1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı, Control Union Gözetim ve Belgelendirme Ltd. Şti. bünyesinde gerçekleştirilen hizmetler ile ilgili taleplerin karşılanması, verilen hizmetler sırasında elde edilen bilgilerin gizliliğinin sağlanması, müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi ve takibi, müşterilerden ve ilgili tüm taraflardan alınan ***şikayetler dahil*** geri bildirimler doğrultusunda Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğinin ve sürekliliğinin arttırılması için yetki, yöntem ve sorumlulukları belirlemektir. Bu prosedür, CUGB'nin sunduğu hizmetler hakkında müşterilerden ve ilgili tüm taraflardan gelen geri bildirimleri***/şikayetleri*** kayıt altına alma, değerlendirme, sonuçlandırma süreçlerini, müşteri memnuniyeti değerlendirmelerini ve gizlilik ilkelerini kapsamaktadır.

Şikayetler dahil geri bildirimlerin ele alınması süreci, şikayetçi/ilgili taraf için ücretsiz olarak yürütülmektedir.

2. SORUMLULUK

Yönetim: Prosedürün uygulanabilmesi için gerekli alt yapıyı oluşturmalıdır. CUGB'nin faaliyetleri hakkında alınan geri bildirimlerin Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısında görüşülerek gerekli iyileştirme faaliyetlerinin yürütülmesini sağlamaktan sorumludur. ***CUGB içerisinde şikayetleri ele alma süreçlerinin ve amaçlarının planlanmasını, tasarlanmasını, oluşturulmasını, geliştirilmesini ve sürekli iyileştirilmesini sağlamaktan sorumludur.***

Bölüm Müdürü: İlgili taraflardan (müşteri, resmi makamlar, akreditasyon kuruluşları, tedarikçi vb.) gelen geri bildirimlerin (talep, şikayet, itiraz, memnuniyet ve diğer) alınması, geri bildirim değerlendirme sonuçlarının geri bildirimi gerçekleştiren ilgili tarafa bildirilmesi ilgili Bölüm Müdürü' nün sorumluluğundadır. Yapılan geri bildirimlerin araştırılmasını ve değerlendirilmesini sağlar.

Müşteri İlişkileri Koordinatörü: TS ISO 10002:2018 standardı kapsamında ilgili taraflardan gelen QM-L-13.01 Şikayet Kod Listesi şikayet ve geri bildirimleri ele almaktan, kayıt etmekten, değerlendirme sürecini yönetmekten, müşteri ve ilgili taraflara geri bildirim yapmaktan ve süreç ile ilgili sonuçları üst yönetime raporlamaktan sorumludur.

Kalite Yönetim Departmanı: Bu prosedürün hazırlanmasından, kontrol edilip onaylatılmasından, yayınlanmasından, gerektiğinde güncellenmesinden ve uygulanmasından sorumludur. CUGB' ye iletilen ***QM-L-13.01 Şikayet Kod Listesi dışındaki*** geri bildirimlerin ***(tavsiye, istek, itiraz, talep vb.)***, geri bildirim türüne göre yazılı hale getirilmesi ve ilgili bölümlere iletilmesi, müşteri memnuniyet anketlerinin değerlendirilmesinden ve kayıtların oluşturulmasından sorumludur.

Personel: Bu prosedüre uygun olarak geri bildirimlerin alınması, kaydedilmesi, gerektiğinde çözüme destek vermesi, müşteri memnuniyet anketlerinin müşteriye ulaştırılması/geri talep edilmesi ve alınan kayıtların Kalite Yönetim Departmanı'na iletilmesinden sorumludur.

TS ISO 10002:2018 standardı kapsamında müşterilerden gelen geri bildirimleri Müşteri İlişkileri Koordinatörü'ne iletmekten sorumludur.

Hazırlayan / İmza	Kontrol Eden / İmza	Onaylayan / İmza
Elif YILDIZ Kalite Yönetim Birim Sorumlusu	Şule HANEY İLBARS Kalite Yönetim Müdürü	Fahrettin SÖNER Genel Müdür

Kontrollü kopya! Basılmış hali kontrolsüz kopyadır! (Basım: 8.8.2022)

Not: Bu doküman Control Union Gözetim ve Belgelendirme Ltd. Şti. (CU Türkiye) tarafından hazırlanmıştır.
CU Türkiye Kalite Yönetimi'nin yazılı izni olmadan kopyalanamaz, çoğaltılamaz ve üçüncü şahıslarla paylaşılamaz.

