



MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ VE İTİRAZLARININ ELE ALINMASI VE ÇÖZÜMÜ YÖNETMELİĞİ

1. AMAÇ

AKM'nin uygunluk değerlendirme faaliyetleri kapsamında AKM'ne ulaşan şikayet ve itirazların nasıl yapılacağını, nasıl değerlendirileceğini ve anlaşmazlıkların çözümünü açıklamak amacıyla hazırlanmıştır.

2. TANIMLAR ve KISALTMALAR

ŞİKAYET : Müşteri veya diğer tarafların, AKM'nin muayene, denetim ve belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, geçici veya sürekli personeli, belgelendirdiği bir ürün ve/veya kurumun belgelendirme kapsamında yaptığı faaliyetler veya AKM etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü veya yazılı olumsuz başvurulardır.

İTİRAZ : Müşteri veya diğer tarafların, AKM'nin kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır.

AKM-YK : AKM Yönetim Kurulu

AKM-YKÜ : AKM Yönetim Kurulu Üyesi

AKM-MD : AKM Müdürü

AKM-MKS : AKM Merkez Kalite Sorumlusu

MBY : Muayene Birimi Yöneticisi

MP : Muayene Personeli

KS : Şube Muayene Birimi Kalite Sorumlusu

QDMS : Doküman dağıtımı ve aksiyon yönetimi için kullanılan yazılım.

3. UYGULAMA

3.1. ŞİKAYETLERİN ALINMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ

Şikayetler genel olarak, başvuruların ele alınışı, denetimin/muayenenin veya takibin yapılması, belgenin/raporun verilmesi için geçen süre veya AKM sisteminin benzer konuları ile ilgili; bir denetleme/muayene sırasında denetçi ekibinin performansının, hal ve davranışının başvuru sahibi tarafından uygun bulunmaması, akreditasyon kuruluşunun belgeli firmalarının logo ve akreditasyon işaretini yanlış kullanımı konusunda başvurusu, AKM personelinin hizmet performansının başvuru sahibi veya ilgili diğer taraflarca yeterli bulunmaması gibi nedenlerle olabilir. Şikayet, Yetkili kuruluş, akreditasyon kurumları, müşteriler ve/veya belgelendirilmiş/raporlandırılmış hizmetlerin kullanıcısı olan üçüncü taraflarca yapılabilir.

Hizmet veya ürün kullanıcısı ya da üçüncü taraflarca; belgelendirilen kuruluşlar hakkında yapılacak şikayetlerin **ve itirazların** öncelikle belgelendirilen kuruluşlara doğrudan yapılması ve şikayet/itiraz sonucunun tatmin edici olmaması durumunda AKM'ne şikayet/itiraz başvurusu yapılması gerekmektedir.

Şikayet/itiraz AKM Merkeze, AKM Şubelere veya muayene birimlerine sözlü veya yazılı olarak yapılabilir. Sözlü olarak veya telefonla yapılan şikayetlerin **ve itirazların** yazılı hale getirilmesi için şikayet sahibine öncelikle internet yolu ile şikayet **ve itirazda** bulunabileceği bilgisi verilir. Mümkün olduğunda şikayetlerin/itirazların web sayfasından on-line yapılarak AKM'ye iletilmesi sağlanır. (<http://www.asansorkontrolmerkezi.org/sikayet-itiraz-bildirim-formu/>) Şikayet/itiraz/bilgi alma talebi sahibinin bu yolu tercih etmesi durumunda, şikayet/itiraz sahibinin başvurusunu girdikten sonra şikayet/itirazın alındığına dair otomatik bilgilendirme yazısı ekrana çıkar. Web sayfasından gelen

Bu dokümanın güncelliği, elektronik ortamda MMO QDMS Doküman Yönetim Sisteminden takip edilmelidir.

