

TALİMAT

SERTİFİKALANDIRILMIŞ MÜTEŞEBBİSLERE YÖNELİK ŞİKAYET ve EĞERLENDİRME

Doküman No :	TA.006
Yayın Tarihi :	25.03.2022
Revizyon Tarihi :	0
Revizyon No :	0
Sayfa :	1 / 1

1. AMAÇ

TRB tarafından yürütülmekte olan sertifikasyon faaliyetleri sonucu sertifikalandırılmış müteşebbislere yönelik gelen şikâyetlerde ilgili personel tarafından izlenecek süreçleri bilgilendirmek amacıyla hazırlanmıştır.

2. KAPSAM

TRB tarafından sertifikalandırılmış tüm müteşebbislerin kalite sistemleri ve sertifikalandırma kapsamlarına yönelik şikâyetleri kapsamaktadır.

3. SORUMLUKLAR

Bu talimatın uygulanmasından Genel Müdür, Ürün Belgelendirme Koordinatörü, Kontrolörler, Sertifikeler, Yönetim Temsilcisi sorumludur.

4. UYGULAMA

Müteşebbislerden veya bireylerden TRB Sertifikalı bir müteşebbis ve alakalarıyla ilişkili olarak şikâyetler alındığı zaman, aşağıdaki süreçler izlenmektedir.

Şikâyetçiden sorunun aslını açıklamasını istenmelidir. Bu esnada sözlü şikâyet kayıt rehberine şikâyeti kaydedilir. Şikâyetçiye, ilgili müteşebbise resmi olarak yazılı bir şikâyette bulunup bulunmadığını sorulur, eğer yazılı olarak şikâyette bulunulmamışsa öncelikle yazılı şikâyet yapmaları önerilir.

Eğer şikâyet sahibi, ilgili müteşebbise resmi bir şikâyette bulunmuş ise aynı şekilde şikâyetini yazılı olarak TRB 'ye de göndermesi talep edilir.

Şikâyetin yazılı olarak gelmesini müteakip önce İstek ve Şikâyet Değerlendirme Formunu doldurulur. Söz konusu müteşebbis ile bağlantıya geçilir. Onlardan bu şikâyetin sebebi ile ilgili detayları ve firmanın bu uygunsuz durum ile ilgili yaptığı düzeltici faaliyetlerin delilleri istenir. Söz konusu iki taraf arasında uzlaşma sağlamak için girişimde bulunulur.

Müteşebbisin şikâyet ile ilgili düzeltici faaliyet delillerini, doldurulan İstek ve Şikâyet Değerlendirme Formunu, Şikâyetçinin resmi şikâyet yazısı ile birlikte konu ile ilgili genel görüşler Genel Müdüre karar vermesi için iletilir.

Genel Müdürün kararına müteakip, şikâyetçiye, sorunun durumu hakkında uygun şekilde öneride bulunulur, şikâyetin habersiz denetim ile değerlendirileceğini veya inceleme sonucunda daha büyük bir uygunsuzluğun tespitinde acil habersiz olarak firmaya denetim yapılacağı bildirilir.

Şikâyet ile ilgili yapılan faaliyetlerde Şikâyet sahibi bilgilendirilir.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- FR. KYS.012 İstek Ve Şikâyetleri Değerlendirme Formu