

	PR07 ECOTÜRK KONTROL VE SERTİFİKASYON HİZMETLERİ LTD. ŞTİ. ŞİKAYET , UYUŞMAZLIK VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	İlk Yayın Tarihi/Revizyon tarihi	
		25.12.2020	
		Rev. No.	Sayfa No.
		00	1/1

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı şirketin tüm faaliyetleri ile ilgili tedarikçilerden ve tüm diğer taraflardan gelen şikayet, anlaşmazlık ve itirazların değerlendirilmesini kapsar.

2. SORUMLULAR

Genel Müdür, Kalite Sorumlusu ve ilgili tüm birimler

3. TANIMLAR

3.1 Şikayet : Özel ve/veya tüzel kişiler tarafından şirketin faaliyetleri, dökümanları, personeli ve belgelendirme yaptığı kuruluşların faaliyetleri ile ilgili yapılan yazılı olumsuz başvurulardır.

3.2 Uyuşmazlık : Şirketin tüm faaliyetleri ile ilgili olarak tedarikçiler ve ilgili tüm taraflar ile şirket personeli arasındaki fikir ayrılığı

3.3 İtiraz : Şirketin belgelendirdiği veya belgelendirme başvurusunda bulunan gerçek veya tüzel kişilerin kendileri ile ilgili aldığı olumsuz kararlara karşı yaptığı yazılı başvuru

4. UYGULAMA

4.1 Şikayet, Uyuşmazlık ve İtirazların Kabulü

Şirkete yazılı olarak ve/veya web sitesi üzerinden ulaşan tüm şikayetler, uyuşmazlıklar ve itirazların kaydı Kalite Sorumlusu tarafından kabul edilir.

4.2 Şikayet, Uyuşmazlık ve İtirazların Kaydı

Tüm şikayet, itiraz ve uyuşmazlıklar PR 07/FR01 Şikayet, Uyuşmazlık ve İtirazların Kayıt Formu'na kayıt edilir. İlgili taraflardan gelen tüm şikayet, uyuşmazlık ve itirazlar Kalite Sorumlusu tarafından PR07/LS 01 Şikayet, Uyuşmazlık ve İtirazların Takip Listesi'ne kayıt edilir.

4.3 Şikayet, Uyuşmazlık ve İtirazların Çözümlemesi

Tüm şikayet, itiraz ve uyuşmazlıklar en geç 15 gün içerisinde değerlendirilir. Şikayete konu olan kişi ve/veya kişiler şikayetin çözümlenmesinde görev alamaz. Gerekli değerlendirmeler yapıldıktan sonra PR 03/FR 01 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu açılır ve ilgili şikayet, itiraz ve uyuşmazlığın 1 aylık süre içerisinde çözüme kavuşturulması sağlanır ve şikayet sahibine yazılı olarak bildirilir. Şikayet sahibi, kendisine yazılı olarak bildirilen karara itirazını 30 gün içerisinde bildirmelidir. İtiraz durumunda belgelendirilmiş müşteri itirazını direk İtiraz Komitesi'ne yapabilir. Şirket Müdürü 5 iş günü içerisinde İtiraz Komitesi'ni itirazı incelemek üzere toplanmasını sağlar. İtiraz Komitesi 3 kişiden oluşur, itiraz komitesinde söz konusu itiraza taraf olan üyeler yer alamaz ve karar en az 2 üyenin oybirliği ile alınır. İtiraz Komitesi aldığı kararı, toplanmasından sonraki 5 iş günü içerisinde itiraz sahibine yazılı olarak bildirir. Gerekli hallerde başvurulması amacıyla PR01/FR04 Organik Tarım Sözleşmesi'nde yer alan mahkemeler yetkilidir.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PR07/FR01 Şikayet, Uyuşmazlık ve İtiraz Bildirim Formu
- PR07/LS01 Şikayet, Uyuşmazlık ve İtiraz Takip Listesi
- PR 03/FR 01 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Formu
- PR01/FR04 Organik Tarım Sözleşmesi

REVİZYON TAKİP TABLOSU		
Revizyon No	Revizyon Nedeni	Revizyon Tarihi

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Sorumlusu	Genel Müdür