

1. KAPSAM

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

2. TANIMLAR

Şikâyet: 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, şikâyet veya itirazlar *Kalite Yönetim Sistemi* tarafından alınır. Bunun için Müşteri İstek, Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu kullanılır. Form Biobel web sayfasında kamuoyuna açık şekilde yayınlanmaktadır. Eğer başvurular sözlü olarak yapılmış ise form Kalite Yönetim sistemi 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, şikâyet veya itirazlar Kalite Yönetim sistemi tarafından Müşteri Şikâyetleri Listesi'ne işlenir.
- 3.2. *Geri dönen memnuniyet anketleri Kalite Yönetim Sistemi tarafından incelenir. Herhangi bir konuda 2 veya 1 puan değerlendirmesi olması durumunda bu veri yönetimin gözden geçirmesi toplantısında dikkate alınarak gerekli olması halinde düzeltici önleyici faaliyet başlatılır.*
- 3.3. İstek veya şikâyeti içeren formu Kalite Yönetim Sistemi, 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 şikâyet sahibine durum *açıklanarak yazılı olarak bildirilir.* 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. Şikâyet ile ilgili sorumlular şikâyetin çözümü aşamasında görevlendirilmez.
- 3.4. Başlatılan Düzeltici ve/veya Önleyici faaliyetler hakkında bilgi *Kalite Yönetim Sistemi* tarafından ilgili tarafa yazılı olarak iletilir.
- 3.5. Sonuçlandırılan Düzeltici ve/veya Önleyici Faaliyetler Genel Müdür'e sunulur. Genel Müdür onayının ardından Kalite Yönetim Sistemi tarafından taraflara yazılı bildirim yapılır. Yapılan bildirimden bir ay sonrasında ilgili taraftan hiçbir cevap gelmemesi durumunda Kalite Yönetim Sistemi tarafından sonucun tatmin edici bulunup bulunmadığının doğrulanması yapılır. Düzeltici ve/veya Önleyici Faaliyet sonucu, firma tarafından kabul edilirse şikâyet

Hazırlayan

Onaylayan

kapatılır. Şikayet ile ilgili 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. *Tarım ve Orman* 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 Tarım ve Orman 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, şikâyetle bulunanlardan veya düzenleyicilerden) gizli olarak değerlendirilir.

Hazırlayan

Onaylayan

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

ÜR.PR.07 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü

ÜR.LS.13 Müşteri Şikayetleri Listesi

ÜR.FR.25 Müşteri İstek, Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu

ÜR.FR.19 Düzeltici Önleyici Faaliyet Formu

Hazırlayan

Onaylayan