

İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü

Appeals Complaints and Disputes Procedure

TÜV
AUSTRIA

MARINE

TÜV AUSTRIA MARINE

PRO-010

Yayın Tarihi 04.04.2022

Rev Tarihi \ Rev No 00

İtiraz Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü

Appeals Complaints and Disputes Procedure

Prosedür Adı / Procedure Name

İtiraz Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü

Prosedür Sorumlusu / Procedure Lead:

Kalite Müdürü

Hedefler / KPI: LST-008a

Risk Değerlendirmesi / Risk Evaluation:

FRM-012a

Prosedür Tedarikçileri / Procedure Suppliers:

TÜV AUSTRIA MARINE Kalite Yönetim Sistemi Kullanıcıları

Prosedür Müşterileri / Procedure clients:

TÜV AUSTRIA MARINE Kalite Yönetim Sistemi Kullanıcıları

Girdiler / Inputs:

Öneri, İtiraz ve Şikâyet Formu

Çıktılar / Outputs:

Memnuniyet, Çözüm

Referanslar / References

EN ISO/IEC 17020 7.5 / 7.6

EN ISO/IEC 17065 7.13

Akış Şeması Flowchart	No	Kritik Aktivite	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
Tanımlar	1	İtiraz, Şikâyet, Anlaşmazlık, Uyuşmazlık	Anlaşmazlık / Uyuşmazlık: Tüm uygunluk değerlendirme dahil olmak üzere gerçekleştirilen tüm hizmetlere ilişkin, TÜV AUSTRIA MARINE tarafından alınan kararlarla ilgili anlaşmazlık. Uyuşmazlık ve anlaşmazlık burada aynı anlamda kullanılmış olup personelimizle ilgili veya genel uygunluk değerlendirme hizmetleri ile ilgili alınan kararlardaki anlaşmazlık veya uyuşmazlığı ifade etmektedir. Şikâyet: Özel veya tüzel kişiler tarafından gözetim, muayene, kontrol, ürün-hizmet-proses belgelendirme kapsamında verilen hizmetlerle ilgili "akreditasyon kuruluşu ile ilgili olanlar dâhil" TÜV AUSTRIA MARINE' nin prosedürleri, politikası, hizmet performansı, daimi ya da geçici personeli, düzenlediği belgeler kapsamında gerçekleştirdiği faaliyetler veya TÜV	FRM-010a Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu	7.5 7.13	EN ISO/IEC 17020 EN ISO/IEC 17065

Bu prosedürün çoğaltılması Kontrolsüz Kopyadır.

İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü

Appeals Complaints and Disputes Procedure

TÜV
AUSTRIA

MARINE

TÜV AUSTRIA MARINE

Akış Şeması Flowchart	No	Kritik Aktivite	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
			<p>AUSTRIA MARINE' nin faaliyetleri kapsamında herhangi bir konuya ilişkin yapılan yazılı olumsuz başvurulardır.</p> <p>İtiraz: Gözetim, muayene, kontrol, ürün-hizmet-proses belgelendirme kapsamında herhangi bir konuda özel veya tüzel kişilerin, TÜV AUSTRIA MARINE' nin kendilerini ilgilendiren konularda aldığı karara karşı yapılan yazılı başvurdur. İtiraz için aranılacak tek koşul, TÜV AUSTRIA MARINE' nin aldığı kararın itiraz eden tarafın isteklerine karşı olması ve anlaşmazlık başvurusu ile çözümlenememiş olmasıdır.</p>			
Müşteri Memnuniyeti	2	Müşteri Memnuniyeti	<p>TÜV AUSTRIA MARINE yaptığı işlerde Müşteri Memnuniyetini ölçer. Müşteri Memnuniyetleri 'FRM-010b Müşteri Memnuniyeti Anketi' ile ölçülür. 'FRM-010b Müşteri Memnuniyeti Anketi' müşteriye yapılan iş karşılığında verilen rapor veya sertifika ile birlikte kargolanır veya mail atılır. Dönüş alınmayan müşteriler 1 ay içerisinde Kalite Müdürü tarafından telefonla aranarak veya mail atarak 'FRM-010b Müşteri Memnuniyeti Anketi' nin doldurulması rica edilir.</p> <p>'FRM-010b Müşteri Memnuniyeti Anketi toplam 7 sorudan oluşur, 70 puan ve üzeri geri dönüşler beklenir. 70 puanın altında dönüş alınan anketler 'LST-011a IF Takip Listesi' ile kayıt altına alınarak irdelenir.</p> <p>Müşteri Memnuniyeti Anketi yapılan iş bazında memnuniyeti ölçer. Anketler Kalite Müdürü değerlendirilerek kayıt altına alır.</p> <p>Müşteri Memnuniyetleri Kalite Müdürü tarafından 'LST-010a Müşteri Memnuniyeti Analizi' ile istatistiksel bir veri haline getirilir. 'LST-010a Müşteri Memnuniyeti Analizi' ile elde edilen istatistiksel veriler YGG toplantılarında üst yönetimin bilgisine sunulur.</p>	<p>FRM-010b Müşteri Memnuniyeti Anketi</p> <p>LST-010a Müşteri Memnuniyeti Analizi</p>	<p>7.5</p> <p>7.13</p>	<p>EN ISO/IEC 17020</p> <p>EN ISO/IEC 17065</p>

