

İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü – Appeals Complaints and Disputes Procedure



TÜV AUSTRIA TURK – Genel

PRO-010

Yayın Tarihi 15.09.2012

Rev Tarihi \ Rev No 15.09.2021 \ 06

İtiraz Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü

Appeals Complaints and Disputes Procedure

Prosedür Adı / Procedure Name İtiraz Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü	Prosedür Sorumlusu / Procedure Lead: İtiraz Şikâyet Komitesi, Kalite Birimi	Hedefler / KPI: LST-008a Risk Değerlendirmesi / Risk Evaluation: FRM-012a
Prosedür Tedarikçileri / Procedure Suppliers: TÜV AUSTRIA TURK Kalite Yönetim Sistemi Kullanıcıları	Prosedür Müşterileri / Procedure clients: TÜV AUSTRIA TURK Kalite Yönetim Sistemi Kullanıcıları	
Girdiler / Inputs: Öneri, İtiraz ve Şikâyet Formu İtiraz Şikâyet Komitesi	Çıktılar / Outputs: Memnuniyet, Çözüm Komite Kararı	Referanslar / References EN ISO/IEC 17020 7.5 / 7.6 EN ISO/IEC 17021 9.7 / 9.8 EN ISO/IEC 17025 4.8 EN ISO/IEC 17065 7.13 EN ISO/IEC 17024 – in progress ISO 9001:2015 – in progress

Akış Şeması Flowchart	No	Kritik Aktivite	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
Tanımlar	1	İtiraz, Şikâyet, Anlaşmazlık, Uyuşmazlık ve İtiraz Şikâyet Komitesi	Anlaşmazlık / Uyuşmazlık: Tüm uygunluk değerlendirme dahil olmak üzere gerçekleştirilen tüm hizmetlere ilişkin, TÜV AUSTRIA TURK 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 muayene hizmetleri, test, ölçüm ve laboratuvar hizmetleri, otomotiv hizmetleri, personel, proses-ürün ve	FRM-010a Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu	7.5 9.7 – 9.8 4.8	EN ISO/IEC 17020 EN ISO/IEC 17021 EN ISO/IEC 17025


Bu prosedürün çoğaltılması Kontrolsüz Kopyadır. Revizyon talebi için lütfen ifturkey@tuv.at

Akış Şeması Flowchart	No	Kritik Aktivite	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Tanımlar</div>			<p>hizmet belgelendirme kapsamında verilen hizmetlerle ilgili "akreditasyon kuruluşu ile ilgili olanlar dâhil" TÜV AUSTRIA TURK' ün prosedürleri, politikası, hizmet performansı, daimi ya da geçici personeli, düzenlediği belgeler kapsamında gerçekleştirdiği faaliyetler veya TÜV AUSTRIA TURK' ün faaliyetleri kapsamında herhangi bir konuya ilişkin yapılan yazılı olumsuz başvurulardır.</p> <p>İtiraz: Uygunluk değerlendirme, muayene hizmetleri, test, ölçüm ve laboratuvar hizmetleri otomotiv hizmetleri, personel, ürün ve hizmet belgelendirme kapsamında herhangi bir konuda özel veya tüzel kişilerin, TÜV AUSTRIA TURK' ün kendilerini ilgilendiren konularda aldığı karara karşı yapılan yazılı başvurudur. İtiraz için aranılacak tek koşul, TÜV AUSTRIA TURK' ün aldığı kararın itiraz eden tarafın isteklerine karşıt olması ve anlaşmazlık başvurusu ile çözümlenememiş olmasıdır.</p> <p>İtiraz, Şikâyet Komitesi: Uygunluk değerlendirme, sistem belgelendirme, muayene hizmetleri, test, ölçüm ve laboratuvar hizmetleri otomotiv hizmetleri, personel, ürün ve hizmet belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olarak TÜV AUSTRIA TURK' ün aldığı kararlara yönelik olarak yapılacak itirazların ve şikâyetlerin iç süreçler kullanılarak çözümlenmediği durumlarda itiraz ve şikâyeti inceleyerek karara bağlanması amacı ile söz konusu faaliyette görev almayan, karar alınacak konu hakkında yeterli bilgi ve deneyim sahibi bir komite olarak TÜV AUSTRIA TURK içinden ve dışından çeşitli sektör temsilcisi uzman kişilerden oluşturulan Genel Müdüre bağlı gruptur. İtiraz Şikâyet Komitesinde itiraz / şikâyet ve uyuşmazlığa taraf olmamış diğer bir muayene personeli itiraz/şikâyet hakkında uzman bilgisi sunacaktır. İtiraz Komitesi, şirketten bağımsız bir üye, şirketin hukuk müşaviri ve konuya karışmamış muayene personelinden oluşmaktadır.</p>		7.13 9.8 - 9.9	EN ISO/IEC 17065 EN ISO/IEC 17024

