



1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Royalcert tarafından yürütülmekte olan uygunluk değerlendirme faaliyetleri ile ilgili olabilecek şikayetlerin ve itirazların nasıl yapılacağını, nasıl değerlendirileceğini ve anlaşmazlıkların çözümünü açıklamak amacıyla hazırlanmıştır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, şikâyet ve itirazların ele alınması ve değerlendirilmesi için uygulanacak yöntem ve sorumlulukların belirlenmesini kapsar.

3. YETKİ VE SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasından Genel Müdür, Yönetim Temsilcisi, Şube Müdürleri, Operasyon Müdürü, Operasyon Müdür Yardımcıları, Şube Kalite Sorumluları, ilgili departman müdürleri ile itiraz ve şikayetle ilişkili tüm Royalcert personeli sorumludur.

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

ŞİKAYET : Müşteri veya diğer ilgili tarafların, RC'nin uygunluk değerlendirme faaliyetleri (muayene, denetim ve belgelendirme vb.) ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, geçici veya sürekli personeli, muayenesi yapılan ürünler, prosesler vb. belgelendirdiği bir ürün ve/veya kurumun belgelendirme kapsamında yaptığı faaliyetler veya herhangi bir konuya ilişkin sözlü veya yazılı olarak bildirdikleri olumsuz başvurulardır.

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

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi: Genel Müdür tarafından atanan ve en az 3 kişiden oluşan komitedir. Bu komite Yönetim Temsilcisi, Teknik Yönetici ve Denetimde yer almayan bir muayene mühendisinden/personelinden oluşur. Şikâyete ele alındığına dair müşteriye bilgi verilir komite değerlendirmesi sonucu faks, e-mail, telefon ile paylaşılır eğer bir uygunsuzluk tespit edilirse DÖF QDMS Düzeltici ve Önleyici Faaliyet modülünde YT tarafından açılır ilgili taraflara bildirilir. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi, şikâyet veya itirazı onaylamak için gerekli bilginin toplanmasından ve doğrulamasından sorumludur.

Aksiyon Modülü: Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler ile Denetim Faaliyetleri dışında kalan ve işletme içinde takip edilmesi gereken tüm aksiyonların planlanması, kim tarafından ne zaman yapılacağını izlenmesi ve varsa sapmalarının takip edilmesine yönelik geliştirilmiş bir modüldür.

QDMS : Doküman dağıtımı ve aksiyon yönetimi için kullanılan yazılım.

5. UYGULAMA

5.1. Şikâyetlerin ve İtirazların Alınması

5.1.1. Şikâyetler ve itirazlar, yazılı, sözlü, [mail](#), [elden yazılı](#), [KEP](#) veya Royalcert internet sayfasından yapılabilir.

5.1.2. Şikâyetler ve itirazlar, alan personel tarafından, [RC-DB-KY-FR16 Şikâyet İtiraz Talep Bildirim Formu](#)na kaydedilir ve şubelerde Kalite Sorumlularına merkezde Merkez Kalite sorumluna iletilir.



- 5.1.3. Bir şikâyet veya itiraz alındığında Yönetim temsilcisi/Merkez/Şube Kalite Sorumluları, şikâyet veya itirazın, RC' in sorumluluğu altında olan uygunluk değerlendirme faaliyetlerine ilişkin olup olmadığını teyit eder ve eğer ilgili ise bu şikâyet veya itirazı işleme alır.
- 5.1.4. İtiraz ve şikayetler, ilgili bölüm yöneticisi ile Yönetim Temsilcisi tarafından, en fazla (7) yedi iş günü içerisinde değerlendirilir. İtiraz sahibine yazılı veya sözlü olarak bilgi verilir, daha sonra görüşülmek üzere İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesine gönderilir.
- 5.1.5. Şikayet/itiraz kaydı Merkezde Merkez Kalite Sorumlusu, şubelerde Şube Kalite sorumluları tarafından QDMS Müşteri Şikayetleri/İtirazları/Bilgi Edinme Talepleri Aksiyon modülünde kayıt açılır.
- 5.1.6. Yönetim Temsilcisi/Operasyon Müdürü/Operasyon Müdür Yardımcıları/Şube Müdürü/Teknik Sorumlular/Kalite Sorumluları, bir şikâyet veya itirazın bir karara bağlanması için gerekli olan tüm bilgilerin toplanmasından (mümkün olduğu ölçüde) ve doğrulanmasından sorumludur.
- 5.1.7. Toplanan bilgiler, gereken durumlarda, iletilen şikâyet veya itiraz, şikâyet veya itiraz ile ilgili personel veya yöneticisi ile gözden geçirilerek, incelenmek üzere, İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesine iletilir.

5.2. Değerlendirme ve Karar

- 5.2.1. RoyalCert tarafından itiraz ve şikâyetin kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaması, prensip olarak benimsenmiştir. Bu çerçevede RoyalCert, itiraz ve şikâyetleri ele almanın tüm seviyelerindeki kararlardan sorumludur.
- 5.2.2. Şikâyet veya itirazı çözen karar, şikâyet veya itiraza konu olan uygunluk değerlendirme faaliyetlerinde yer almamış kişi/kişiler tarafından verilir veya gözden geçirilir ve onaylanır.
- 5.2.3. Şikâyet veya itirazın, bu prosedürü işleten kişiler hakkında olması durumunda şikâyet veya itiraz, sorumlulukları doğrultusunda konudan bağımsız olduğu garanti edilerek görevlendirilen başka kişi/kişiler tarafından takip edilir ve sonuçlandırılır.
- 5.2.4. Çıkar çatışmasının olmamasını güvence altına almak için Royalcert; bir müşteriye danışmanlık sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personeli (yönetici pozisyonunda bulunanlar dahil), danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren (2) iki yıl süre ile o müşterinin bir şikâyet veya itirazının çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında kullanmaz.
- 5.2.5. Komite kararı, son karardır ve **RC-DB-KY-FR16 Şikâyet İtiraz Talep Bildirim Formu** ile kayıt altına alır ve imzalar

5.3. Şikâyet veya İtiraz Sahibinin Bilgilendirilmesi

- 5.3.1. Yönetim Temsilcisi, bir itirazın veya mümkün olduğu durumlarda şikâyetin alındığını, en çok (7) yedi iş günü içerisinde, şikâyet veya itiraz sahibine **mail**, **elden yazılı** ya da **KEP** olarak bildirir.
- 5.3.2. RoyalCert' e ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli bilgi olarak değerlendirilir ve yönetilir.
- 5.3.3. Gerek görülmesi durumunda Royalcert, şikâyet konusunu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceğini, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.
- 5.3.4. Yönetim Temsilcisi tarafından, şikâyet veya itiraz tarihinden en geç (1) bir ay (20 iş günü) sonra, yapılan faaliyetlerin sonucu, itiraz sahibine veya mümkün olduğu durumlarda şikâyet sahibine, mail, **elden yazılı** ya da **KEP** olarak bildirilir.

5.3.5. Müşterinin Şikayetini veya İtirazını Sürdürmesi durumunda Yapılan şikayet/itiraz ile ilgili alınan kararlara, yapılan tüm çalışmalara rağmen şikayet/itirazın sürdürülmesi ve doğacak uyumsuzlukların çözümü için yasal olarak İstanbul İş Mahkemesi yetkilidir.

5.4. Şikâyetler ve İtirazların Kayıt Altına Alınması ve Takibi

5.4.1. RoyalCert; şikâyetler ve itirazların çözülmesi için, belirlenen düzeltici faaliyetleri gerçekleştirir, kayıtlarını tutar ve bunları, **RC-DB-KY-PR04 Düzeltici Ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü** doğrultusunda takip eder.

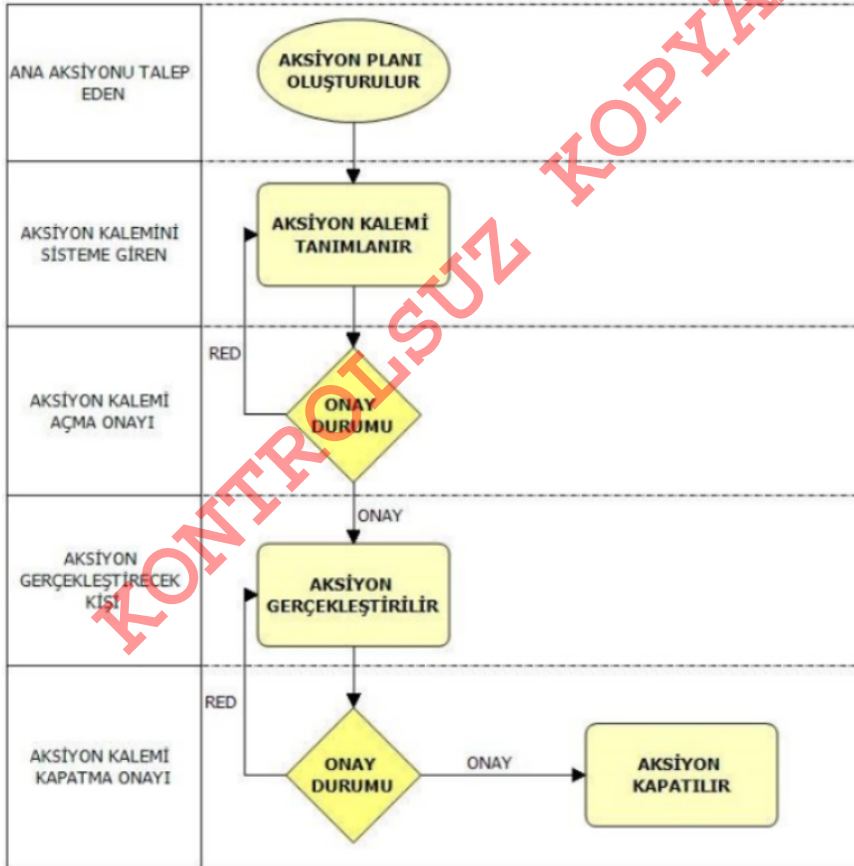
5.4.2. Başlatılan tüm düzeltici faaliyetlerin takibi, QDMS Düzeltici ve Önleyici Faaliyet modülünde yapılır.

5.5. Kayıtlar

5.5.1. Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan kayıtların nerede ve ne kadar süre ile saklanması gerektiği **RC-DB-KY-PR02 Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü**nde belirtilmiştir.

5.6. QDMS MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ/İTİRAZLARI/BİLGİ EDİNME TALEPLERİ AKSİYON MODÜLÜ KAYIT VE ONAYLAMA SÜRECİ

5.6.1 İş Akışı



5.6.2 AÇILIŞ

Kalite Sorumluları tarafından yeni aksiyon kalemi başlatmak için Menüden “Aksiyon Planlama” seçilir



BELGELENDİRME
VE GÖZETİM
HİZMETLERİ

İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRMESİ PROSEDÜRÜ

Bekleyen İşlerim

Ara

Sık Kullanılanlar +

Dashboard +

Entegre Yönetim Sistemi -

Doküman İşlemleri >

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler >

Denetim Faaliyeti >

Aksiyon Yönetimi >

Aksiyon Yönetimi

Ara

Planlama

Aksiyon Gerçekleştirme/Geciktirme

Aksiyon Onaylama

Raporlar >

Gelen ekranda 2 nolu Müşteri Şikayetleri/İtirazları/Bilgi Edinme Talepleri Ana aksiyon kalemi seçilir:

No	Talep Eden	Sisteme Giriş Tarihi	Aksiyon Kaynağı	Açıklama	Durum	Tamamlama Yüzdesi	Kalem Sayısı
3	Onur Akın ERGÜVEN	26.04.2024	Satınalma	Satınalma Talepleri	Açık	0	1
2	Onur Akın ERGÜVEN	22.04.2024	Müşteri Şikayetleri/İtirazları/Bilgi Edinme Talepleri	Müşteri Şikayeti ve İtiraz	Açık	0	3
1	Bimsor Çözüm	22.04.2024	Toplantılar	YGG Toplantıları(Şikâyet Örneği)	Açık	0	4

Ana aksiyonun içine girmek için **KALEMLER** butonu kullanılır. Buradaki diğer butonlar Ana aksiyon kalemini değiştirmek için olduğundan **KULLANILMAZ**.

KALEMLER butonu ile ana aksiyon içine girdikten sonra yeni bir aksiyon kaydı oluşturmak için **YENİ** butonuna basılır.

No	Kalem Tipi	Sorumlu	Yapacak	Sorumlu Departman	Tanım	Başlangıç Tarihi	Bitiş Tarihi	Geciktirdiği Hk	Durum	Sisteme Giren	E. Yüzdesi	T. Yüzdesi	İlgili Aksiyon	İlişkili Ak
1	Şikayet	Süleyman Zafer ...	Süleyman Zafer ...	Asansör Periyodik Kontrol Mü.	Şikayet	25.04.2024	25.04.2024	Hayır	Açık	Süleyman Zafer ...	0	0		
2	Şikayet	Murat Can TEZG...	Ramazan ÖGÜTLÜ	Antalya Asansör Müayene	Raporun geç onaylanması	3.07.2024	18.07.2024	Hayır	Açık	Süleyman Zafer ...	0	0		
3	İtiraz	Biğra SARAÇ UZUN	Biğra SARAÇ UZUN	Kayıt Asansör Müayene	raporun	12.08.2024	30.08.2024	Hayır	Açık	Süleyman Zafer ...	0	0		

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

Doküman Kodu : **RC-DB-KY-PR07**, İlk Yayın Tarihi: 2.05.2012, Rev. Tar.: 30.08.2024, Rev :6,



BELGELENDİRME
VE GÜZETİM
HİZMETLERİ

İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRMESİ PROSEDÜRÜ

Açılan aksiyonda Şikayet-İtiraz gibi kategorilerden uygun olanı seçilir:

İşi yapacak kişi olarak ilgili birim sorumlusu/kalite sorumlusu seçilir. Daha sonra Sorumlu kişi Şube Müdürü seçilir.