Bu prosedürün çoğaltılması Kontrolsüz Kopyadır.

PRO-010 / Rev.00 / 04.04.2022

İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü

Appeals Complaints and Disputes Procedure

TÜV
AUSTRIA

MARINE

TÜV AUSTRIA MARINE

Akış Şeması Flowchart	No	Kritik Aktivite	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
Şikâyet ve İtiraz Örnekleri	3	İtiraz ve Şikâyet Konuları	<p>Özel veya tüzel kişiler; a-) TÜV AUSTRIA MARINE' nin hizmet verdiği kuruluşlar, b-) TÜV AUSTRIA MARINE' nin hizmet verdiği kuruluşların müşterileri, c-) Kamu kurumları, d-) Özel kuruluşlar, e-) TÜV AUSTRIA MARINE' nin müşterileri ve kamunun diğer üyeleri, f-) Diğer ilgili taraflar tarafından verilen hizmetlerle ilgili "akreditasyon kuruluşu ile ilgili olanlar dâhil" olarak ulaşılan yazılı olumsuz başvurulardan bazıları aşağıdaki konular olabilir:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Denetim ekibi veya personelin tutum ve davranışları,✓ Denetim planına uyum,✓ TÜV AUSTRIA MARINE faaliyetinde görev alan personelin performansı,✓ TÜV AUSTRIA MARINE uygunluk değerlendirme faaliyetleri,✓ Kuruluş hakkında hizmet veya ürün kullanıcısı ya da üçüncü tarafların şikâyeti,✓ Akreditasyon kuruluşunun belgeli firmaların logo ve akreditasyon işareti yanlış kullanımı konusundaki başvurusu,✓ TÜV AUSTRIA MARINE tarafından gerçekleştirilen faaliyetin hizmet bedelinin başvuran kuruluşça kabul edilmemesi,✓ Diğer vb. konular <p>TÜV AUSTRIA MARINE için şikâyet olarak kabul edilerek değerlendirilmek üzere ele alınır. TÜV AUSTRIA MARINE şikâyeti geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgileri toplar, doğrulamasını yapar ve şikâyet sahibini bilgilendirir.</p>		7.5 7.13	EN ISO/IEC 17020 EN ISO/IEC 17065

Bu prosedürün çoğaltılması Kontrolsüz Kopyadır.

