şikâyete konu olan sertifikasyon faaliyetlerinde yer almamış kişi/kişiler tarafından verilir veya bunlar tarafından gözden geçirilir ve onaylanır.</p>	<p>Üçüncü şahısa bilgilendirme mektubu. Müteşebbise karar bildirim mektubu.</p>	<p>Birim Müdürleri / Birim müdürleri ile ilgili ise Genel Müdür</p>	<p>Kalite Müdürü' ne göre şikâyetin ciddiyeti.</p> <p>Gecikme</p> <p>Kararı veren personelin bağımsızlığı, şikâyet sahibi müteşebbis yanında ilgili hizmetlerde istihdam veya danışmanlıkta bulunmuş olan personel/yönetici faaliyetin sona ermesinden itibaren 2 yıl süre ile ilgili faaliyette yer alması</p>
6	<p>Şikâyet evrakları/dosyalarının kaydı ve Şikâyet ve İtiraz Listesine işlenmesi Eğer gerekiyorsa söz konusu personel ile ilgili bilgi.</p> <p>Eğer gerekiyorsa (tekrarlayan şikâyet, ECOCERT IMO' nun akredite faaliyetleri ve görevleri hakkında bir şikâyet, ...) Düzeltici ve önleyici faaliyet formu aç.</p> <p>Müşterilerden anket, telefon, yüzyüze görüşmeler gibi çeşitli kanallar ile gelen olumsuz geri bildirimler analiz edilerek etki değerlendirmesine göre gerçekleştirilecek eylemin, "düzeltici ve önleyici faaliyet gerekli" olması durumunda, Düzeltici ve Önleyici Faaliyet formu açılarak kayda alınır.</p> <p>Takip edilmesi için dosya şikâyeti değerlendiren ve kararı alan tarafından Kalite Müdürü/ kalite birimine verilir.</p>	<p>Şikâyet ve itiraz listesi TR-L19 ve/veya Düzeltici ve önleyici faaliyet formu ve ilgili personele verilecek bilgi, TR-P18, TR-L35 Müşteri olumsuz geri bildirim listesi</p>	<p>Kalite departmanı/Kalite Müdürü</p> <p>İlgili birim müdürleri</p>	<p>Eğer gerekiyorsa yetkilileri ve standart sahiplerini bilgilendir. İlgili şikâyet/ geliştirici faaliyet/ başvuru/ haksız referans</p>
7	<p>Periyodik iç denetimlerde ve yönetimin gözden geçirmeleri sırasında; şikâyetlerin kayıtlarının değerlendirilmesi.</p>	<p>İç denetim raporu</p> <p>Yönetimin gözden geçirme raporu</p>	<p>Kalite Müdürü İç tetkikçiler</p>	

3. Modifikasyon

Modifikasyonlar		
Modifikasyonun Tanımı	Yazan	Tarih
İlk versiyon	E. Öztürk	12.05.2010
İkinci versiyon: Şikâyetlerin P18 prosedürü kapsamında değerlendirmeye alınması, 17065 modifikasyonu	H.Ö. Gibyeli	25.02.2014
Üçüncü versiyon: Şikâyet ve İtirazların kayıt ve takibi için TR-L19 dokümanı belirlenmiştir.	G. Pekdemir	15.05.2014
Dördüncü versiyon: 5. Adıma Şikâyet şikâyete konu olan sertifikasyon faaliyetlerinde yer almamış kişi/kişiler tarafından verilmelidir veya bunlar tarafından gözden geçirilmelidir ve onaylanır hususu ilave edilmiştir.	G.Uysal	22.01.2016



ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ

Kod: TR-P09
Versiyon: 07
Yazan: G.Uysal
Onaylayan: M. Avcı
Sayfa: 3 / 2

5.Versiyon: Firma adı Ecocert IMO olarak değiştirilmiştir.	G.Uysal	06.05.2016
6. Versiyon: 2. Adımda şikayetin alan ve ilgili birimlere ileten olarak Kalite müdürü ilave edilmiştir. 5. Adıma Genel Müdür ilave edilmiştir, 6. Adıma takip için dosyanın son olarak kalite birimine iletilmesi hususu ilave edilmiştir.	G.Uysal	27.04.2017
7.Versiyon: 1. Adım Müşterilerden anket, telefon, yüzyüze görüşmeler gibi çeşitli kanallar ile gelen olumsuz geri bildirimler müşteri olumsuz geri bildirim listesine kayıt edilir ibaresi ilave edilmiş ve olumsuz geri bildirim listesi refere edilmiştir.. 6. Adımda Müşterilerden anket, telefon, yüzyüze görüşmeler gibi çeşitli kanallar ile gelen olumsuz geri bildirim analiz edilerek etki değerlendirmesine göre gerçekleştirilecek eylemler tanımlanmış, TR-L35 Müşteri olumsuz geri bildirim listesi ilgili doküman olarak ilave edilmiştir.	G.Uysal	03.04.2018