Hazırlayan :
FATİH EFE ÇİÇEK

Kontrol:
PELİN EREN

Son Onay :
FATİH EFE ÇİÇEK



MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ VE İTİRAZLARININ ELE ALNIMASI VE ÇÖZÜMÜ YÖNETMELİĞİ

şikayet/itiraz AKM-MD ve AKM-MKS' na mail olarak düşmektedir. Şikayet/itiraz/bilgi alma talebi konusu AKM muayene/belgelendirme faaliyetleriyle ilgili olup olmadığı değerlendirilir. Eğer AKM faaliyetlerinin dışında bir şikayet alınmış ve ilgili kişiler bu durumu tespit etmiş ise süreç başlatılmaz, gerekirse karşı taraf ile iletişime geçilerek durum hakkında yazılı veya sözlü bilgi verilir. Örneğin; Bir şubeye yukarıda belirtilen kanallarla, SMM ile ilgili bir şikayet alınması durumunda, değerlendirici tarafından bunun AKM Muayene faaliyetleri içerisinde olmadığını değerlendirerek, şikayet süreci başlatılamaz. Şikayet/itiraz/bilgi alma konusu AKM faaliyetleriyle ilgili ise AKM-MD veya AKM-MKS, maili Şube KS ve Şube MD'ye yönlendirir. Şube KS, QDMS üzerinden talebi kayıt altına alır, kayıt altına alındıktan sonra, şikayet sahibine bilgi verilir. QDMS programında alınan şikayet/itiraz/bilgi alma talebine ilişkin kayıt numarası oluşmaktadır. Aynı zamanda Şube KS tarafından QDMS'de değerlendiricileri tanımlanır. QDMS 'de kayıt altına alınan şikayet/itiraz/bilgi alma Şube MD onayına düşer, Şube MD onay verdikten sonra, değerlendiriciler tarafından şikayet/itiraz/bilgi alma talepleri incelenir. Değerlendiriciler; Şube KS ve BS, merkezde ise AKM-MD ve AKM-MKS olarak atanır.

Değerlendirme yapan değerlendiricilerin şikayete konu olmaması gerekir. Değerlendiriciler şikayete konu ise vekili değerlendirici arasında olabilmektedir. Değerlendirmeyi yapan kişiler, gerektiğinde uzman görüşüne başvurabilir ve ihtiyaç olması halinde şikayet sahibinden de görüş alabilir veya söz konusu AKM personelini toplantıya çağırabilir.

BS ve KS tarafından işin yapılmasından sonra ilgili TS ve en son AKM Müdürü tarafından onaylanarak faaliyetin yeterli görülmesi durumunda kapatılır. Konu ile ilgili düzeltici faaliyet açılıp açılmayacağı son onay sırasında AKM-MKS ile birlikte değerlendirilerek belirlenir.

AKM-f28 Şikayet/İtiraz Bildirim Formu'nun doldurulması durumunda doldurulan form şube tarafından evrak kayda alınır. Şikayet/itiraz sahibinin başvurusunu yazılı yapmamasına rağmen şikayetini devam ettirmesi durumunda, söz konusu şikayet, **AKM-f28 Şikayet/İtiraz Bildirim Formu** kullanılarak şikayeti alan AKM personeli tarafından kaydedilir ve konunun doğru anlaşılıp anlaşılmadığına ilişkin şikayet sahibinin onayı alınır. Kaydı alınan şikayet/itiraz, Merkezde AKM-MKS veya Şubelerde KS'na iletilir ve QDMS programında kayıt oluşturularak işleme alınır. Şube KS, QDMS üzerinden talebi kayıt altına alır, QDMS programında alınan şikayet/itiraz/bilgi alma talebine ilişkin kayıt numarası oluşmaktadır. Aynı zamanda Şube KS tarafından QDMS'de değerlendiricileri tanımlanır. QDMS 'de kayıt altına alınan şikayet/itiraz/bilgi alma Şube MD onayına düşer, Şube MD onay verdikten sonra, değerlendiriciler tarafından şikayet/itiraz/bilgi alma talepleri incelenir. Değerlendiriciler; Şube KS ve BS, merkezde ise AKM-MD ve AKM-MKS olarak atanır.

BS ve KS tarafından işin yapılmasından sonra ilgili TS ve en son AKM Müdürü tarafından onaylanarak faaliyetin yeterli görülmesi durumunda kapatılır. Konu ile ilgili düzeltici faaliyet açılıp açılmayacağı son onay sırasında AKM-MKS ile birlikte değerlendirilerek belirlenir.

Şikayet konusu MBY ise şikayet AKM-MD'ne, AKM-MD ise AKM-YK'na iletilir. Şikayet/İtiraz kaydı, Merkezde; AKM-MKS tarafından oluşturulur ve işin yapılmasından sonra düzeltici faaliyet açılıp açılmayacağına karar verilerek şikayet AKM MD onayı ile kapatılır.