Akış Şeması Flowchart	No	Kritik Aktivite	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
Müşteri Memnuniyeti	2	Müşteri Memnuniyeti	<p>TÜV AUSTRIA TURK 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 ilgili bölümün Operasyon Koordinatörleri tarafından telefonla aranarak veya mail atarak 'FRM-010b Müşteri Memnuniyeti Anketi' nin doldurulması rica edilir.</p> <p>'FRM-010b Müşteri Memnuniyeti Anketi' 3 bölüm ve toplam 20 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 ve ilgili kategorilerdeki memnuniyeti ölçer. Anketler ilgili personellerce (operasyon personelleri, kalite birim temsilcileri, ...) değerlendirilerek kayıt altına alınması içine Kalite Birimi' ne gönderilir.</p> <p>Müşteri Memnuniyetleri Kalite Birim Temsilcileri 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>	FRM-010b Müşteri Memnuniyeti Anketi	7.5 9.7 – 9.8	EN ISO/IEC 17020 EN ISO/IEC 17021
Şikâyet ve İtiraz Örnekleri	3	İtiraz ve Şikâyet Konuları	<p>Özel veya tüzel kişiler;</p> <p>a-) TÜV AUSTRIA TURK' ün hizmet verdiği kuruluşlar,</p> <p>b-) TÜV AUSTRIA TURK' ün hizmet verdiği kuruluşların müşterileri,</p> <p>c-) Kamu kurumları,</p> <p>d-) Özel kuruluşlar,</p> <p>e-) TÜV AUSTRIA TURK' ün müşterileri ve kamunun diğer üyeleri,</p>	LST-010a Müşteri Memnuniyeti Analizi	4.8 7.13 9.8 - 9.9	EN ISO/IEC 17025 EN ISO/IEC 17065 EN ISO/IEC 17024
					7.5 9.7 – 9.8	EN ISO/IEC 17020 EN ISO/IEC 17021

Akış Şeması Flowchart	No	Kritik Aktivite	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
			<p>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 TURK faaliyetinde görev alan personelin performansı,✓ TÜV AUSTRIA TURK 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 TURK tarafından gerçekleştirilen faaliyetin hizmet bedelinin başvuran kuruluşça kabul edilmemesi,✓ Diğer vb. konular <p>TÜV AUSTRIA TURK için şikâyet olarak kabul edilerek değerlendirilmek üzere ele alınır. TÜV AUSTRIA TURK şikâyeti geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgileri toplar, doğrulamasını yapar ve şikâyet sahibini bilgilendirir.</p> <p>İtirazla ilgili başvurunun TÜV AUSTRIA TURK' e ulaşmasından sonra kayıt işlemi yapılır. İtiraz olarak değerlendirilecek konulardan bazıları:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Şikâyetin TÜV AUSTRIA TURK tarafından kabul edilmemesi,✓ Şikâyet sonucunda, TÜV AUSTRIA TURK tarafından yapılan faaliyeti şikâyet sahibinin kabul etmemesi,✓ Şikâyet inceleme sonucunda verilen kararın şikâyet sahibi tarafından kabul edilmemesi,✓ Belgenin askıya alınması,		4.8 7.13 9.8 - 9.9	EN ISO/IEC 17025 EN ISO/IEC 17065 EN ISO/IEC 17024

