



İTİRAZ VE ŞİKAYET DEĞERLENDİRME KOMİTESİ OLUŞUMU VE ÇALIŞMA TALİMATI

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No:	Sayfa
PR04-TLM01	08.03.2022	00	00	2

1 AMAÇ

Üçüncü taraflardan üreticiye, üreticiden ve üçüncü taraflardan NATURSERT' in Belgelendirme faaliyetleri hakkında herhangi bir yolla intikal eden itiraz ve şikayetlerinin değerlendirilmesidir.

2 KAPSAM

Bu talimat, NATURSERT Yönetimi, belgelendirme sürecinde görev alan personeli ve taşeron laboratuvarların yürütmüş olduğu belgelendirme süreciyle ilgili çalışmalar hakkındaki itiraz ve şikayetleri kapsar.

3 SORUMLULUK VE YETKİLER

Bu talimatın geçerliliğinden ve uygulanmasından Kalite Yönetim Temsilcisi, Genel Müdür ve İtiraz ve Şikayetleri Değerlendirme Komitesi sorumludur.

4 UYGULAMA

NATURSERT Yönetimi belgelendirme faaliyetleri sürecinde üretici; NATURSERT' in belgelendirdiği müşteri, NATURSERT personeli hakkında şikayet aldığı veya NATURSERT' in belgelendirme uygulamalarının sonucuna itiraz vaki olduğunda bu hususlar Kalite Yönetim Temsilcisine intikal eder. Kalite Yönetim Temsilcisi itirazın kapsamını inceler gerekli ise kayıtlar üzerinde araştırmasını yapar. Her halükarda şikayetçinin gerçekliğini doğrular ve sonuçları için **PR04-FR01 İtiraz ve Şikayet Formunu** doldurur. Doldurulmuş formlar üzerine araştırmalarını yazar. Formlar başvurunun alınmasından itibaren en geç 5 iş günü içinde itiraz/şikayet ile ilgili değerlendirmeye alındığına dair müşteri bilgilendirilerek, gerekli işlemler Kalite Yönetim Temsilcisi koordinasyonunda başlatılır. İtiraz ve şikayetler formları İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesine teslim edilir.

4.1 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesi Oluşumu ve Çalışma Esasları

4.1.1 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesi üç kişiden oluşur.

Bunlar:

Kalite Yönetim Temsilcisi

Şirket Müdürü

Dış Üye (Avukat)

Komite gerektiğinde şikayete konu olan personeli Komiteye çağırabilir. NATURSERT tarafından oluşturulan İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesi organizasyon şemasında isimlendirilmiştir.

4.1.2 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesi Şirket Müdürünün talebi üzerine gündemli olarak toplanır, gündem o tarihe kadar gerçekleşen ve değerlendirilmemiş olan itiraz ve şikayetler gündemi oluşturur. Kararlar oy çokluğuyla alınır.

4.2 İtiraz ve Şikayetlerde Tarafsızlık

İtiraz ve şikayete konu olan NATURSERT çalışanı kendisi ile ilgili konunun görüşüleceği toplantıda oy kullanamaz. Komite üyesi şikayet değerlendirme tarihinden iki yıl öncesine kadar şikayete konu veya şikayet sahibi taşeron ve müşteri adına çalışmışsa o şikayetlerin görüşülmesinde bulunamaz.



İTİRAZ VE ŞİKAYET DEĞERLENDİRME KOMİTESİ OLUŞUMU VE ÇALIŞMA TALİMATI

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarihi	Revizyon No:	Sayfa
PR04-TLM01	08.03.2022	00	00	2

4.3 Bilgilendirme

İtiraz ve şikayeti yapan kişi veya kuruluşlara itiraz ve şikayet değerlendirme sonuçları yazılı olarak bildirilir. Ayrıca üreticiye gelen itiraz ve şikayetlerin değerlendirilip değerlendirilmediği kontrol çalışmaları sırasında incelenir. NATURSERT çalışanları veya uygulamaları hakkındaki itiraz ve şikayetler değerlendirilmiş şekliyle tarafsızlık komitesi toplantısı gündemine alınır

HAZIRLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN
GENEL MÜDÜR