DOKÜMAN NO: S-RF-GE-0110	TUV AUSTRIA SILA KALİTE FAALİYETLERİ ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN ALINMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ PROSES AKIŞ ŞEMASI	TÜV AUSTRIA SILA KALİTE
HAZIRLAMA TARİHİ: 01.03.2015		
REV TARİHİ/REV NO: 06.11.2021/04		

Şikayet/İtiraz Sahibi

↓

Şikayet/İtiraz Tüv Austria Sıla Kalite' ye web sitesi üzerindeki formlar ile, telefon yoluyla e-posta yoluyla, sözlü olarak veya kargo yoluyla ulaştırılabilir.

↓

Şikayet veya itiraz Tüv Austria Sıla Kalite' ye ulaştığı anda, Kalite Güvence Bölümü' ne iletilir. Şikayet ve itirazın ulaştığı bilgisi 5 iş günü içerisinde şikayet/itiraz sahibine bildirilir.

↓

Kalite Güvence Müdürü, şikayete konu olan faaliyetin sorumlusuna danışarak şikayetin ele alınıp, alınmayacağını analiz eder.

↓

Kalite Güvence; şikâyet sahibine yazılı bilgi verir ve şikâyetin, ilgili faaliyetinde yer almamış, şikâyette bulunan kişi / firma ile herhangi bir bağlantısı olmayan yetkin personel tarafından değerlendirilmesi için gerekli kurulu oluşturarak incelemeyi başlatır.
Kalite Güvence; itiraz sahibine yazılı bilgi verir ve itirazın, ilgili faaliyetinde yer almamış, itiraz eden firma ile herhangi bir bağlantısı olmayan yetkin personel tarafından değerlendirilmesi için gerekli kurulu oluşturarak incelemeyi başlatır. Kurul üyelerinin Gizlilik, Bağımsızlık ve Tarafsızlık Taahhütleri incelenir.

↓

İtirazı/şikayeti değerlendirecek kişi/kişiler gerekli olduğunda itiraz/şikayet sahibi ve ilgili personel ile görüşür, ilgili raporları inceler ve kararını en geç 20 iş gününde verir. Karar, S-FRM-GE-0390 DÜZELTİCİ FAALİYET RAPORU ile kanıt dokümanları ile birlikte itiraz/şikayet sahibine iletilir.

↓

Yapılan değerlendirmelerin sonucunda itiraz veya şikayetin sahibi sonuçtan memnun olmaması halinde değerlendirme sonucundan sonra ilk 5 iş günü içeresinde bildirmelidir.

Şikayet /itiraz da bulunan kişi veya kurumlar ilk değerlendirme sonucunda yeniden itiraz ettikleri takdir de, şikayet ve itiraz kurulu toplantıya çağırılır. Kurul tüm kanıtları inceler, gerekli görüşmeleri yapar ve en fazla 10 iş günü içerisinde sonucunu Kalite Güvence Müdürü' ne bildirir. Kalite Güvence Müdürü sonucu itiraz ve şikayet sahibine yazılı olarak iletir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
CEREN BOYSAN	HALİT BATTAL

Şikayet ve İtiraz Yönetimi Akış Şeması Tüv Austria Sıla Kalite Merkez ofis ve şubelerini kapsamaktadır. Şubeler ile ilgili itiraz ve şikayetleriniz için Tüv Austria Sıla Kalite Bursa ofisi ile iletişime geçebilirsiniz.