1.AMAÇ VE KAPSAM:

Bu prosedür; uygunluk değerlendirme sürecinde, Sastek'in dökümanları uygulamaları ,çalışanları ile belge verdiği müşterinin faaliyetleri ve belgelendirdiği ürünle ilgili gelen yazılı veya sözlü itiraz ve şikayetlerde yapılacaklara dair bir yöntem belirlemeyi amaçlar ve bu yapılacakların usul ve esaslarını kapsar.

2.TANIMLAR:

Şikayet: Müşterinin itirazdan farklı olarak ürün belgelendirme faaliyetleri, uygulamaları ve Sastek tarafından belgelendirilen diğer müşterilerin uygulamaları ile ilgili veya Sastek ile ilgili herhangi bir konuda yaptığı sözlü veya yazılı memnuniyetsizlikleridir.

İtiraz: Müşterinin Sastek'in kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararları yeniden değerlendirilmesine yönelik talebidir.

Anlaşmazlık/uyuşmazlık: Ürün Belgelendirme faaliyetleri kapsamında Sastek ile müşteri arasında ortaya çıkan mutabakat sağlanamama durumudur.

3.SORUMLULUKLAR:

Bu prosedürün uygulanmasından;

- Yönetim Temsilcisi,
- Ürün Belgelendirme müdürü,
- Şikayet ve İtirazları değerlendirme komitesi
- Genel Müdür sorumludur.

4.UYGULAMA:

4.1.Genel:

4.1.1. Uygunluk değerlendirme kapsamında oluşturulan bu Şikayet ve itirazları değerlendirme prosedürü, talep ve kısıtlama olmaksızın ulaşılabilmesi amacıyla Sastek'in web sitesinde (www.sastek.com) yayımlanır. Sastek A.Ş. Faaliyetlerine ilişkin şikâyetleri ve itirazları kayıt altına almak, incelemek ve cevaplandırmakla yükümlüdür.

4.1.2. Sastek, itiraz ve şikayetleri, ayrımcı bir uygulamaya yol açmayacak şekilde tam bir tarafsızlık ve gizlilikle inceler, soruşturur ve karara bağlar.

4.1.3. Sastek'te itiraz ve şikayete konu olan personel ve bunun incelenmesi, soruşturulması ve neticelendirilmesinde görev alamaz.

4.1.4.Şikayet ve itirazlarla bunlara dair yapılanlar ilgili komite kararları ve sonuçları YGG toplantısında görüşülür.

4.1.5.Sastek'in hizmet kalitesi ile ilgili şikayetler müşteri anketleri sonunda yazılı veya sözlü olarak gelebilir. Müşteri memnuniyeti de bu bağlamda ölçülür.

4.2.ŞİKAYETLER:

4.2.1. Sastek'in hizmetlerine dair şikayetler**;**

- Çalışanlar ve ofis hizmetleri , iletişim ile,
- Denetim, belgelendirme, muayene-deney, inceleme sonuçları ile ilgili,
- İnceleme yapan Teknik Uzman ile ilgili,
- Karar veren Teknik Düzenleme Sorumlusunun kararı ile ilgili,
- Denetim Ekibi ile ilgili,
- İşbirliği yapılan laboratuvarla ilgili
- Belge ve logonun yanlış veya hatalı kullanımı ile ilgili,
- Belgelendirme ile ilgili (B – D- F Modül)
- Belgelendirme komitesinin kararına (D Modül için)
- Üründen faydalanan tüketicilerden şikayetler alınabilir.

4.2.2. İlgili kişi veya kuruluşlar, şikayetlerini ''Şikayet ve İtiraz formu'', kullanarak Sastek'e iletebilirler. Şikayetin sözlü yapılması halinde ilgilisi aldığı bilgilere göre, ilgili formu doldurur ve Ürün Belgelendirme Müdürü'ne iletir.

4.2.3. Ürün Belgelendirme Müdürü, mahiyetine göre şikayetin odağını belirler. Şikayetin çalışanlar ve ofis hizmetleri, iletişim ; denetim, muayene deney, inceleme , denetim ekibi, işbirliği yapılan, laboratuvar,v.b alanlardan kaynaklandığının anlaşılması halinde şikayetin incelendiği ,işleme alındığı ve sonucun duyurulacağı 3(Üç)işgünü içerisinde Yönetim Temsilcisi tarafından ilgilisine yazılı olarak bildirilir.

4.2.4.Yönetim Temsilcisi ile birlikte şikayete dair her türlü bilgi ve belgeyi toplar, doğrular, inceler, değerlendirir, yapılacak düzeltici ve önleyici faaliyetleri belirler**.** Genel Müdür bilgilendirir, onay alır, gerekli faaliyetleri uygular ve sonucu 1(Bir) ay içerisinde şikayet sahibine yazılı olarak bildirir.