Akış Şeması Flowchart	No	Kritik Aktivite	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Belgenin iptali, ✓ Sertifika/Rapor düzenlenmemesi, ✓ Kapsamın genişletilmemesi üzerine verilen karar, ✓ Belgelendirme kapsamı veya sertifikası düzenlenmemesi, ✓ Başvuru yapılan kapsamın tamamı ya da bir kısmına olumlu yanıt verilememesi (başvuru ya da değerlendirme süreci sonunda), ✓ Diğer 			
İşleme Alma	4	İtiraz veya Şikâyetin İşleme Alınması	<p>TÜV AUSTRIA TURK, 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 TURK' ün faaliyetleri dışında gelen bir şikâyet müşteriye bilgilendirmek şartıyla cevaplandırılır ve açığa kavuşturulur.</p> <p>TÜV AUSTRIA TURK şikâyetin / itirazın kendisinin sorumlu olduğu ürün-proses-hizmet belgelendirme, test, muayene sistem belgelendirme ve personel 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 TURK tarafından belgelendirilmiş bir müşteriyle ilgiliyse, 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 Yönetim Temsilcisi' ne iletilir.</p>	FRM-010a Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu	7.5.2 9.7.2 – 9.8.3 4.8 7.13.2 9.8 – 9.9	EN ISO/IEC 17020 EN ISO/IEC 17021 EN ISO/IEC 17025 EN ISO/IEC 17065 EN ISO/IEC 17024

Akış Şeması Flowchart	No	Kritik Aktivite	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
			<p>TÜV AUSTRIA TURK, 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 kapsamalıdır:</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>			
	5	İlk Bildirim	<p>TÜV AUSTRIA TURK, 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 9.7.6 – 9.8.8 4.8 7.13.3 9.8.6 - 9.9.5	EN ISO/IEC 17020 EN ISO/IEC 17021 ENISO/IEC1 7025 EN ISO/IEC 17065 EN ISO/IEC 17024

Akış Şeması Flowchart	No	Kritik Aktivite	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
Doğrulama ve Kontrol	6	Doğrulama ve Kontrol	<p>TÜV AUSTRIA TURK, 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 ürün-proses-hizmet belgelendirme, test, muayene sistem belgelendirme ve personel belgelendirme veya ilgili durum açığa kavuşturulur.</p>	FRM-010a Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu	7.6.2 9.7.5 – 9.8.3 4.8 7.13.4 9.8 - 9.9.6	EN ISO/IEC 17020 EN ISO/IEC 17021 EN ISO/IEC 17025 EN ISO/IEC 17065 EN ISO/IEC 17024
Değerlendirme ve Karar	7	Karar	<p>Şikâyet veya itirazı çözen karar, şikâyet veya başvuruya konu olan ürün – hizmet – proses belgelendirme, muayene, test, sistem ve personel belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış kişi / kişiler tarafından yönetilir. Çıkar çatışmasının olmamasını güvence altına almak için TÜV AUSTRIA TURK; 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 TURK operasyonlarından bağımsız olan Kalite Birimi'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>	FRM-010a Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu	7.6.4 9.7.7 – 9.8.9 4.8 7.13.5 – 7.13.6 9.8.4 - 9.9	EN ISO/IEC 17020 EN ISO/IEC 17021 EN ISO/IEC 17025 EN ISO/IEC 17065 EN ISO/IEC 17024

