

	SERTİFİKALANDIRILMIŞ MÜTEŞEBBİSLERE/ÜRETİCİLERE YÖNELİK ŞİKAYET DEĞERLENDİRME TALİMATI	Dok.No	TA.004
		Yayın Tarihi	22.07.2019
		Rev.Tarihi/Rev.No	-
		Göz.Geç.Tarihi/No	-
		Sayfa	1/2

Doküman Adı : SERTİFİKALANDIRILMIŞ MÜTEŞEBBİSLERE/ ÜRETİCİLERE YÖNELİK ŞİKAYET DEĞERLENDİRME TALİMATI		Yayın Tarihi : 22.07.2019	Revize Edilen Bölüm:
Doküman No: TA.004		Yayın No. 1	İlk Revizyon No:
Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Sebebi ve Yeri	
00			

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR

	SERTİFİKALANDIRILMIŞ MÜTEŞEBBİSLERE/ÜRETİCİLERE YÖNELİK ŞİKAYET DEĞERLENDİRME TALİMATI	Dok.No	TA.004
		Yayın Tarihi	22.07.2019
		Rev.Tarihi/Rev.No	-
		Göz.Geç.Tarihi/No	-
		Sayfa	2/2

1. AMAÇ

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

2. KAPSAM

TRB tarafından sertifikalandırılmış tüm müteşebbislerin kalite sistemleri ve sertifikalandırma kapsamlarına yönelik şikayetleri 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 şikayetler alındığı zaman, aşağıdaki süreçler izlenmektedir.

Şikayetçiden sorunun aslını açıklamasını istenmelidir. Bu esnada sözlü şikayet kayıt rehberine şikayeti kaydedilir. Şikayetçiye, İlgili müteşebbise resmi olarak yazılı bir şikayette bulunup bulunmadığını sorulur, eğer yazılı olarak şikayette bulunulmamışsa öncelikle yazılı şikayet yapmaları önerilir.

Eğer şikayet sahibi, ilgili müteşebbise resmi bir şikayette bulunmuş ise aynı şekilde şikayetini yazılı olarak TRB'ye de göndermesi talep edilir.

Şikayetin yazılı olarak gelmesini müteakip önce İstek ve Şikayet Değerlendirme Formunu doldurulur. Söz konusu müteşebbis ile bağlantıya geçilir. Onlardan bu şikayetin 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 şikayet ile ilgili düzeltici faaliyet delillerini, doldurulan İstek ve Şikayet Değerlendirme Formunu, Şikayetçinin resmi şikayet yazısı ile birlikte konu ile ilgili genel görüşler Genel Müdüre karar vermesi için iletilir.

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

Şikayet ile ilgili yapılan faaliyetlerde Şikayet sahibi bilgilendirilir.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR