



LINK UYGUNLUK DEĞERLENDİRME VE DENETİM HİZMETLERİ A.Ş.

P.04 İTİRAZ, ŞİKAYET VE MEMNUNİYET PROSEDÜRÜ

01.05.2021, Revizyon 00

Doküman Adı	P.04 İtiraz, Şikayet ve Memnuniyet Prosedürü				
Revizyon	0	Tarih	01.05.2021	Sayfa	2 / 5

İÇERİK

1. AMAÇ VE KAPSAM	3
2. TANIMLAR	3
3. SORUMLULUK	3
4. YÖNTEM	3
4.1. Şikayet Prosesi	3
4.2. İtiraz Prosesi.....	4
4.3. Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi	4
4.4. Düzeltici Faaliyetler.....	4
4.5. Tarafsızlık, Gizlilik ve Bağımsızlık.....	4
4.6. Yönetimin Gözden Geçirmesi	5
5. İLGİLİ DOKÜMANLARA ATIFLAR	5
İlgili LINK CONTROL Dokümanları	5
İlgili Dış Kaynaklı Dokümanlar	5
6. TARİHÇE.....	5
7. DOĞRULAMA	5

Doküman Adı	P.04 İtiraz, Şikayet ve Memnuniyet Prosedürü				
Revizyon	0	Tarih	01.05.2021	Sayfa	3 / 5

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı LINK CONTROL' ün yapmakta olduğu uygunluk değerlendirme faaliyetleri ile ilgili olarak ilgili taraflardan gelen şikayet ve itirazların değerlendirme esaslarının ISO/IEC 17021-1 standardına uygun şekilde belirlenmesi, müşteri memnuniyeti ölçümüne ilişkin esasların tanımlanmasıdır.

2. TANIMLAR

Şikayet: Herhangi bir kişi veya kuruluşun, itirazdan farklı olarak, bir cevap beklendiğinde, LINK CONTROL' e faaliyetleriyle ilgili olarak belirttiği memnuniyetsizlik.

İtiraz: Kuruluşun, LINK CONTROL' ün konu ile ilgili olarak almış olduğu kararı yeniden mütalâa etmesine yönelik talebi.

3. SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından tüm çalışanlar sorumludur, itiraz ve şikayetlerin takibinden Kalite Yöneticisi sorumludur.

4. YÖNTEM

4.1. Şikayet Prosesi

LINK CONTROL'e gelen tüm şikayetler F.18 Şikayet Bildirim Formu ile alınır. Şikayeti alan kişi, şikayeti aldıktan sonra Kalite Yöneticisine bildirir.

Şikayet alındıktan sonra, aksi belirtilmedikçe, şikayetin alındığına dair bilgi, şikayetçiye en fazla 5 iş günü içerisinde iletilir.

LINK CONTROL iletilen tüm şikayetler sisteme alınarak LINK CONTROL hizmetleriyle ilgili olup olmadığı değerlendirilir. Şikayetin LINK CONTROL hizmetleri ile ilgili olması durumunda Kalite Yöneticisi tarafından F.20 Şikayet/İtiraz Takip Formuna kayıt ederek şikayetin çözülmesi için aksiyonların alınması ve düzeltici faaliyetleri gerçekleştirecek kişiye atama yapar.

Personel şikayetleri her bir üst amiri tarafından değerlendirilir.

LINK CONTROL müşterisi olmayan bir şikayetçiden alınan şikayetler için olası yükümlülüğü dikkate alarak cevaplamanın uygun olup olmadığı dikkate alınacaktır. Bu gibi durumlarda, cevabın içeriği müşteri ile koordine edilir. Bu süreç gizlilik şartlarına tabidir.

Şikayetlerin ele alınması süreci aşağıdaki adımları içerir.

- Şikayetin LINK CONTROL hizmetleri ile ilgili olup olmadığının değerlendirilmesi,
- Şikayetin alındığına dair bilgi verilmesi
- Ticari etkiler ve durum analizi de dahil olmak üzere araştırma,
- Kök neden analizi, düzeltme, düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi
- Düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin uygulanması,
- Bulguların ve yapılan işlemlerin müşteriye resmi olarak iletilmesi,
- Sonuçların izlenmesi: çözümün uygulanıp uygulanmadığının kontrol edilmesi,
- Sonuçların kaydedilmesi ve izlenebilirliği,
- Sonuçların ve çözümün sürdürülebilirliğinin izlenmesi.

Aksi belirtilmedikçe, şikayetin çözülerek müşteriye bildirilme süresi 30 gündür. Ancak belirtilen süre ilgili tarafların cevap verme durumundan etkilenebilir.

Şikayetçi şikayetin çözümü konusunda resmi olarak bilgilendirilir.

Şikayetlere ilişkin tüm faaliyetler F.18 Şikayet Bildirim Formu ile kayıt altına alınır.

