

## 1. KAPSAM

Bu prosedürün amacı Biobel'e gelen müşteri istek, şikayet ve itirazların değerlendirilmesi, incelenmesi ve sonuçlandırılması için bir yöntem oluşturmaktır. Bu prosedür, müşterilerden veya diğer kişilerden gelen her türlü istek, şikayet ve itirazların değerlendirilmesini kapsar.

## 2. TANIMLAR

**Şikayet:** Herhangi bir kişi veya kuruluşun, Biobel'in belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, belgelendirdiği bir firmanın belgelendirme kapsamında yaptığı faaliyetler ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü veya yazılı olumsuz başvurulardır.

**İtiraz:** Biobel'in belgelendirdiği veya belgelendirme başvurusunda bulunan bir kişi veya kuruluşun, Biobel'in kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır.

## 3. UYGULAMA

- 3.1 Biobel'e ulaşan tüm istek, şikayet veya itirazlar Yönetim Temsilcisi tarafından alınır. Bunun için Müşteri İstek, Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu kullanılır. Form Biobel web sayfasında kamuoyuna açık şekilde yayınlanmaktadır. Eğer başvurular sözlü olarak yapılmış ise form Yönetim Temsilcisi tarafından doldurulur ve sözlü alındığı kaydedilir. İtiraz durumunda belgelendirilmiş müşteri itirazını direk İtiraz Komitesi'ne yapabilir. Bunun için gerekçe ve ekinde itirazı destekleyici dokümanlarla birlikte itiraz dilekçesini itiraza konu olan olaydan 7 gün içinde Biobel'e ulaştırması gereklidir. Alınan tüm istek, şikayet veya itirazlar Yönetim Temsilcisi tarafından Müşteri Şikayetleri Listesi'ne işlenir.
- 3.2. Geri dönen memnuniyet anketleri Yönetim Temsilcisi tarafından incelenir. Herhangi bir konuda 2 veya 1 puan değerlendirmesi olması durumunda bu konu şikayet olarak ele alınır ve müşteri ile görüşülerek Müşteri İstek, Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu doldurulur.
- 3.3. İstek veya şikayeti içeren formu Yönetim temsilcisi, Ürün Belgelendirme Müdürü'ne iletir. Ürün Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilen form Biobel'in faaliyetleri ile ilgili olmaması durumunda formun ilgili kısmı işaretlenir ve istek veya şikayet sahibine durum açıklanır. Müşterinin bu açıklamayı kabul etmemesi durumunda sonraki aşamalarda itiraz olarak değerlendirilir. Konunun Biobel'in faaliyetleri ile ilgili olması durumunda yapılacak faaliyetler form üzerinde belirtilir ve en geç bir hafta içinde Düzeltici ve/veya Önleyici Faaliyet başlatılır. Şikayet ile ilgili sorumlular şikayetin çözümü aşamasında görevlendirilmez.
- 3.4. Başlatılan Düzeltici ve/veya Önleyici faaliyetler hakkında bilgi Yönetim Temsilcisi tarafından ilgili tarafa yazılı olarak iletilir.
- 3.5. Sonuçlandırılan Düzeltici ve/veya Önleyici Faaliyetler Genel Müdür'e sunulur. Genel Müdür yapılan çalışmaları ve sonuçları ilgili taraflara yazılı olarak bildirir. Yapılan bildirimden bir ay sonrasında ilgili taraftan hiçbir cevap gelmemesi durumunda Yönetim Temsilcisi tarafından sonucun tatmin edici bulunup bulunmadığının doğrulanması yapılır. Düzeltici ve/veya Önleyici Faaliyet sonucu, firma tarafından kabul edilirse şikayet kapatılır. Şikayet ile ilgili

Hazırlayan

Onaylayan

yapılan faaliyetlerin sonucunu firma kabul etmez ise şikayet bundan sonraki aşamalarda itiraz olarak değerlendirilir.