Şubelerde; QDMS üzerinden KS tarafından oluşturulduktan sonra MBY tarafından onaylanır, şikayete konu olmayan BS ve KS tarafından işin yapılmasından sonra ilgili TS ve en son AKM Müdürü tarafından onaylanarak faaliyetin yeterli görülmesi durumunda kapatılır. Konu ile ilgili düzeltici faaliyet açılıp açılmayacağı son onay sırasında AKM-MKS ile birlikte değerlendirilerek belirlenir.

Bu dokümanın güncelliği, elektronik ortamda MMO QDMS Doküman Yönetim Sisteminden takip edilmelidir.

Hazırlayan :
FATİH EFE ÇİÇEK

Kontrol:
PELİN EREN

Son Onay :
FATİH EFE ÇİÇEK



MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ VE İTİRAZLARININ ELE ALINMASI VE ÇÖZÜMÜ YÖNETMELİĞİ

Şikayet/İtiraz kaydı oluşturulması ile ilgili ayrıntılar **AKM-t15 Şikayet Ve İtirazların Ele Alınması Ve Anlaşmazlıkların Çözümü Talimatında** verilmiştir.

Belgelendirme ile ilgili konularda, şikayet sahibine, başvurunun alındığı, şikayet konusu, **QDMS** kayıt numarası ve başvuruyu izleyecek AKM personelinin isminin belirtildiği ve şikayetle ilgili araştırmanın başladığının teyit edildiği yazılı olarak bildirilir. Muayene ile ilgili konularda ise, teknik sorumlular ve AKM-YKÜ/AKM-MD/AKM-MKS/MBY/KS tarafından değerlendirilen şikayet ile ilgili işlemler, 10 iş günü içerisinde sonuçlandırılmıyorsa, şikayet/itirazın alındığı ve çalışmanın başlatıldığı bilgisi yazılı olarak verilir. **Şikayet sahibine yapılan bildirim QDMS eklerinde yer almalıdır.**

Şikayet konusu belgelendirilen kuruluş olması durumunda AKM; belgelendirilen kuruluştan şikayet konusu ile ilgili kendi şikayet değerlendirme prosedürünü uygulamasını ve gerekli düzeltici önleyici faaliyeti gerçekleştirerek AKM'ye yanıt vermesini ister. Gerektiğinde ilgili firmada AKM olağan dışı denetim gerçekleştirebilir.

Müşterilerin veya diğer tarafların muayene ve denetim faaliyetlerine ilişkin şikayetleri, şikayetle ilgisi olmayan teknik sorumluların yardımı ile AKM-YKÜ/AKM-MD/MBY tarafından, belgelendirmeye ilişkin şikayetler, şikayetle ilgisi olmayan Belgelendirme Kurulu üyeleri tarafından değerlendirilir, sonuçlandırılır ve şikayet sahibine yazılı olarak bildirilir.

Şikayet başvurusunun ele alındığı sürecin herhangi bir aşamasında, şikayet sahibi AKM tarafından yapılan işlemler hakkında bilgi almak için başvuruda bulunabilir.

AKM tarafından kabul edilen şikayetlerin uygulamada olanaklı ise başvurudan itibaren bir ay içinde çözümlenmesi esastır.

Şikayetler ile ilgili faaliyetlerin gizliliği AKM gizlilik prensiplerine uygun olarak ilgili taraflarca ele alınarak belirlenir.

Şikayetin kabulü, soruşturulması ve kararı şikayet edene karşı ayrımcı bir faaliyetle sonuçlanmaz/ sonuçlanamaz. AKM şikayetleri ele almanın bütün seviyelerindeki bütün kararlardan sorumludur.

Belgelendirilmiş müşteri hakkındaki herhangi bir şikayet, belgelendirme kuruluşu tarafından sözü edilen belgelendirilmiş müşteriye zamanında yönlendirilmelidir.

3.2. İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

AKM'nin aldığı karara karşı itiraz, kararın bildirim tarihinden itibaren 30 gün içerisinde yazılı olarak yapılmalıdır.

