

REVİZYON TAKİP TABLOSU		
Rev. No	Revizyon Gerekçesi	Tarih
01	Doküman gözden geçirilerek doküman formatı düzeltilmiştir.	25.06.2018
02	4.0 maddesine objektiflikle ilgili açıklama yapılmıştır. 4.4. maddesine Şikâyetin / itirazın devam etmesi durumlarında konu, İstanbul Anadolu Yakası Mahkemelerine sunulur şeklinde tanımlama yapılmıştır. 4.5. maddesi gizlilik ve tarafsızlık ayrıca ilave edilmiştir.	06.06.2019

DOKÜMAN ONAY TABLOSU		
Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Yönetim Temsilcisi	Belgelendirme Müdürü	Genel Müdür

1.0 AMAÇ ve KAPSAM:

ASTOR MAYERdenetim, belgelendirme, operasyonel faaliyetlerinin gerçekleştirilmesiyle ve tedarikçilerle ilgili (belge ve logo kullanma gibi) yazılı veya sözlü gelen müşteri şikayet / isteklerinin **Belgelendirme Yönetmeliği Prosedürü** ve diğer ilgili standartlara göre değerlendirmek.

2.0 TANIMLAR

Şikâyet

Başvurunun alınmasından sertifikasyona kadar tüm aşamalarda; özel veya tüzel kişilerden, ASTOR MAYER politikası, prosedürleri, yönetmelikleri, faaliyetleri, performansı, kadrolu ve anlaşmalı personeli, belgelendirme yaptığı kurumlar gibi konular hakkında yazılı veya sözlü gelen olumsuz başvurular.

İtiraz

ASTOR MAYER'in gerçekleştirdiği belgelendirme faaliyetlerinde almış olduğu kararlara karşı ilgili taraflarca yapılan olumsuz başvurular.

3.0 REFERANS DOKÜMANLAR

4.0 UYGULAMA

4.1 Şikâyetlerin değerlendirilmesi

Astor Mayer kapsamındaki her tür şikâyet ve itirazın; tarafsızlık açısından çıkar çatışması doğurabilecek haller, bunların oluşmasını engellemek için alınacak tedbirler ve muhtemel yaptırımlar dahilinde, gerçek ve tüzel kişilerin niteliklerine göre herhangi bir ayırım yapmayacak şekilde ve objektif deliller çerçevesinde ele alınması esastır.

4.1.1 ASTOR MAYER faaliyetleri ile ilgili şikâyetlerin değerlendirilmesi

ASTOR MAYER'de şikâyetlerin değerlendirilmesi prosesi web sayfasında tanımlanmış olup, ASTOR MAYER hizmet kalitesi ile ilgili gelen şikâyetler, müşteri anketleri sonucunda, yazılı veya sözlü olarak gelebilir. Şikâyeti alan personel, durumu Yönetim Temsilcisi'ne bildirir. Tüm şikâyetler müşterinin ifade ettiği şekilde Yönetim Temsilcisi tarafından **Şikâyet ve İtiraz Kayıt Formu**'nda kayıt altına alınır ve değerlendirilir. Değerlendirme sonucu en fazla on beş (15) gün içerisinde tamamlanır ve mutlaka müşteriye yazılı olarak bildirilir.

S/N	Şikâyet tipi	Yönetim Temsilcisi kararı
1	ASTOR MAYER ofis hizmetleri ile ilgili şikâyet; İlgili kişilere ulaşılamaması, Teklif süresinin geç olması, Müşterinin bilmesi gereken dokümanların yetersiz veya ulaşılamaz olması, Belgenin düzenlenmesi ve gönderilmesi süresinin geç olması v.b. gibi	En fazla bir hafta içerisinde sonuçlandırılır ve müşteriye dönülür, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür.
2	Denetim tarafsızlığını, bağımsızlığını ve verimliliğini etkileyebilecek denetim heyeti ve denetimle ilgili şikâyetler; Denetim heyetinin tavır ve davranışı, Denetim heyetinin etik olmayan davranışı, Denetimde uygun metot kullanılmaması, Denetim planına uymama, Denetimin katma değer sağlamaması v.b gibi	En fazla bir hafta içerisinde sonuçlandırılır ve müşteriye dönülür, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür.

4.1.2 Belgelendirilen müşteri ile ilgili şikâyetlerin değerlendirilmesi

Tedarikçilerle ilgili şikâyet / itirazlar; **Belgelendirme Yönetmeliği Prosedürü** ve **Logo Kullanım Talimatı**'na uyulmamasıdır. Şikâyeti alan personel, durumu Yönetim Temsilcisi'ne bildirir. Yönetim Temsilcisi de durumu kayıt altına aldıktan sonra Belgelendirme Müdürünün değerlendirmesine ve kararına bırakır.