*Şikayet/itiraza birim sorumlusu/kalite sorumlusu konu olması durumunda işi yapacak kişi olarak da Merkez birim sorumlusu/kalite sorumlusu seçilir.

*Şikayet/itirazın merkez birim sorumluları/kalite sorumluları ile ilgili olması durumunda Sorumlu olarak Yönetim Temsilcisi/Operasyon Müdür Yardımcısı seçilir.

İlgili

departman ve diğer bilgiler doldurulur. Başlangıç tarihi geriye dönük olamaz. Bitiş tarihi yapılacak işe göre seçilir. **Başvuru tarihinden itibaren 30 günü (20 iş günü) geçmeden sonuçlanacak şekilde planlanmalıdır.** Şikayet/İtirazın sonuçlanmasının 30 günü (20 iş günü) geçeceği öngörülüyorsa, başvuru sahibine yazılı bilgi verilecektir.

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

Doküman Kodu : RC-DB-KY-PR07, İlk Yayın Tarihi: 2.05.2012, Rev. Tar.: 30.08.2024, Rev :6,



Aksiyon Kalemi Planlama - Yeni Kayıt - 2

Aksiyon Bilgileri Ek Dosyalar(0) Yönlendirme Tarihiçesi

Ana Aksiyon Müşteri Şikayeti ve İtiraz

Aksiyon Türü Sabit Aksiyon İlişkili Aksiyon

*Tip İtiraz

*Sorumlu Cener PALAVAN (Operasyon Müdür Yardımcısı (Akt))

*İş Yapacak Bünye SARAÇ UZUN (Taban Kalite Sorumlusu)

*Sorumlu Departman Kayseri Asansör Muayene

*Başlangıç Tarihi 18.08.2024

*Bitiş Tarihi 18.09.2024

Aksiyon Çalışma Gün Sayısı : 23

*Tanım Yapısal eksikliklerden dolayı kontrolün tekrar yapılması

Bünye TL

Periyodiklik Evet Hayır

Şikayet/İtiraz konusu belirtildikten sonra Yönetim temsilcisi/Şube Müdürü/Operasyon Müdürü/Operasyon Müdür Yrd. ile görüşülerek yapılacak faaliyet belirlenir. Ayrıca düzeltici faaliyet açılması gerektiği konusunda öngörüsü varsa Kalite Sorumlusu tarafından "DÖF Açılışın mı" seçeneği "Evet" olarak seçilir.

Faks, e-posta mesajı, şikayet/itiraz formu gibi ilgili belgeler "Ek Dosyalar" bölümüne kaydedilir.

Kalite Sorumlusu son olarak kaydet butonuna basarak açılış kaydını oluşturur.

5.6.3 AÇILIŞ ONAYI

Kaydedildikten sonra aksiyon onay için Yönetim Temsilcisi/Şube Müdürü/Operasyon Müdürü/Operasyon Müdür Yardımcısı gider. İlgili sorumlular şikayete göre işi yapacak kişi tarafsızlığını ve yapılacak faaliyetin uygunluğunu kontrol ederek açılış onayını gerçekleştirir. Açılışın reddedilmesi durumunda aksiyonun tekrar başlatılması gerekecektir. Onay bekleyen iş için ilgili kişiye e-posta mesajı gönderilir ayrıca bekleyen işlerde görülür.

Aksiyon Kalemi Planlama - Yeni Kayıt - 2.4

QDMS

Aksiyon onay için aşağıdaki kullanıcılara gönderilebilir.

Ahmet Bahadır ÇEKGELOĞLU

Hoşgeldin, Ahmet Bahadır ÇEKGELOĞLU

Bekleyen İşlerim Toplam 1

Aksiyon Yönetimi 1

Açılış Onayı Bekleyen Aksiyon Listesi 1

Açılış Onayı Bekleyen Aksiyon Listesi

aramak için metni girin

Sütun başlığını o sütuna göre gruplamak için buraya tıklayın

Aksiyon No	Aksiyon Tipi	Referans Kayıt No	Departman Adı
2.4	İtiraz		Kayseri Asansör Muayene



BELGELENDİRME
VE GÖZETİM
HİZMETLERİ

İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRMESİ PROSEDÜRÜ

5.6.4 İŞİN YAPILMASI VE ONAY

Açılış onayı yapılan aksiyon için işi yapacak kişiye bilgilendirme maili gönderilir ve yapılacak işlerde görünür:

İşin tamamlanmasından sonra ilgili sorumlu tarafından kaydedilmek için "Gerçekleştir" butonu kullanılarak aksiyona girilir.