4.2.5.Şikayetin belgeli kuruluşun ürün performanslarından kaynaklandığının anlaşılması halinde; şikayet formunun bir örneği ile birlikte ilgilisine bildirilir ve yaptığı veya yapacağı düzenlemeler hakkında 7(Yedi) gün içinde yazılı bilgi vermesi istenir.

4.2.6.İlgilisinden gelen bilgi ve belgeler, Yönetim Temsilcisi ve Genel Müdür' ün değerlendirmesi ile şikayet sahibine yazılı olarak gönderilir.

4.2.7.İlgilinin aldığı bilgilerden tatmin olmadığını ve şikayetinde ısrarcı olduğunu kendisine bilgi verildiği tarihten itibaren 30(Otuz) gün içinde yazılı olarak bildirmesi halinde; konu Şikayet ve itirazları değerlendirme komitesi toplantı gündemine alınır.

4.2.8.Komite her türlü bilgi, belgeyi ve gerekçeleri inceler, şikayetin önemine göre gerekli hallerde şikayetçiyi ve/veya oya katılmamak kaydıyla konunun uzmanını dinleyerek yaptığı değerlendirme sonucunda aldığı kararı şikayet sahibine yazılı olarak bildirilir.

4.2.9.Bu karar için şikayet sahibi yargı yoluna gidebilir. Bu durumda T.C. Ankara mahkemeleri yetkilidir.

4.2.10. Genel müdür**,** belgelendirme müdürü ve/veya yönetim Temsilcisinin konu olduğu şikayetlerin incelenip –soruşturulması için başka personel görevlendirir.

4.2.11.Şikayetin belgeli müşteri ile ilgili olması ve yasal gereklilikleri ilgilendirmesi halinde; müşteri TÜRKAK dahil ilgili makamları bilgilendirir.

4.2.12.Belgeli müşteri ile ilgili şikayetler;

Belgenin ve logonun belirlenen kapsam dışı kullanılması,

- TÜRKAK' ın logosunun yanlış kullanılması,
- Müşterinin üye olduğu oda veya meslek grubundan gelmesi hallerinde en fazla 7 gün içinde düzeltici faaliyet istenir. Düzeltici faaliyetin 15 gün içinde kapatılması talep edilir. Sonucun olumsuz olması halinde belgesi 1(Bir)ay askıya alınır. Sonuç yine aynı ise belgesi iptal edilir.
- Müşteri ürününden faydalanan ilgili tarafların haklı şikayeti söz konusu ise; bir ay içinde özel denetim yapılabilir.En fazla 1(Bir)ay içinde düzeltici faaliyet istenebilir.Sonucu olumsuz ise belgesi 1(Bir)ay askıya alınabilir ve yine olumsuz ise belgesi iptal edilebilir.

4.2.13.Şikayet üzerine müşteriden talep edilen düzeltici ve önleyici faaliyetlerin etkinliği; takip eden gözetim, belge yenileme gibi denetimlerde değerlendirilir.

4.1.14.Şikayet konusu ve bunun çözümü hakkında kamu oyuna bilgi verilmesinin gerek görülmesi halinde; bilgi verilip verilmeyeceği ,verilip verilmeyeceği verilecekse kapsamı şikayet sahibi ve müşteri ile birlikte belirlenir.

4.3.İtirazlar:

4.3.1.İlgili bir kimse ve/veya firmalarca aşağıdaki konularda yazılı veya sözlü itirazlar yapılabilir. İtirazlar için ilgili form kullanılır. Sözlü yapılan itirazlar ilgili personel tarafından forma kaydedilir ve Yönetim Temsilcisi'ne iletilir.

- Denetim ekibine
- İnceleme yapan Teknik Uzmana,
- Karar veren Teknik Düzenleme Sorumlusuna,
- İşbirliği yapılacak laboratuvara
- Denetimin veya incelemenin yapılışına(Etik olmayan davranış,v.b.)
- Belgelendirmeye (B – D- F Modül)
- Belgelendirme komitesinin kararına (D Modül için)
- Denetimde tespit edilen uygunsuzluklara, gözlem veya tavsiye kararlarına itirazda bulunulabilir.

4.3.2. Ürün Belgelendirme müdürü itiraz konusunun faaliyetleri kapsamında olup olmadığını inceler. İlgisi olması halinde itirazı kaydederek işlem başlatır ve 3(Üç)işgünü içinde itiraz sahibine işlem başlatıldığı Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı olarak bildirir. Faaliyet alanıyla ilgili olmayan itirazlar da en geç 15(On beş)işgünü içinde cevaplandırılır.

4.3.3.İtirazla ilgili tüm bilgileri toplar, inceler, değerlendirir ve gerekiyorsa yapılacak olan düzeltici ve önleyici faaliyetleri belirler. Genel Müdürü bilgilendirir,onayını alır,faaliyetleri gerçekleştirir ve sonucu en geç 1(Bir)ay içinde itiraz sahibine yazılı olarak bildirir.