PRO-010 / Rev.00 / 04.04.2022

İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü

Appeals Complaints and Disputes Procedure

TÜV
AUSTRIA

MARINE

TÜV AUSTRIA MARINE

Akış Şeması Flowchart	No	Kritik Aktivite	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
			<p>İtirazla ilgili başvurunun TÜV AUSTRIA MARINE' nin ulaşmasından sonra kayıt işlemi yapılır. İtiraz olarak değerlendirilecek konulardan bazıları:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Şikâyetin TÜV AUSTRIA MARINE tarafından kabul edilmemesi,✓ Şikâyet sonucunda, TÜV AUSTRIA MARINE tarafından yapılan faaliyeti şikâyet sahibinin kabul etmemesi,✓ Şikâyet inceleme sonucunda verilen kararın şikâyet sahibi tarafından kabul edilmemesi,✓ Sertifika/Rapor düzenlenmemesi,✓ Kapsamın genişletilmemesi üzerine verilen karar,✓ Belgelendirme kapsamı veya sertifikası düzenlenmemesi,✓ Diğer.			
<p>İşleme Alma</p>	4	İtiraz veya Şikâyetin İşleme Alınması	<p>TÜV AUSTRIA MARINE, şikâyet ve itirazı ele almanın bütün aşamalarındaki kararlardan sorumludur. Şikâyet veya itirazın kabulü, soruşturması ve kararı, şikâyet ve itiraz edene karşı ayrımcı herhangi bir faaliyetle sonuçlanmamalıdır.</p> <p>TÜV AUSTRIA MARINE' nin faaliyetleri dışında gelen bir şikâyet müşteriye bilgilendirmek şartıyla cevaplandırılır ve açığa kavuşturulur.</p> <p>TÜV AUSTRIA MARINE şikâyetin / itirazın kendisinin sorumlu olduğu gözetim, muayene, kontrol, ürün-hizmet-proses belgelendirme faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını teyit etmek amacıyla 'FRM-010a Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu' nu doldurtur ve işleme alır. Şikâyet, yukarıda geçen kendi faaliyetleriyle ilgiliyse şikâyeti ele almalıdır. Ayrıca gelen şikâyet, TÜV AUSTRIA MARINE tarafından belgelendirilmiş bir müşteriyle ilgiliyse,</p>	FRM-010a Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu	7.5.2 4.8 7.13.2	EN ISO/IEC 17020 EN ISO/IEC 17025 EN ISO/IEC 17065

Bu prosedürün çoğaltılması Kontrolsüz Kopyadır.

PRO-010 / Rev.00 / 04.04.2022

İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü

Appeals Complaints and Disputes Procedure

TÜV
AUSTRIA

MARINE

TÜV AUSTRIA MARINE

Akış Şeması Flowchart	No	Kritik Aktivite	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
			<p>şikâyetin sorgulanmasında belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınarak ilgili müşteriye bilgilendirme yapılır.</p> <p>Diğer iletişim kanalları kullanılarak gelen itiraz veya şikâyetler için itiraz veya şikâyeti alan kişi tarafından 'FRM-010a Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu' doldurulur. Doldurulan form Kalite Müdürü' ne iletilir.</p> <p>TÜV AUSTRIA MARİNE, şikâyeti geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.</p> <p>İtirazı ve şikâyeti ele alma prosesi en azından aşağıdaki unsurları ve yöntemleri kapsmalıdır:</p> <p>a) Daha önceki benzer itirazlar dikkate alınarak, itirazları; alma, geçerli kılma ve soruşturma ile bunlara cevap olarak yapılacak faaliyetlere karar vermeye yönelik prosenin ana hatlarını,</p> <p>b) İtirazları çözümlmek için yapılan faaliyetler dâhil olmak üzere, itirazların izlenmesini ve kayıt altına alınmasını,</p> <p>c) Yapılacak uygun düzeltmenin ve düzeltici faaliyetin sağlanmasını.</p>			
Bildirim	5	İlk Bildirim	<p>TÜV AUSTRIA MARİNE, Öneri, İtiraz ve Şikâyet Formu ile şikâyet veya itirazı resmi bir hale sokar ve bu şikâyet veya itirazın alındığını müşteriye iletişim kanalları ile bildirir. Bu telefon, mail, fax olabilir.</p>	FRM-010a Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu	7.6.3 7.13.3	EN ISO/IEC 17020 EN ISO/IEC 17065

Bu prosedürün çoğaltılması Kontrolsüz Kopyadır.