Aşağıda belirtilen kapsamda tedarikçilerle ilgili şikâyet / itirazlar oluşabilir;

S/N	Şikâyet tipi	Belgelendirme Müdürü kararı
1	Logonun ve belge kullanma hakkının belirlenen kapsam dışında kullanılması	En fazla 10 gün içerisinde düzeltici faaliyet istenilir, sonuç olumsuz ise bir ay belgenin askıya alınması, yine olumsuz ise belgenin iptaline
2	Logonun ürün sertifikası gibi yanlış anlamaya sebep olabilecek şekilde kullanılması. Örneğin ürün üzerinde logonun kullanılması	
3	Akreditasyon kurumunun logosunun yanlış kullanılması,	
4	Tedarikçilerin bağlı veya üye olduğu ilgili oda veya meslek guruplarından gelen şikâyet / itiraz ve geri beslemeler	En fazla 1 ay içerisinde düzeltici faaliyet istenilir, sonuç olumsuz ise bir ay belgenin askıya alınması, yine olumsuz ise belgenin iptaline
5	Tedarikçi ürününden faydalanan ilgili taraflardan gelen şikâyet / itiraz ve geri beslemeler	Haklı şikâyet ise, müşteri memnuniyetinin devamı esas alınarak; Bir ay içerisinde özel denetim yapılabilir, En fazla 1 ay içinde düzeltici faaliyet istenilebilir sonuç olumsuz ise bir ay belgenin askıya alınması, yine olumsuz ise belgenin iptaline. Bir sonraki denetimde (gözetim, belge yenileme gibi) dikkate alınması.
6	Yazılı ve görsel basında tedarikçilerle ilgili uygun olmayan haberlerin çıkması,	Bir ay içerisinde özel denetim yapılabilir, En fazla 1 ay içinde düzeltici faaliyet istenilebilir sonuç olumsuz ise bir ay belgenin askıya alınması, yine olumsuz ise belgenin iptaline. Bir sonraki denetimde (gözetim, belge yenileme gibi) dikkate alınması.

Yukarıda belirtilen durumlarda belgelendirme müdürü objektif delilleri en fazla bir hafta içerisinde değerlendirerek sonuçları ve aldığı kararı tedarikçiye yazılı olarak iletir.

Şikâyetle ilgili kuruluşun belgelendirilmesi aşamaları geçmişe yönelik olarak gözden geçirilir ve herhangi bir yanlış uygulama veya geliştirilmesi gereken hususlar varsa düzeltici faaliyet için veri teşkil eder.

Bu tip şikâyetlerin değerlendirilmesinde gizlilik prensibine uyum esastır. Konunun kamuoyuna duyurulmasının gerektiği özel durumlarda ne şekilde ve ne detayda duyurulacağı ASTOR MAYER'in sorumluluğunda olup, yasal gerekliliklere uygun davranılır.

Şikâyetlerde ASTOR MAYER sadece kendi içinde çözemediği durum olduğunda bunu komiteye iletir. Kendi içinde çözdüğü durumlarda şikâyetin komiteye gönderilmesine yukarıda da belirtildiği gibi gerek yoktur.

ASTOR MAYER şikâyet konusunu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler. Birlikte belirlemenin kanıtı ise müşteri ve şikâyet sahibi ile yapılan yazışmalardır. (e-posta, posta, faks vb..)

4.2 İtirazlar

4.2.1 Denetim sonucuna dair alınan kararlara itirazlar

Yazılı veya sözlü gelen bu tip itirazlar, itirazı alan personel tarafından Yönetim Temsilcisi'ne ve Belgelendirme Müdürüne bildirilir. Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınarak, Belgelendirme Müdürü ile birlikte hiç vakit harcanmadan Şikâyet ve İtiraz Komitesine iletilir.

Şikâyet ve İtiraz Komitesi denetim ve belgelendirme işlemlerinden tamamen bağımsızdır. Komite tarafından en fazla bir hafta içerisinde değerlendirilir.

Değerlendirmede;

ISO 17021-1, ISO/TS 22003, gibi belgelendirme standartları ve ilgili kılavuzları, tarafsızlık ve bağımsızlık gibi konular esas alınır.

Gerekli olması durumunda belgelendirme müdüründen belgelendirme şartları konusunda detaylı bilgi istenilir.

Değerlendirme sonucunda alınan karar, gerekçeleri ile birlikte (ilgili standart veya prosedüre referans edilerek, gerekli durumda bir nüshasını göndererek) ilgili taraflara yazılı olarak iletilir.