Doküman Adı	P.04 İtiraz, Şikayet ve Memnuniyet Prosedürü				
Revizyon	0	Tarih	01.05.2021	Sayfa	4 / 5

4.2. İtiraz Prosesi

LINK CONTROL'ın almış olduğu kararlar için müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen itirazlar, karar tarihinden itibaren 30 gün içerisinde F.19 İtiraz Başvuru Formu ile alınır.

LINK CONTROL'a iletilen itirazlar F.20 Şikayet/İtiraz Takip Formuna kayıt edilerek Genel Müdür ve Kalite Yöneticisi tarafından LINK CONTROL'ın sorumluluğunda olup olmadığı değerlendirilir. İtirazın LINK CONTROL 'a ulaştığı ve LINK CONTROL 'ın sorumluluğunda olup olmadığı bilgisi yazılı olarak itiraz sahibine itirazın alınmasından sonra en fazla 5 gün içerisinde iletilir.

LINK CONTROL sorumluluğunda olduğuna karar verilen itirazlar Genel Müdür, Kalite Yöneticisi, gerekli görülmesi durumunda Avukat ve Teknik Personel tarafından değerlendirilir. Değerlendirme sonucu F.19 İtiraz Başvuru Formu ile kayıt altına alınır.

Değerlendirme sonucunda ilgili uygunluk değerlendirme faaliyetinin tekrarlanmasına karar verilebilir.

İtirazların ele alınması süreci aşağıdaki adımları içerir.

- İtirazın LINK CONTROL hizmetleri ile ilgili olup olmadığının değerlendirilmesi,
- İtirazın alındığına dair bilgi verilmesi
- Kök neden analizi, düzeltme, düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi
- Düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin uygulanması,
- Bulguların ve yapılan işlemlerin müşteriye resmi olarak iletilmesi,
- Sonuçların izlenmesi: çözümün uygulanıp uygulanmadığının kontrol edilmesi,
- Sonuçların kaydedilmesi ve izlenebilirliği,

Sonuçların ve çözümün sürdürülebilirliğinin izlenmesi aksi belirtilmedikçe, itirazın çözümlenerek müşteriye bildirim süresi 30 gündür. Ancak, müşterinin veya diğer üçüncü tarafların cevap verme durumundan etkilenebilir.

İtirazların sonucu konusunda itiraz sahibi resmi olarak bilgilendirilir.

4.3. Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi

LINK CONTROL belgeli kuruluşlarının memnuniyetini her denetimden sonra F.21 Müşteri Memnuniyeti Anket linki göndererek değerlendirir.

Memnuniyet anketi müşterinin LINK CONTROL hizmetlerine esas Yönetim Sistemi Yöneticisine iletilir, aynı müşteriye yılda en fazla iki kez anket uygulanır.

Anketlerle iletilen şikayetler ve memnuniyetin 5 puan (10 üzerinden) ve altında olduğu kriterler bir şikayet olarak kabul edilir ve 4.1 maddesine göre değerlendirilir.

4.4. Düzeltici Faaliyetler

İtiraz, şikayet ve müşteri memnuniyeti anket sonuçlarına göre LINK CONTROL tarafından yapılması gereken iyileştirmeler P.03 Düzeltici Faaliyet Prosedürüne uygun olarak gerçekleştirilir.

4.5. Tarafsızlık, Gizlilik ve Bağımsızlık

Doküman Adı	P.04 İtiraz, Şikayet ve Memnuniyet Prosedürü				
Revizyon	0	Tarih	01.05.2021	Sayfa	5 / 5

Şikayet ve itirazların değerlendirilmesine ilişkin proseslerde elde edilen bilgiler hiçbir koşulda üçüncü taraflarla paylaşılmaz, LINK CONTROL yasal gereklilikler (TURKAK, Mahkemeler vb.) nedeniyle üçüncü taraflara bilgi vermek zorunda olduğunda yasal bir engel yoksa müşteriye bu durumdan haberdar eder.

İtiraz ve şikayetler bağımsızlık prensipleri çerçevesinde itiraz/şikayet konusuna ilişkin faaliyetler görev almamış personel tarafından değerlendirilir.

4.6. Yönetimin Gözden Geçirmesi

İtiraz, şikayet ve memnuniyet değerlendirme sonuçları P.13 Yönetimin Gözden Geçirmesi prosedürüne uygun olarak ele alınır.

5. İLGİLİ DOKÜMANLARA ATIFLAR

İlgili LINK CONTROL Dokümanları

- P.03 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- P.13 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- F.18 Şikayet Bildirim Formu
- F.19 İtiraz Başvuru Formu
- F.20 Şikayet/İtiraz Takip Formuna
- F.21 Müşteri Memnuniyeti Anket

İlgili Dış Kaynaklı Dokümanlar

- ISO 17021-1 Madde 9.7, 9.8

6. TARİHÇE

Revizyon	Tarih	Açıklama
0	01.05.2021	İlk Yayın

7. DOĞRULAMA

	Hazırlayan	Onaylayan
İsim	Nurseli TOPRUCAK	Hakan GÜLMEZ
Görev	Kalite Yöneticisi	Genel Müdür
Tarih	01.05.2021	01.05.2021