- 3.6. İtiraz durumunda konu İtiraz Komitesinin gündemine taşınır. Konunun görüşüleceği tarih, İtiraz Komitesi üyelerinin isim ve özgeçmişleri ilgili tarafa yazı ile bildirilir ve bu konularda fikir beyan etme hakkına sahip oldukları ve talep ettikleri takdirde toplantıya katılabilecekleri belirtilir.
- 3.7. İtiraz Komitesi itiraz ile ilgili gereken tüm bilgi ve dokümanları alır ve inceler. Gerekmesi halinde başvuru sahibini ziyaret eder. İtiraz komitesi itirazın yapılmasını takiben en geç 7 gün içerisinde kesin kararını verir. Verilen bu kararı Müşteri İstek, Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu'nda ilgili bölüme ve toplantı formuna kaydeder. İtirazların kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaz.
- 3.8. İtiraz komitesince alınan karar, bir hafta içinde Genel Müdür tarafından yazılı olarak ilgili tarafa bildirilir.
- 3.9. İtiraz Komitesinin aldığı tüm kararlarla ilgili olarak taraflar arasında uzlaşma olmaması durumunda çözüm yeri T.C. İzmir Mahkemeleridir.
- 3.10. Müşteri, cezalarla ilgili itirazını Biobel'e, gerekçe ve ekinde itirazı destekleyici dokümanlarla birlikte itiraz dilekçesi, ceza bildirimini alındıktan sonraki 7 gün içinde gönderilmelidir. İtirazın komiteye ulaşmasından sonraki 7 gün içinde, İtiraz Komitesi cezayı iptal etmek veya devam ettirmekle ilgili karar verecek ve bu kararı Müşteriye bildirecektir. Eğer Müşteri kararı kabul etmezse, problem, son kararı verecek olan ve aynı zamanda Biobel için bağlayıcı olan T.C Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığındaki ilgili komiteye iletilecektir. Bakanlık tarafından verilen karar kesin ve nihai karardır.
- 3.11. Biobel'e ulaşan, belgeli müşterilerin ürünleri ya da sistemlerindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan müşteri şikayetleri, ilgili müşteriye yazılı olarak bildirilir ve müşteriden hakkında yapılan şikayetle ilgili yaptığı ve/veya yapacağı düzenlemeler hakkında bilgi talep edilir. Gelen bilgiler Ürün Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilir, şikayetin önemi esas alınarak müşteride denetim gerçekleştirilebilir. Değerlendirme sonuçları firmaya bildirilir. Firmanın sonuçlara itiraz etmesi durumunda bu prosedür maddeleri uygulanır.
- 3.12. Biobel'e ulaşan tüm şikayetler ve itirazlar son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez. Müşterinin kamuya açık hale getirdiği veya Biobel ile müşterinin aralarında anlaşmaya vardığı (örneğin, şikâyetlere cevap verilmesi amaçlı) bilgiler hariç diğer tüm bilgiler sahibine özel bilgiler olarak dikkate alınır ve gizli kabul edilir. Gerek görülmesi durumunda yalnızca TÜRKAK ve T.C Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda yasal bir engel yoksa ilgili müşteri mutlaka haberdar edilir. Şikayet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna açıklanıp açıklanmayacağı, açıklanacaksa ne kapsamda açıklanacağı müşteri ve şikayet sahibi ile birlikte belirlenir. Biobel, kamuya açık ortamlarda yayınlamayı öngördüğü bilgilere ilişkin olarak müşteriyi önceden bilgilendirir. Müşteriye ilişkin olarak müşteri dışındaki kaynaklardan elde edilen bilgiler (örneğin, şikâyetinde bulunanlardan veya düzenleyicilerden) gizli olarak değerlendirilir.

Hazırlayan

Onaylayan

#### 4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü

Müşteri Şikayetleri Listesi

Müşteri İstek, Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu

---

Hazırlayan

Onaylayan