Aşağıda belirtilen sebepler veya benzer sebepler itiraz konusu olabilir:

- AKM tarafından belirlenen hizmet bedelinin başvuran kuruluşça kabul edilmemesi,
- Başvuran kişi veya kuruluşun muayene, belgelendirme ve denetleme işlemine devam edilmesini istemesine karşın AKM'nin devam etmeme kararı vermesi,
- Başvuru konusunun tamamına yanıt verilmemesi,
- "Önemli eksiklikler" gerekçe gösterilerek belgenin geri çekilmesi, askıya alınması, iptal edilmesi durumlarında, belgelendirilen kuruluşun verilen bu kararın önemli eksikliklerle orantılı olmadığı görüşünde olması,
- Muayene sonuçları, raporları veya belgeleri.
- Şikayete verilen yanıtların yeterli bulunmaması

Bir itiraz başvurusunun AKM tarafından etkin bir biçimde ele alınması için aşağıdaki bilgileri içermesi gerekir:

Bu dokümanın güncelliği, elektronik ortamda MMO QDMS Doküman Yönetim Sisteminden takip edilmelidir.

Hazırlayan :
FATİH EFE ÇİÇEK

Kontrol:
PELİN EREN

Son Onay :
FATİH EFE ÇİÇEK



MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ VE İTİRAZLARININ ELE ALNIMASI VE ÇÖZÜMÜ YÖNETMELİĞİ

- İtiraz konusu kararın tarih ve **QDMS kayıt** numarası,
- Konuyla ilgili AKM çalışanlarının ve/veya denetçilerin isimleri,
- Kararın kabul edilmeme nedenleri,
- Başvuruyu yapan kuruluş veya kişinin ismi ve iletişim bilgileri,
- AKM'nin daha fazla bilgi alabileceği kişinin ismi ve iletişim bilgileri.

AKM'nin muayene faaliyetleri ve kararları ile şikayete ilişkin itirazlar AKM-YKÜ/AKM-MD/MBY, belgelendirme faaliyet ve kararları ile şikayete ilişkin itirazlar AKM-MD/AKM-MKS tarafından ön değerlendirmeye tabi tutulur. Ön değerlendirme sonucu itiraza ilişkin aşağıdaki kararlar verilir;

- Muayene tekrarı (İlk muayeneden bağımsız muayene personeline gerçekleştirilir.)
- İtirazın reddi,
- İtirazın kabulü ve itiraz komisyonuna sevk edilmesi. (Belgelendirme)
- İtirazın kabulü ve gerekli düzeltmelerin yapılması (Muayene)

Değerlendirme yapan değerlendiricilerin itiraza konu olmaması gerekir. Değerlendirmeyi yapan kişiler, gerektiğinde uzman görüşüne başvurabilir ve ihtiyaç olması halinde itiraz sahibinden de görüş alabilir veya söz konusu AKM personeli toplantıya çağırabilir. İtiraz konusu MBY ise itiraz AKM-MD'ne, AKM-MD ise AKM-YK'na iletilir.

Belgelendirme faaliyetlerine ilişkin İtiraz komisyonu itiraz konusuyla ilgili olmayan AKM-MD veya AKM-MKS başkanlığında tarafsızlık komitesi üyesi iki kişinin katılımıyla toplam üç kişiden oluşur. İtiraz komisyonu konuyu değerlendirir, gerektiğinde uzman görüşüne başvurabilir ve ihtiyaç olması halinde itiraz sahibinden de görüş alabilir veya söz konusu AKM personeli ve denetim ekibini toplantıya çağırabilir. İtiraz komisyonunun aldığı karar nihai karardır ve itiraz sahibine karar gerekçesi ile birlikte gizlilik şartları yerine getirilerek AKM-MD/AKM-MKS tarafından yazılı olarak bildirilir. Gerekliyse ilgili karar için düzeltici ve/veya önleyici faaliyet başlatılır.

İtirazların uygulamada olanaklı ise yapıldığı tarihten itibaren en geç 1 ay içerisinde karara bağlanması esastır.

İtirazın kabulü, soruşturulması ve kararı itiraz edene karşı ayrımcı bir faaliyetle sonuçlanmaz/ sonuçlanamaz. AKM itirazları ele almanın bütün seviyelerindeki bütün kararlardan sorumludur.

İtirazı alan AKM, itirazın geçerli olması için bütün gerekli bilginin toplanması ve doğrulanmasından sorumludur.