4.2.2 Denetim sonucunda denetim heyetinin yazdığı majör/minör uygunsuzluk, gözlem veya tavsiye kararına itiraz

Denetim heyetinin yazdığı herhangi bir majör/minör uygunsuzluk veya gözlemin denetlenen tarafından kabul edilmemesi ve imzalanmaması.

Bu durumda baş denetçi denetlenene itiraz etme haklarının olduğunu açıklar. Daha sonra bir tutanak hazırlar. Tutanakta konu belirtilir ve denetlenenin imza atmaktan imtina ettiği vurgulanır. Denetlenenden tutanağa imza atması istenilir, eğer atmazsa tek taraflı tutanak imzalanır.

Belgelendirme Müdürü itirazı inceler ve en fazla 5 gün içerisinde aldığı kararı ilgili taraflara detaylı gerekçelerle yazılı olarak iletir.

Belgelendirme Müdürü değerlendirme sonucuna göre şu tip kararlar alabilir;

Denetim heyeti tavsiye kararının onayına,

Denetim heyetinin değiştirilmesi, tekrar tamamen veya kısmen denetimin yapılmasına,
Denetim heyetinin tersi yönünde karar verilmesi gibi.

Denetlenen firma, Belgelendirme Müdürünün kararına da itiraz etme hakkına sahiptir. Bu durumda madde 4.2'ye göre değerlendirme gerçekleştirilir.

4.2.3 Denetim heyetine itiraz

Denetimi gerçekleştirmek üzere atanan denetçilerin öz geçmişleri **Denetim Planı** ile birlikte denetimden önce firmaya posta, elektronik posta veya faks yolu ile iletilir. Denetlenen firmanın denetim heyetinden bir denetçiye ya da hepsine itiraz etme hakkı vardır.

İtiraz, gerekçesi ile birlikte yazılı veya sözlü olarak Belgelendirme Müdürüne iletilir. Belgelendirme Müdürü denetim prosesini engellemeyecek ve geciktirmeyecek şekilde bu durumu değerlendirir. Denetimin tarafsızlığını, bağımsızlığını ve tutarlılığını riske etmeyecek şekilde değerlendirme yapılır.

İtirazın haklı bulunmasında denetim heyeti değişikliği yapılması Belgelendirme müdüründen istenilir. Yeni heyetin bilgileri teyit için firmaya gönderilir.

İtirazın haklı bulunmamasında; bu durum firmaya yazılı olarak iletilir ve denetimle ilgili tekrar teyit istenilir. Firma itirazında ısrarcı olursa, durum Şikâyet ve İtiraz Komitesine iletilir.

4.2.4 Tedarikçi şikâyetleri ile ilgili alınan karara itiraz

Madde 4.1'e göre işlem görür.

4.3 Şikâyet / İtiraz Komitesinin Oluşturulması

ASTOR MAYER yapmış olduğu faaliyetlerde tarafsızlığın sağlanması ve hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için; başvuruların kabulünden denetçilerin atanması, denetimin gerçekleştirilmesi, raporlanması ve belgelendirme kararı gibi denetim ve belgelendirme proseslerinden tamamen bağımsız şikâyet ve itiraz komitesini oluşturmuştur.

Şikâyet ve itiraz komitesi Genel Müdür ve Yönetim Temsilcisi tarafından 3 yıllığına atanır. Şikâyet ve İtiraz komitesi üyelerinin ataması; ilgili sektörü ve/veya hizmet verilen konuyu ilgilendiren bir şikâyet veya itiraz söz konusu olduğunda gerçekleştirilir. Şikâyet ve itiraz komitesi üyeleri için atama kriterleri;

- En az 1 yıl temsil ettiği sektörde iş tecrübesinin olması,
- Üniversite, meslek lisesi veya yüksekokul mezunu,
- ASTOR MAYER Belgelendirme prosedürleri hakkında bilgi sahibi olması (1 günlük bilgilendirme eğitimi),
- İlgili standart hakkında genel bilgi sahibi veya tecrübesinin olması
- Mali baskılardan uzak, profesyonel karar verebilme yeteneğine sahip olması,
- Tamamen uzman ve profesyonel yapıda olması,
- Sektörü takip edebilecek nitelikte olması.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi listesi'ne yazılır.

Şikâyet ve itiraz komitesi başkanı komite üyeleri tarafından oy çoğunluğu ile seçilir.

Şikâyet ve itiraz komitesinin 3 yıllık çalışma dönemi sonunda, genel müdür tarafından aksi karar verilmediği sürece takip eden üç yıllığına tekrar yenilenir.

4.4 Şikâyet ve İtiraz Komitesinin Çalışması

Komitenin çalışma kapsamı ASTOR MAYER belgelendirme ve denetim proseslerinin herhangi bir aşamasında gelen itirazların tarafsızlık ve gizlilik prensiplerine uyarak değerlendirilmesidir.

