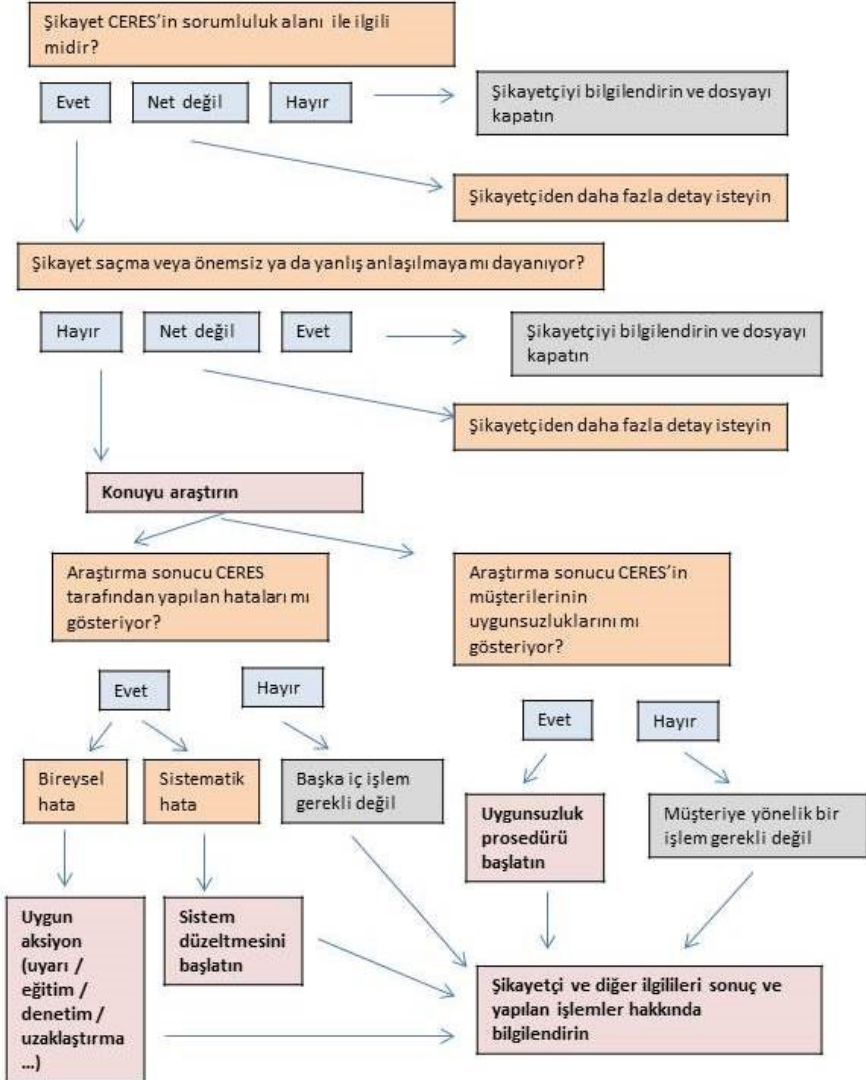


	İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıkların ele alınması	Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	04.03.2024
2.3.1 tr WI		Sayfa No	1/3

İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıkların Ele Alınması Çalışma Talimatı

1	Amaç	Sertifikasyon sürecindeki ilgili tarafların CERES'in prensipleri, usulleri, kararları ve personeli hakkında şikâyetçi olabilecekleri olasılığının olduğundan ve ISO/IEC 17065'in standartlarına uyulduğundan emin olmak. Servis kalitemizi korumak ve geliştirmek için yardımcı olmak.
2	Terimler	<p>Şikâyet: CERES, CERES personeli veya CERES müşterisi hakkında herhangi bir sorgulama.</p> <p>İtiraz: CERES'in almış olduğu belgelendirme kararı hakkında belirli bir şikâyet. CERES şikâyet ve itirazları benzer şekilde ele alır.</p>
3.1	Genel Prosedür	<p>Şikâyet bildirimleri, CERES'in web sitesindeki şikâyet formu kullanılarak e-posta yoluyla direkt CERES'e ya da tüm CERES çalışanlarına yazılı veya sözlü yapılabilir. Sözlü şikâyetler sadece istisnai durumlarda kabul edilebilir. Tüm çalışanlar bildirilen şikâyetleri KM'ye iletir. Şikâyetin alındığı KM tarafından müşteriye bildirilir ve KM şikâyeti ele alma sürecini başlatır. Aşağıdaki karar ağacı genel şikâyetleri ele alma prosedürünü göstermektedir.</p> 

	İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıkların ele alınması	Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	04.03.2024
2.3.1 tr WI		Sayfa No	2/3