3. TANIMLAR

İlgili taraf: Müşteriler, potansiyel müşteriler, akreditasyon kuruluşları, bakanlık ve resmi kurumlar gibi Control Union Gözetim ve Belgelendirme Ltd. Şti. faaliyetlerini ***etkileyen***, etkilenen ***veya etkilendiği düşünülen*** kişi ya da kurumlar.

Talep: Verilen hizmet doğrultusunda, ilgili taraflar tarafından herhangi bir konuya ilişkin yapılan yazılı, sözlü başvurular.

İstek: Faaliyet kalitesinde beklenen değişikliklerdir. Ancak zorunluluklar veya TS EN ISO/IEC 17020/17065/17025/17021 kriterleri ve analiz sonuçları konusundaki istekler değerlendirmeye alınmaz.

Geri Bildirim: İlgili tarafların paylaşmış olduğu olumlu ya da olumsuz görüşler, yorumlar, anketler, talep, memnuniyet, takdir, şikayet, itiraz beyanlarının hepsi.

Şikayet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun Control Union'ın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir. ***Şikayetler, CUGB' ye doğrudan veya dolaylı olarak yapılabilir.***

Şikayetçi: Şikayeti yapan kişi, kurum, kuruluş veya temsilcidir.

İtiraz: Uygunluk değerlendirme kuruluşunun, uygunluk değerlendirme faaliyeti ile ilgili verdiği kararı yeniden değerlendirilmesinin talep edilmesidir.

Müşteri: Şirketin faaliyet kapsamları doğrultusunda iş yapılması amacıyla talepte bulunan, verilen hizmet sonucunda rapor, sertifika, faturanın teslim edildiği gerçek veya tüzel kişilerdir. ***Müşteri, kuruluşumuzun dışından ve içinden olabilir.***

Müşteri Memnuniyeti: Müşteri beklentilerinin karşılanmasının müşteri tarafından algılanma derecesidir.

Kod 1: CUGB için geri bildirime konu şikayet türlerinin Kod 1 tanımlaması ile ilgili başlık altında derecelendirilmesidir. Kod 1 altında değerlendirilen geri bildirimlerin çözüm süresi maksimum 7 (yedi) iş günüdür.

Kod 2: CUGB için geri bildirime konu şikayet türlerinin Kod 2 tanımlaması ile ilgili başlık altında derecelendirilmesidir. Kod 2 altında değerlendirilen geri bildirimlerin çözüm süresi maksimum 10 (on) iş günüdür

Çözüm Süresi: Aksiyonun belirlenerek ilgili taraf ile paylaşılması süresi.

Objektiflik: Her bir talebin ele alınması sürecince, adil ve tarafsız şekilde, gizlilik içerisinde değerlendirilmesi.

Şeffaflık: Her bir talebin ve şikayetin ele alma sürecinin müşterilere, personele ve konuya ilişkin ilgili diğer taraflara iletilmesi.

Erişilebilirlik: Şikayetleri ele alma sürecinin, bütün şikayetçiler için kolayca ulaşılabilir olması.

Cevap Verilebilirlik: Şikayetleri ele alma sürecinde, müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması.

Tarafsızlık: Her bir şikayetin, şikayetlerin ele alınması süreci esnasında, adil, tarafsız ve önyargısız bir şekilde değerlendirilmesi.

Bilgi Bütünlüğü: Şikayetleri ele alma konusundaki bilgilerin doğru olması, yanlış yönlendirilmemesi, toplanan verinin ilgili, doğru, tam ve faydalı olmasının sağlanması.

Not: Bu doküman Control Union Gözetim ve Belgelendirme Ltd. Şti. (CU Türkiye) tarafından hazırlanmıştır.
CU Türkiye Kalite Yönetimi'nin yazılı izni olmadan kopyalanamaz, çoğaltılamaz ve üçüncü şahıslarla paylaşılamaz.

Müşteri Odaklı Yaklaşım: Şikayetlere ilişkin müşteri odaklı yaklaşımın benimsenmesi ve bildirimlere açık olunması.

