


Universal Sertifikasyon Uygunluk Deęerlendirme A.Ş.	 UNIVERSAL CERTIFICATION
İTİRAZ ve ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ	Doküman No: UPR.06

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; itiraz ve şikayetlerin *alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesiyle* ilgili uygulanacak yöntemi belirlemektir.

2. TANIMLAR

İtiraz: *Belgelendirme, muayene veya deney hizmeti talep eden kişi veya kuruluşun talep ettiği hizmetin sonucuna ilişkin Universal Sertifikasyon tarafından verilen bir karar veya sonucun doğru bulunmaması ve yeniden değerlendirilmesi talebidir.*

Şikâyet: Herhangi bir kişi veya kuruluş tarafından Universal Sertifikasyonun hizmetleri ile ilgili yapılan memnuniyetsizlik beyanıdır.

İtiraz ve Şikâyet Deęerlendirme Komitesi: Genel Müdür tarafından atanan ve 3 kişiden oluşan komitedir. Universal Sertifikasyon, uygunluk değerlendirme hizmetleri ve bu hizmetler sonucu alınan karar veya elde edilen sonuçlar ile ilgili şikâyet ve itirazları değerlendirilerek karara bağlamaya yetkilidir. Kararlar, oybirliği ile alınır. Kararlar, şikâyete konu olan hususlara dahil olmayan kişiler tarafından verilir, gözden geçirilir ve onaylanır. Toplantı yeter sayısı 2'dir.

3. İLGİLİ DOKÜMANLAR

UFR.33 İtiraz ve Şikâyet Deęerlendirme Formu

4. UYGULAMA

4.1. İtiraz ve Şikayetler

Universal Sertifikasyon tarafından itiraz ve şikayetlerin kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz veya şikâyet edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaması prensip olarak benimsenmiştir.

Universal Sertifikasyon itiraz ve şikayetleri ele alma prosesinin tanımını, talep olmaksızın erişilebilecek şekilde kamuya açık tutmuştur.

Universal Sertifikasyon, itiraz ve şikayetleri ele alma prosesinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur. Universal Sertifikasyon; itiraz ve şikayetleri ele alma prosesinde karar vermekle görevli olan personelin, itiraz veya şikâyete konu kararda yer alan personelden farklı olmasını güvence altına alır.


Universal Sertifikasyon hizmetleri ile ilgili itirazları yazılı veya e-posta yolu ile kabul edilir. Şikayetler ise sözlü olarak da kabul edilebilir. İtiraz veya şikayetler İtiraz ve Şikâyet Deęerlendirme Formu ile kayıt altına alınarak, itiraz veya şikâyeti alan personel tarafından ilgili uygunluk değerlendirme faaliyetinin Yönetim Temsilcisine iletilir.

İtiraz ve şikayetler, ilgili bölüm yöneticisi ile Yönetim Temsilcisi tarafından, (7) yedi iş günü içerisinde değerlendirilir, itiraz ve şikâyet sahibine yazılı olarak bilgi verilir. İtiraz veya şikâyet sahibinin değerlendirme sonucundan memnun olmaması ve itiraz veya şikayetini sürdürmesi durumunda konu, "İtiraz ve Şikâyet Deęerlendirme Komitesine" gönderilir.

İtiraz ve Şikâyet Deęerlendirme Komitesinde alınan kararlar doğrultusunda işlemler yapılır, gerekli ise düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.

İtiraz veya şikâyet tarihinden en geç (1) bir ay içerisinde, yapılan faaliyetlerin sonucu, itiraz veya

Yürürlük Tarihi: 15.08.2021	Revizyon No: 08	Sayfa: 1/2
-----------------------------	-----------------	------------

Universal Sertifikasyon Uygunluk Deęerlendirme A.Ş.	 UNIVERSAL CERTIFICATION
İTİRAZ ve ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ	Doküman No: UPR.06

şikâyet sahibi tarafa, yazılı olarak bildirilir.

4.2. Belgeli Kuruluşlar Hakkında Yapılan Şikâyetler

Belgeli kuruluşların sistem ve ürün belgelendirme sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan şikâyetler, Yönetim Temsilcisi tarafından, ilgili kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan, hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler hakkında 1 hafta içerisinde yazılı bilgi verilmesi istenir.

Gelen bilgiler, Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir. Şikâyetin önemi esas alınarak, kuruluştan denetim gerçekleştirilebilir veya normal denetim tarihinde kuruluştan yapılan denetimde, yapılan şikâyete ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

4.3. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

Universal Sertifikasyon, itirazın ve mümkün olduğu durumlarda şikâyetin alındığını, ilerleme raporlarını ve sonucu itiraz veya şikâyet sahibine bildirmelidir.

Universal Sertifikasyona ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

Gerek görülmesi durumunda Universal Sertifikasyon, şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

İtiraz ve/veya şikâyet sahibinin komitenin itiraz ve/veya şikâyet ile ilgili verdiği karara razı olmaması durumunda çözüm mercii İstanbul Mahkemeleri'dir.

Ayrıca müşterinin veya ilgili tarafın şikâyet ya da itirazını TÜRKAK'a doğrudan aktarma hakkı da mevcuttur.