Akış Şeması Flowchart	No	Kritik Aktivite	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
			<p>Değerlendirme süreci sonucunda müşteriyle mutabık alınan karar ile birlikte gerekli uygunsuzluk için TÜV AUSTRIA TURK Bölüm Müdürü ve Yönetim Temsilcisi tarafından adım adım izlenerek gerekli çalışmalar hassasiyetle gerçekleştirilir.</p> <p>Şikâyete esas konunun çözümlenmesi amacı ile düzeltici/önleyici faaliyet başlatılır. Gerekmesi durumunda ilgili bölüm/sürecde olağan dışı iç denetim (özel tetkik) gerçekleştirilebilir.</p> <p>Müşteri ile şikâyet ve itirazın çözümüne yönelik olarak mutabık olunmadığı durumlarda süreç İtiraz Şikâyet Komitesine aktarılır. Bu durumda müşteriye ilgili komite ve çalışma prensipleri hakkında bilgi verilir.</p>			
İtiraz ve Şikâyet Komitesi	8		<p>İtiraz ve Şikâyet Komitesi TÜV AUSTRIA TURK Genel Müdür' ü tarafından atanan 2 asil üyeden oluşur. 1 başkan ve 2 üye kurul üyelerinin kendi aralarında seçilir. İtiraz ve Şikâyet Kurulu üyeleri aşağıdaki kriterleri sağlamaları kaydıyla değerlendirilir;</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Üniversite mezunu olması (Yüksek lisans veya doktora tercih sebebidir.),✓ En az 3 yıllık iş tecrübesi,✓ En az 1 üyesinin ISO 17020, ISO 17025, ISO 17065, ISO 17021 ve/veya ISO 17024 konularında eğitim alması, (iç ya da dış)(itiraz ve şikâyete uygun olan 17000 serisi)✓ En az bir üyesinin hukuk fakültesi mezunu veya yasal mevzuata hakim benzer meslek gruplarından birinin mensubu olması,✓ TÜV AUSTRIA TURK' ün belgelendirme kararlarını olumsuz etkileyecek derecede TÜV AUSTRIA TURK müşterileri ile herhangi bir şekilde maddi veya hukuki bağının olmaması,✓ Mali baskılardan uzak, profesyonel karar verebilme yeteneğine sahip olması.	<p>FRM-010c İtiraz Şikâyet Komite Üyeliği Sözleşmesi</p> <p>FRM-013a Toplantı Tutanağı</p> <p>FRM-012n Komite Üyesi Atama Formu</p>	<p>7.6.4</p> <p>9.7.7 – 9.8.9</p> <p>4.8</p> <p>7.13.5 – 7.13.6</p> <p>9.8.4 - 9.9</p>	<p>EN ISO/IEC 17020</p> <p>EN ISO/IEC 17021</p> <p>EN ISO/IEC 17025</p> <p>EN ISO/IEC 17065</p> <p>EN ISO/IEC 17024</p>

Akış Şeması Flowchart	No	Kritik Aktivite	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
			<p>Yukarıdaki şartlara uygun olan adaylar FRM-012n Komite Üyesi Atama Formu ile aşağıdaki dokümanlar doğrulanır.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ CV, diploma, (varsa) referans yazıları✓ FRM-012d Gizlilik ve Tarafsızlık Beyannamesi✓ FRM-005j İmza Beyannamesi✓ FRM-010c İtiraz Şikâyet Komite Üyeliği Sözleşmesi✓ 17000 serisi eğitim belgesi (uygun olan) <p>İtiraz ve Şikâyet Komitesi bir başkan ve iki üyeden oluşur. Bir üye uygunluk değerlendirme süreçlerine (sistem, personel, muayene, test , ürün vb.) taraf ve konu olmamış diğer denetçi veya ilgili teknik konu hakkında bilgi sahibi personelden oluşur.</p> <p>Komitenin çalışma esaslarıyla ilgili diğer hususlar aşağıda tanımlanmaktadır:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Komite üyeliği şahsen oluşur ve üyeye vekâlet sistemi yoktur.✓ Komitenin toplanabilmesi için en az 2 üyenin hazır bulunması gerekir.✓ Toplantılarda karar alınabilmesi için üyelerin oybirliği aranır.✓ Alınan kararlar FRM-013a Toplantı Tutanağı ile kayıt altına alınır ve katılımcılar tarafından imzalanarak onaylanır.✓ Alınan karar hem TÜV AUSTRIA TURK'e hem de müşteriye resmi olarak bildirilir. <p>Komite üyeleri alınan kararların TÜV AUSTRIA TURK tarafından uygulanmadığı durumda veya TÜV AUSTRIA TURK' ün tarafsızlığını bozacak bir durum oluştuğunda, TÜV AUSTRIA TURK yönetimini uyarır. Uyarıdan sonuç alınamazsa, Komite üyeleri durumu akreditasyon kurumuna bildirmekle yükümlüdür.</p> <p>Bu kurulun toplanması için maliyeti 1500 TL olup, 750 TL' si TÜV AUSTRIA TURK, 750 TL'si Şikâyet/İtiraz eden taraflarca karşılanır. Şikâyet/İtiraz edenler veya TÜV AUSTRIA TURK tüm iç süreçleri tamamlamadan</p>			