Hesap Verilebilirlik: Şikayetleri ele alma süreci ile ilgili karar ve eylemlerin oluşturulması, raporlanması ve sürdürülmesi aşamalarının hesap verilebilir olması.

İyileştirme: Şikayetleri ele alma sürecinin etkinliğinin ve verimliliğinin arttırılması çalışmaları.

Yeterlilik: Süreçlere dahil olan personelin işin gerektirdiği kişisel davranışlara, deneyime, eğitime, öğretime ve tecrübeye sahip olması.

Dakiklik: Şikayetlerin, şikayetin ve kullanılan sürecin niteliğine göre yapılabildiği kadarıyla hızlı bir şekilde ele alınması.

4. UYGULAMA

4.1. Müşteri Ziyaretlerinin Planlanması

Müşteri memnuniyetinin sağlanması, satış ve pazarlama faaliyetlerinin sürdürülebilmesi, yeni müşteri kazanımı, mevcut müşterilere belirli periyotlarda ziyaret gerçekleştirilmesinin takibini sağlamak amacıyla belirli periyotlarda müşterilere ziyaret planlaması yapılmalı ve yapılan ziyaretlerin değerlendirilmesinin yapılabilmesi için geri bildirimlerin kaydedilmesi gerekmektedir. Müşteri ve potansiyel müşteri ziyaretlerini gerçekleştiren personel tarafından Müşteri Ziyaret Plan ve Takip Formu ile yapılacak olan ziyaretler planlanır ve ziyaret sonrasında Müşteri Ziyaret Raporu hazırlanarak yapılan ziyaretin çıktıları ve alınan geri bildirimler kaydedilir. Bu raporlardan sağlanan veriler doğrultusunda Müşteri Talepleri Formu ile talep açılabilir. Toplanan bu veriler sene sonunda yapılan Yönetimi Gözden Geçirme Toplantısı' nda veri olarak kullanılır.

4.2. İlgili Taraflardan Gelen Geri Bildirimlerin (*Tavsiye,* İstek, Şikayet, İtiraz, Memnuniyet, vb.) Alınması ve Kaydı

Geri bildirimler ile ilgili adımlar QM-S-13.01 Geri Bildirim Akış Şeması'nda belirtilmiştir. Müşterileri ve tüm ilgili tarafları bilgilendirmek için şemanın güncel hali internet sitesinde yayınlanır. Geri bildirimlerin ele alınması prosesini anlatan Hizmet ve Geri Bildirim Prosedürü, talep edilmesi halinde ilgili tüm taraflara g önderilir.

CUGB'nin müşterilerine verdiği hizmetler için almış olduğu geribildirimler ve şikayetler, şirket prosedürleri, akreditasyon gereklilikleri ve hizmet kalitesine etkisi açısından QM-L-13.01 Şikayet Kod Listesi'nde belirtildiği şekilde gruplandırılmıştır.

Geri bildirimlerin tüm seviyelerindeki kararlardan CUGB sorumlu olup geri bildirim talepleri resmi olarak kabul edilir ve geri bildirimin tarafımıza ulaştığının teyidi en geç 3 gün içerisinde mail veya telefonla bildirim yapan kişi/ müşteriye iletilir. Geri bildirimler, QM-F-13 Geri Bildirim Formu aracılığıyla; kurumsal internet sitesi üzerinden, sözlü ve/veya yazılı, telefon ve/veya e-posta yolu vb. ile veya anket çalışmaları esnasında alınabilir. Geri bildirimlerin mümkünse yazılı olarak Geri Bildirim Formu aracılığı ile bildirilmesi istenir. Sözlü ***veya mail*** olarak ***departmanlara*** iletilen geri bildirimler bildirimi alan kişi tarafından ***hemen Müşteri İlişkileri Koordinatörü' ne müsteri.iliskileri@controlunion.com e-mail adresine iletilmelidir. Müşteri İlişkileri Koordinatörü, alınan şikayeti QM-F-13 dokümanına kayıt eder ve geribildirimi yapan müşteriye şikayetin alındığına dair geri bildirimi yazılı olarak yapar. İletilen geribildirimler QM-L-13.01 Şikayet Kod Listesi'nde yer alan gruplara/kodlara göre değerlendirilerek şikayetin koduna göre gerekli kod atamasını yaparak eş zamanlı olarak ilgili birim yöneticisine iletir.*** Geri bildirimler form üzerinde belirtilen adrese veya iletişimde olunan yetkiliye yapılabilir. ***QM-L-13.01 Şikayet Kod Listesi'nde tanımlanmış olan konular dışında alınan geri bildirimlerin süreç planlaması, yönlendirmesi, iletişim ve kayıtları Kalite Yönetim Departmanı tarafından yapılır.***