3.2	Şikâyetleri kim ele alır?	<p>Şikâyet tipi</p> <p>Saçma, önemsiz durumlar ve yanlış anlaşılmalarda</p> <p>Daha az ciddi olan durumlar</p> <p>Ciddi durumlar (özellikle eğer başlangıç değerlendirmesi CERES personeli tarafından yapılmış ciddi hataları gösteriyorsa)</p> <p>Bir şikâyet, şikâyetçi veya şikâyetçinin örnek verdiği bir diğer müşteri ile çıkar çatışması olan bir şahıs tarafından ele alınamaz veya incelenemez.</p>	<p>Ele alış (araştırma dâhil)</p> <p>Konu ile ilgilenen şahıs</p> <p>Konu ile ilgilenen şahıs</p> <p>Kalite Müdürü veya sertifikater veya GM (konu ile daha önce ilgilenmemiş)</p> <p>Kalite Müdürü veya sertifikater veya GM (konu ile daha önce ilgilenmemiş)</p>	<p>Yapılacak eylem hakkında son karar</p> <p>İlgili değil</p> <p>Kalite Müdürü veya sertifikater veya GM (konu ile daha önce ilgilenmemiş)</p>
3.3	Konu CERES'in sorumluluk alanı içinde midir?	<p>Sertifikasyon kuruluşunun açık bir şekilde sorumluluk alanının içinde olmayan durumlar vardır. Örneğin bir şirket "rakibim ülkemizde XY'ye karşı sertifikalandırılmış ilk şirket olduğunu söylüyor, ancak doğru değil" diye şikâyet ediyorsa bu, sertifikalandıran kuruluşun değil, adil rekabet konusu ile ilgili resmi kuruluşların konusudur.</p> <p>Örneğin eğer, CERES bir müşterisi tarafından üretilmiş olan bir organik üründe pestisit kalıntısı bulunduğu şikâyeti alırsa, o zaman CERES'in araştırmayı iletmesinden önce ürünün kaynağı ilgili fatura, irsaliye ve/veya numune alım kayıtları ile doğrulanmalıdır.</p> <p>Standart sahiplerinin soruşturma talepleri de şikâyet olarak ele alınır ve kaydedilir.</p>		
3.4	Sonucun resmi bildirim	<p>Bu noktada ISO/IEC 17065 "şikâyetçiler" ve "itiraz edenler" arasında bir ayırım yapar. Şikâyetçilere sonuç hakkında mümkün olan bir zamanda tebligat yapılır, ancak itiraz edenlere her zaman resmi tebligat yapılır. Şüphesiz şikâyetçileri bilgilendirirken gizlilik esasları hesaba katılmalıdır. Bir şikâyet sertifikalandırılmış bir operasyonun durdurulması ile sonuçlandığı zaman bu durum üçüncü şahıs şikâyetçilere de bildirilmelidir, çünkü bu halka açık bir bilgidir. Diğer durumlarda bilgiyi üçüncü kişilere vermeden önce sertifikalandırılan tarafa danışılmalıdır. Normalde bu bilgi geneldir. Örneğin, eğer, şikâyet CERES tarafından sertifikalandırılmış bir tarafın uyumsuzlukları düzeltilmesi ile sonuçlanmışsa, o zaman bilgi "şikâyet edilen konu düzeltilmiştir; X tarafı gerekli düzeltici tedbirleri almıştır ve umarız bu sorunun tekrarlanmasını engeller" şeklinde olmalıdır.</p>		
4	Kayıtlar ve sonraki işlemler	<p>Hem şikâyetler hem de itirazlar 2.3.4 numaralı merkezi şikâyet listesinde kayıt edilmelidir. CERES tarafından yapılan ilgili eylemler de dâhil olmak üzere toplanan şikâyet kayıtları, KYS'nin kritik noktaların tespiti ve iyileştirmek amacıyla düzenli olarak yaptığı gözden geçirmelere konu olacaktır.</p> <p>Şikâyetçiye maksimum bir hafta içinde şikâyetinin alındığına dair bir ilk confirmasyon iletilir. Daha sonraki zaman aralıklarının tahmin edilmesi oldukça güçtür çünkü araştırmanın ilerleyişine bağlıdır. CERES bu süreçlerin mümkün olan en kısa zamanda tamamlanmasına uğraşır. Araştırma tamamlandığında, bir resmi bildirim yukarıdaki Bölüm 3.4'te</p>		

	İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıkların ele alınması	Revizyon No	04
		Revizyon Tarihi	04.03.2024
2.3.1 tr WI		Sayfa No	3/3

		belirtildiği şekilde maksimum bir hafta içinde düzenlenir. İtirazlar söz konusu olduğunda, itiraz, ilk karara katılmayan bir kişi tarafından ele alındıktan sonra normal olarak iç prosedür sona erer. Şikâyetçi, itiraz etmeye devam ederse akreditasyon kuruluşlarına veya standart sahiplere yönlendirilir.
5	İlgili dökümanlar	2.3.3 Şikâyet formu 7.2.8 Sertifikasyon sözleşmesi