PRO-010 / Rev.00 / 04.04.2022

İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü

Appeals Complaints and Disputes Procedure

TÜV
AUSTRIA

MARINE

TÜV AUSTRIA MARINE

Akış Şeması Flowchart	No	Kritik Aktivite	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
Doğrulama ve Kontrol	6	Doğrulama ve Kontrol	<p>TÜV AUSTRIA MARINE, mevcut şikâyet veya itirazın bir karara bağlanması için gerekli olan tüm bilgilerin toplanması (mümkün olduğu ölçüde) ve doğrulanmasından sorumludur.</p> <p>İç iletişim kullanılarak itiraz ve şikâyete konu olan gözetim, muayene, kontrol, ürün-hizmet-proses belgelendirme veya ilgili durum açığa kavuşturulur.</p>	FRM-010a Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu	7.6.2 7.13.4	EN ISO/IEC 17020 EN ISO/IEC 17065
Değerlendirme ve Karar	7	Karar	<p>Şikâyet veya itirazı çözen karar, şikâyet veya başvuruya konu olan gözetim, muayene, kontrol, ürün-hizmet-proses belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış kişi / kişiler tarafından yönetilir. Çıkar çatışmasının olmamasını güvence altına almak için TÜV AUSTRIA MARINE; bir müşteriye danışmanlık sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personeli, danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o müşterinin bir şikâyet veya itirazının çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında kullanmaz. Şikâyet ve itirazlar TÜV AUSTRIA MARINE operasyonlarından bağımsız olan Kalite Müdürü'ne ulaştırılır.</p> <p>İlgili şikâyet veya itiraz için geliştirilen çözüm ve uygulamalar, müşteri tarafından uygun ve yeterli görülüp, mutabık kalındığında ilgili faaliyetler başlatılır.</p> <p>Değerlendirme süreci sonucunda müşteriyle mutabık alınan karar ile birlikte gerekli uygunsuzluk için TÜV AUSTRIA MARINE Kalite Müdürü tarafından adım adım izlenerek gerekli çalışmalar hassasiyetle gerçekleştirilir.</p> <p>Şikâyete esas konunun çözümlenmesi amacı ile düzeltici/önleyici faaliyet başlatılır. Gerekmesi durumunda ilgili süreçte olağan dışı iç denetim (özel tetkik) gerçekleştirilebilir.</p>	FRM-010a Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu	7.6.4 7.13.5 – 7.13.6	EN ISO/IEC 17020 EN ISO/IEC 17065

Bu prosedürün çoğaltılması Kontrolsüz Kopyadır.

PRO-010 / Rev.00 / 04.04.2022

İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü

Appeals Complaints and Disputes Procedure

TÜV
AUSTRIA

MARINE

TÜV AUSTRIA MARİNE

Akış Şeması Flowchart	No	Kritik Aktivite	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
Geri Bildirim	8	Sonuç Bildirimi	<p>TÜV AUSTRIA MARİNE, 'FRM-010a Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu' ile şikâyet veya itirazın sonucunu (müşteri ile mutabık kalınan çözüm) müşteriye mümkün olduğu ölçüde resmi olarak bildirir.</p> <p>Çözumsuzlüğün devam etmesi durumunda Muğla Bodrum Mahkemeleri yetkilidir.</p> <p>Bildirim Kalite Müdürü tarafından yapılır.</p>	FRM-010a Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu	7.6.4 7.13.5 – 7.13.6	EN ISO/IEC 17020 EN ISO/IEC 17065
Müteakip Faaliyetler	10	DÖF	<p>İtiraz ve Şikâyet' e konu olan hususlarla ilişik olarak doğrulaması yapılan ilgili Müdür'ü veya sorumlular bu nevi uygunsuzlukların ortadan kaldırılması veya tekrarını engellemek adına süreci araştırır ve PRO-011 Uygunsuzluklar ve Gelişim Prosedürü' ne uygun olarak düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır.</p>	FRM-010a Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu	7.6.5 7.13.7 – 7.13.8	EN ISO/IEC 17020 EN ISO/IEC 17065
Kayıtların Kontrolü Prosedürü	12	Kayıtlar	<p>Kayıtların Kontrolü Prosedürü' ne göre İtiraz Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü kayıtları saklanır.</p> <p>FRM.010a Öneri, İtiraz ve Şikâyet Formu' ile gelen Müşteri Şikâyetleri kayıtları LST-011a İF Takip Listesi ile izlenir.</p> <p>Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında bu kayıtlar değerlendirilir.</p>	LST-011a İF Takip Listesi	8.1.2 8.5.2	EN ISO/IEC 17020 EN ISO/IEC 17065

Bu prosedürün çoğaltılması Kontrolsüz Kopyadır.

PRO-010 / Rev.00 / 04.04.2022

İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü

Appeals Complaints and Disputes Procedure



TÜV AUSTRIA MARINE

Tablo 1 Revizyon Takip Çizelgesi

#	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması	Hazırlayan	Onaylayan
0	04.04.2022	İtiraz Şikâyet ve Anlaşmazlıklar prosedürünün yayınlanması	OOK	YUN
1				
2				
3				
4				
5				

HAZIRLAYAN / REVİZE EDEN (Ad, Soyad, Pozisyon, İmza)	ONAYLAMA / SERBEST BIRAKMA (Ad, Soyad, Pozisyon, İmza)
Kalite Müdürü Özlem OK	Yankı ÜNAL Yönetim Kurulu Başkan Vekili

Bu prosedürün çoğaltılması Kontrolsüz Kopyadır.

PRO-010 / Rev.00 / 04.04.2022