Yazılı, sözlü veya internet aracılığı ile gelen tüm itirazlar Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınarak, kendi tavsiye değerlendirme görüşü ile birlikte şikâyet ve itiraz komitesine iletilir.

Şikayet ve itiraz komitesine iletilen şikayetlerin geçerli kılınabilmesi için bütün bilgilerin toplanması gerekmektedir. Bu sorumluluk komiteye aittir.

Komite Başkanı itirazla ilgili alt komite sorumlusunu belirler.

Alt komite sorumlusu gerekli olması durumunda ilgili taraflardan görüş ve bilgi alarak değerlendirme yapar ve sonucu komiteye iletir.

Şikâyet ve İtiraz komitesi kararları oybirliği ile verilir. Sonuç müşteriye iletilir. **Şikâyetin / itirazın devam etmesi veya şikâyetin / itirazın çözümünün hukuki bir değerlendirme gerektirmesi durumlarında konu, İstanbul Anadolu Yakası Mahkemelerine sunulur.**

Değerlendirme sonucunda ASTOR MAYER 'den kaynaklanan eksiklik var ise belgelendirme müdüründen düzeltici faaliyet istenir.

Şikâyet için verilen karar, şikâyetle daha önce herhangi bir biçimde ilgisi olmayan kişi(ler) tarafından verilir, gözden geçirilir ve onaylanır

Alınan kararın gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğinin takibi komite başkanı tarafından yapılır. Olumsuz olan sonuçlarda yeni düzeltici faaliyet istenir. ASTOR MAYER tarafından kaynaklanan eksiklik sonucu Şikayet ve itiraz Komitesinin aldığı karara ASTOR MAYER'in uymaması ve uymamakta ısrar etmesi durumunda Şikayet ve İtiraz Komitesi durumu TÜRKAĞ' a yazılı olarak bildirimde bulunabilir.

Komite üyelerinin vereceği karar, itiraz edene karşı ayrımcı herhangi bir eylemle sonuçlandırılmaz. Bütün üyeler itiraz eden kişi, kurum ve kuruluşlara aynı mesafede olmak ve tarafsızlığını korumak zorundadır. Bu komiteye seçilen kişi(ler) bu prosedürü okumak ve anlamak zorundadırlar. Bu madde komiteye verilecek olan eğitimlerde mutlaka bahis konusudur.

Komite değerlendirme yaparken, ASTOR MAYER'in;

- Akreditasyon standartlarına uyma,
- Tarafsızlık ve gizlilik ilkesine bağlı kalma,
- Denetçilerin yetkin olması,
- Denetimlerin tedarikçi sisteminin müşteri şartlarını karşılayabilecek, sürdürebilecek ve sistemi sürekli iyileştirebilecek yeterlilikte olup olmadığını ölçecek olması,
- Denetimlerin tedarikçi sistemine katma değer sağlayacak nitelikte olması,
- Tedarikçinin herhangi grup veya dernek üyeliği ve belgeli tedarikçi sayısına bakılmaksızın hizmetlerine kolayca ulaşması,
- Politika ve prosedürlere uygun uygulama,
- Belge ve logonun kullanımı,

gibi kriterler esas alınır. Şikâyet ve itirazların değerlendirilmesi prosedürü ASTOR MAYER web sayfasında ilgili tarafların bilgisine açılmıştır.

4.5 Gizlilik ve Tarafsızlık

Astor Mayer Yönetimi, şikâyet veya itirazların incelenmesi ile ilgili edinilen bilgilerin gizliliğinin sağlanması için gerekli bütün önlemleri alır. Bir şikâyetle ilgili olarak iddiada veya suçlamada bulunanların, açıklanması veya gizli tutulmasına ilişkin yaptığı yasal istekler dikkate alınır. Şikâyet ve itirazlar ile ilgili olarak Astor Mayer dışından görevlendirilen kişiler ve Komite üyeleri tarafsızlık ve gizliliğe ilişkin Gizlilik ve Tarafsızlık sözleşmesi imzalarlar. Şikâyet ve itirazla ilgili, bir kişi veya üçüncü bir taraf ile yapılacak yazışmalarda gizlilikle ilgili önlemler alınır. Üyelerden biri, şikâyet / itiraza konu kuruluş ile çıkar ilişkisinin olması halinde ilgili toplantıda sebebini belirterek yer almaz. Bu durumda karar toplantıya katılan diğer üyelerin oy birliği ile alınır. Oy birliğinin

sağlanamaması halinde, Başkanın oyu iki oy sayılır. Bu durumda karar oy çokluğu ile alınır.

5.0 İlgili Dokümanlar

- **Belgelendirme Yönetmeliği Prosedürü**
- **Logo Kullanım Talimatı**