4.3.4.Düzeltici ve önleyici faaliyetler de dahil, itirazlara ilişkin yapılacaklara itiraza konu olan personel ve denetim ekibinde görev alanlar katılamaz.

4.3.5.İtiraz sahibi, Sastek' in verdiği itiraza dair nihai karara,sonuç bildirim tarihinden itibaren 30(Otuz)gün içinde yazılı olarak itiraz edebilir.Süre aşımında itiraz dikkate alınmaz ve durum gerekçesi ile birlikte yazılı olarak bildirilir.

4.3.6.İtiraz görüşülmesi için Şikayet ve itirazları değerlendirme komitesine iletilir. Komiteyi Yönetim Temsilcisi toplantıya çağırır, komite gerekli değerlendirmeyi yaparak çoğunlukla karar alır.

4.3.7.Komite kararı 15(OnBeş) gün içerisinde yazılı olarak muhatabına bildirilir.İtiraz sahibi komite kararlarına karşı yargıya başvurabilir.Bu durumda T.C.Ankara mahkemeleri yetkilidir.

4.3.8.Müşteri denetim ekibine ve işbirliği yapılacak laboratuvara yazılı veya sözlü itiraz edebilir. Yapılan itiraz denetimin tarafsızlığı, bağımsızlığı ve tutarlılığı bağlamında değerlendirilir.İtirazın haklı bulunması halinde Genel müdürün onayı ile gerekli değişiklikler yapılır ve yeniden müşterinin teyidi istenir.İtirazın yerinde bulunmaması veya müşterinin yapılan değişikliği de onaylaması halinde konu şikayet ve itirazları değerlendirme komitesinin gündemine alınır ve durum müşteriye yazılı olarak bildirilir.

4.4.Müşteri Memnuniyeti:

4.4.1. Sastek tarafından verilen hizmetin doğrulanması ve müşteri beklentileri hizmet gerçekleştirildikten sonra ''Müşteri Memnuniyeti'' anketinin doldurulması ve değerlendirilmesiyle ölçülür.Müşteri istediği zaman Sastek' in (www.sastek.com) web sayfasında yayınlanan anket formunu doldurabilir. Hizmet tamamlandıktan sonra müşteriye anket mail olarak gönderilir. Müşteriler istedikleri zaman yazılı veya sözlü memnuniyet ve önerilerini sunabilir.

4.4.2.Müşteriden anket dışında memnuniyet ve önerilere dair alınan bilgiler ilgili forma işlenir ve yönetim temsilcisi tarafından incelemeye alınır. Memnuniyetsizliğin haklılığı halinde Düzeltici ve önleyici faaliyet uygulanır ve ilgilisi bilgilendirilir.

4.4.3.Müşteri memnuniyeti Anketinde her soru 1-10 puan arasında ve çok kötü-çok iyi şeklinde puanlandırılacak şekilde hazırlanır. En yüksek puan 150 dir. 100 puanın altında puanlama olduğu zaman Düzeltici Faaliyet başlatılır.

4.4.4.Müşteri memnuniyeti ve önerileri kapsamında; hizmetin sunumu sürecinde hazırlanmış olan ziyaret raporu, tutanak, anket, şikayetler, başlatılan düzeltici faaliyetler, müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesinde veri olarak kullanılır.

4.4.5.Yönetim temsilcisi tarafından veriler analiz edilir, rapor haline getirilir, ara toplantılarda ve yönetimin gözden geçirmesi toplantısında görüşülür.

4.4.6. Analiz sonuçlarına göre kalite hedeflerine ulaşılıp ulaşılamadığı değerlendirilir ve yeni kalite hedefleri bu veriler ışığında oluşturulur.

4.4.7.Müşteri memnuniyeti kapsamında elde edilen tüm bilgiler Sastek'in müşterisine sunduğu hizmetlerin iyileştirilmesi için kullanılır.

5.İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- ÜFR.051 Şikayet/itiraz bildirim formu
- ÜFR.052 Şikayet/itiraz değerlendirme formu
- ÜFR.053 Şikayet ve itirazları izleme formu
- ÜFR.054 Müşteri memnuniyet anketi formu
- ÜFR.022 Çalışan memnuniyeti değerlendirme formu

6.KAYITLAR

- Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan kayıtlar, yönetim temsilcisi tarafından 10 (On) yıl süreyle saklanır.

7.DEĞİŞİKLİK KAYDI

Revizyon No	Tarihi	Açıklama
00	10.05.2018	İlk Yayın
01	27.02.2023	Prosedür gözden geçirilmiş, yeni doküman numarası verilmiştir. Form numaraları değişmiştir.
02	12.02.2025	Gözden geçirilmiş yeni Onaylanmış Kuruluş tebliğine göre düzenlenmiştir.

HAZIRLAYAN: Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN: Genel Müdür