Akış Şeması Flowchart	No	Kritik Aktivite	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
			mahkeme yoluna başvuramazlar. Çözumsuzlüğün devam etmesi durumunda İstanbul Mahkemeleri yetkilidir.			
Geri Bildirim	9	Sonuç Bildirimi	<p>TÜV AUSTRIA TURK, 'FRM-010a Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu' ile şikâyet veya itirazın sonucunu (müşteri ile mutabık kalınan çözüm veya İtiraz Şikâyet Komitesinden gelen çözüm) müşteriye mümkün olduğu ölçüde resmi olarak bildirir.</p> <p>Bildirim Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.</p>	FRM-010a Öneri, Şikâyet ve İtiraz Formu	7.6.5 9.7.8 – 9.8.10 4.8 7.13.7 – 7.13.8 9.8.7 - 9.9.7	EN ISO/IEC 17020 EN ISO/IEC 17021 EN ISO/IEC 17025 EN ISO/IEC 17065 EN ISO/IEC 17024
Mütekip Faaliyetler	10	DÖF	<p>İtiraz ve Şikâyet' e konu olan hususlarla ilişik olarak doğrulaması yapılan ilgili Bölüm 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	7.6.1 9.7.5 – 9.8.6 4.8 7.13.1 9.8.1 - 9.9.3	EN ISO/IEC 17020 EN ISO/IEC 17021 EN ISO/IEC 17025 EN ISO/IEC 17065 EN ISO/IEC 17024

Akış Şeması Flowchart	No	Kritik Aktivite	Tanımlama Description	Kayıtlar Records	Referans Reference	Standart Standard
Gizlilik	11		<p>Bu prosedür kapsamında gerçekleştirilen faaliyetlerle ilgili bilgiler gizli olup, gerektiğinde TÜV AUSTRIA TURK' ü akredite eden kuruluş hariç, hiç bir koşulda üçüncü taraflara bildirilmez. Yasalar gereği üçüncü taraflara bilgi verilmesi zorunlu olduğunda, (müşteriye bilgilendirmenin yasal olması halinde) başvuru sahibi bu durumdan haberdar edilir.</p> <p>Bu hususa www.tuvaustriaturk.com web sitesinde 'FRM-012e Gizlilik Politikası' nda yer verilmiştir.</p> <p>TÜV AUSTRIA TURK, şikâyet konusunu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.</p> <p>Şayet kamuoyuna bildirilmesi gereken bir husus olduğu konusunda taraflar hemfikir ise bu bildirim web sitesi aracılığıyla yapılır.</p>	FRM-012e Gizlilik Politikası	9.9.9 9.8.5	EN ISO/IEC 17024 EN ISO/IEC 17021
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 10.2.5.2 4.15.1 8.5.2 10.2.5.2	EN ISO/IEC 17020 EN ISO/IEC 17021 EN ISO/IEC 17025 EN ISO/IEC 17065 EN ISO/IEC 17024

Tablo 1 Revizyon Takip Çizelgesi

#	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması	Hazırlayan	Kontrol	Onaylayan	Gözden Geçirme
0	15.09.2012	İtiraz Şikâyet ve Anlaşmazlıklar prosedürünün yayınlanması	AER	MSI	FCO	-
1	01.02.2016	İtiraz şikâyet komitesinin eklenmesi	SYI	-	YUN	-
2	30.09.2016	Komiteye itiraz edildiği durumlarda alınacak aksiyon eklendi	SYI	BUN	YUN	-
3	03.03.2017	Müşteri memnuniyet anketi eklenmiştir.	EAS	SYI	YUN	-
4	18.12.2017	Yılsonu doküman gözden geçirmesi kapsamında revize edilmiştir.	EAS	SYI	YUN	-
5	22.10.2018	LST-010a Müşteri Memnuniyeti Analizi eklendi. Süreçlere eklemeler yapıldı.	EAS	SYI	YUN	-
6	15.09.2021	İtiraz ve Şikâyet Komitesine ait atama detayları eklenmiştir.	EAS	SYI	YUN	-

HAZIRLAYAN / REVİZE EDEN (Ad, Soyad, Pozisyon, İmza)	KONTROL EDEN (Ad, Soyad, Pozisyon, İmza)	ONAYLAMA / SERBEST BIRAKMA (Ad, Soyad, Pozisyon, İmza)
Elif ASİL Kalite Yönetim Sorumlusu	Selim YILMAZ Kalite Birim Müdürü	Yankı ÜNAL Genel Müdür