AKM itirazın alındığını, ilerleme raporlarını ve sonucu itiraz sahibine bildirmelidir.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

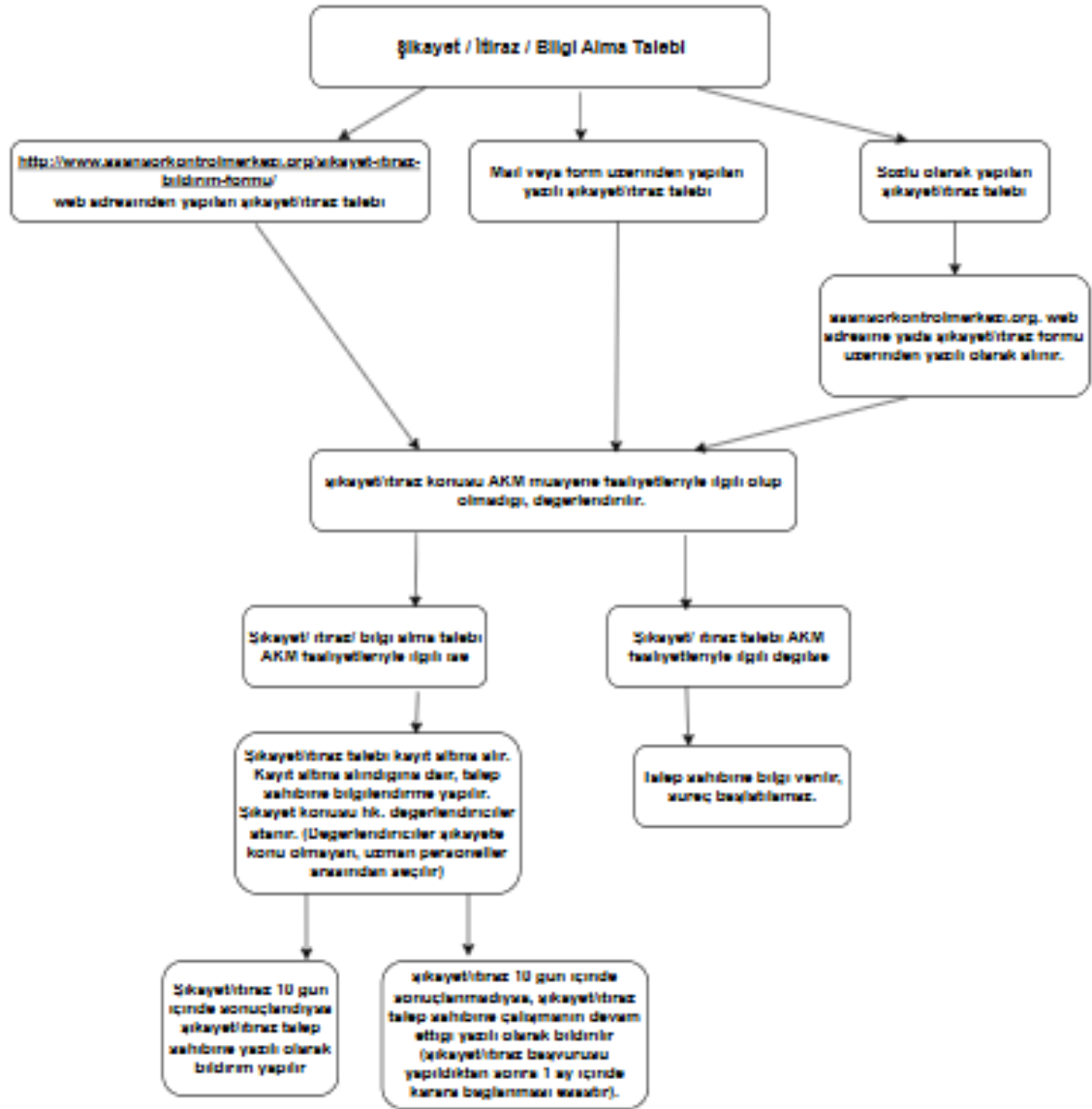
- **AKM-f28** Şikayet/İtiraz Bildirim Formu
- **AKM-p02** Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
- **AKM-f12** Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu

Bu dokümanın güncelliği, elektronik ortamda MMO QDMS Doküman Yönetim Sisteminden takip edilmelidir.

Hazırlayan :
FATİH EFE ÇİÇEK

Kontrol:
PELİN EREN

Son Onay :
FATİH EFE ÇİÇEK



Bu dokümanın güncelliği, elektronik ortamda MMO QDMS Doküman Yönetim Sisteminden takip edilmelidir.

Hazırlayan :
FATİH EFE ÇİÇEK

Kontrol:
PELİN EREN

Son Onay :
FATİH EFE ÇİÇEK