İlgili belgeler "Ek Dosyalar" bölümüne kaydedilir.

Yapılan iş kısaca tarif edildikten sonra kayıt butonuna basılarak iş tamamlanır.

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

Doküman Kodu : RC-DB-KY-PR07, İlk Yayın Tarihi: 2.05.2012, Rev. Tar.: 30.08.2024, Rev :6,



BELGELENDİRME
VE GÖZETİM
HİZMETLERİ

İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRMESİ PROSEDÜRÜ

Daha sonra aksiyon 1.onay için Şube Müdürü/Operasyon Müdürü/Operasyon Müdür Yrd./Teknik Yöneticiye gider

Aksiyon Gerçekleştirme - 2.5

Hızlı Doküman Arama

Büşra SARAÇ UZUN

Aksiyon Bilgileri Ek Dosyalar(0) Aksiyon Tarihçesi Periyodik Aksiyonlar

Tarihçe

Açılış Onayı Ahmet Bahadır ÇEKGELOĞLU

Onay Tarihi 18.8.2024 15:58:37

Aksiyon Detayı Müşteri Şikayeti ve İtiraz

Aksiyon Kaynağı Müşteri Şikayetleri/İtirazları/Büşra Edilme Talepleri

Talep Eden ERUFAK KAM

Tip QDMS

Sorumlu Ahmet Bahadır ÇEKGELOĞLU

İşi Yapacak Büşra SARAÇ UZUN

Sorumlu Departman Kayseri Asya

Başlangıç Tarihi 18.08.2024

Bitiş Tarihi 18.09.2024

Tanım Muayene 0

Seçilme Mesajı

Bütçe TL

Periyodiklik Evet Hayır

Sisteme Giren Süleyman Zafer GÜNEŞ

Sisteme Giriş Tarihi 18.08.2024

Aksiyon onay için aşağıdaki kullanıcılara gönderilmiştir.

Ahmet Bahadır ÇEKGELOĞLU

Yapılan faaliyet yeterli ise, ilgili sorumlu tarafından "Yeterlilik Bilgisi" alanını doldurarak aksiyonu onaylar.

Aksiyon Onaylama - 2.5

Hızlı Doküman Arama

Ahmet Bahadır ÇEKGELOĞLU

Aksiyon Bilgileri Ek Dosyalar(0) Aksiyon Tarihçesi Periyodik Aksiyonlar

Tarihçe

Açılış Onayı Ahmet Bahadır ÇEKGELOĞLU

Onay Tarihi 18.8.2024 15:58:37

Aksiyon Detayı Müşteri Şikayeti ve İtiraz

Aksiyon Kaynağı Müşteri Şikayetleri/İtirazları/Büşra Edilme Talepleri

Talep Eden ERUFAK KAM

Tip QDMS

Sorumlu Ahmet Bahadır ÇEKGELOĞLU

İşi Yapacak Büşra SARAÇ UZUN

Sorumlu Departman Kayseri Asya

Başlangıç Tarihi 18.08.2024

Bitiş Tarihi 18.09.2024

Tanım Muayene 0

Seçilme Mesajı

Bütçe TL

Periyodiklik Evet Hayır

Aksiyon Onay

Onay Notu

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

Doküman Kodu : RC-DB-KY-PR07, İlk Yayın Tarihi: 2.05.2012, Rev. Tar.: 30.08.2024, Rev :6,



BELGELENDİRME
VE GÖZETİM
HİZMETLERİ

İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRMESİ PROSEDÜRÜ

Aksiyon son olarak kapatma onayı için Yönetim Temsilcisine gider. Yönetim Temsilcisi, değerlendirir ve Düzeltici faaliyet açılıp açılmaması gerektiğini değerlendirilir. "DÖF Açılınsın mı" bölümünde uygun alanı işaretleyerek aksiyonu kapatır. Gerekli ise **RC-DB-KY-PR04 Düzeltici Ve Önleyici Faaliyetler Prosedürüne** göre düzeltici faaliyet işlemi başlatılır.

5.6.5 KAYITLAR

Devam eden ve tamamlanmış tüm kayıtlara ilişkin ayrıntılar, ilgili alanlara göre oluşturulan ana aksiyonların altındaki kalemler olarak görülebilir.