Not: Bu doküman Control Union Gözetim ve Belgelendirme Ltd. Şti. (CU Türkiye) tarafından hazırlanmıştır.
CU Türkiye Kalite Yönetimi'nin yazılı izni olmadan kopyalanamaz, çoğaltılamaz ve üçüncü şahıslarla paylaşılamaz.

Müşteri haricindeki kaynaklardan sağlanan müşteri hakkındaki bilgiler CUGB politikalarıyla tutarlı olacak şekilde gizli olarak ele alınacaktır. Geri bildirimlerin kabulü, soruşturması ve kararı geri bildirimde bulunan kişiye karşı ayrımcı herhangi bir faaliyetle sonuçlanmamalıdır.

İletilen geri bildirimlere Kalite Yönetim Departmanı tarafından numara verilerek, QM-F-13.13 Geri Bildirim Değerlendirme Formu ile değerlendirmeye alınır ve QM-F-13.07 Geri Bildirim Takip Formu'na kaydedilir. Numaralar Yıl - Sıra No şeklinde verilir. (Örneğin; 2021 yılı 1. geri bildirimi için 2021-1).

4.3. Geri Bildirimlerin Değerlendirilmesi

Kalite Yönetim Müdürü, Müşteri İlişkileri Koordinatörü, şikayet dahil olmak üzere geri bildirime konu Birim Müdürü ve (varsa) bu yöneticinin belirleyeceği kişi/ler ile geri bildirim değerlendirme ekibi oluşturulur. Ekip belirlenen ilgili süre içerisinde gerekli değerlendirmeleri yaparak geri bildirimleri/şikayetleri çözüme ulaştırmaya çalışır. Şikayet/İtiraz/İstek ve taleplere yönelik çözüm ile ilgili geri bildirim yine ilgili süre içerisinde geri bildirimi yapan ilgili tarafa Müşteri İlişkileri Koordinatörü tarafından yazılı olarak iletilir.

QM-L-13.01 Şikayet Kod Listesi'nde tanımlanmış olan konular dışında alınan geribildirimlerin süreç planlaması, yönlendirmesi, iletişim ve kayıtları Kalite Yönetim Departmanı tarafından yapılır.

Alınan geri bildirim kayıtları ve ***yönlendirmeleri 4.2 maddesinde açıklandığı gibi*** en geç 3 iş günü ***içerisinde geri bildirim türüne göre Müşteri İlişkileri Koordinatörü ve/veya Kalite Yönetim Departmanı*** tarafından yapılır. Tüm ***değerlendirme ve*** inceleme, alınan kararlar objektif olarak gerçekleştirilmelidir. Geri bildirimin ***değerlendirmesi ve incelemesi;*** faaliyet gösterilen alanlardaki sorumluluk kapsamında olup olmadığı, yasalara, akredite olunan ilgili standartlara ve etik kurallara veya Kalite Yönetim Sistemi' ne uygun olup olmadığı değerlendirme ekibi ile birlikte teyit edilir.

Geri bildirim uygun ise işleme alınır. Diğer müşterilere ve şirketin saygınlığına zarar verecek geri bildirimler işleme alınmaz.

Geri bildirim uygun değilse işleme alınmaz. İşleme alınmayan geri bildirimler ***ilgili konu kapsamına göre*** Kalite Yönetim Departmanı, ***Müşteri İlişkileri Koordinatörü***, ***ilgili*** Bölüm Müdürü***'nden oluşan değerlendirme ekibi*** ile değerlendirilir ve Geri Bildirim Değerlendirme Formu'na kısa bir ***açıklama ile kaydedilir.*** Kabul edilmeyen geri bildirimler Kalite Yönetim Departmanı tarafından QM-F-13.07 Geri Bildirim Takip Formu'na işlenerek kabul edilmeme nedeni ilgili formun açıklama kısmında belirtilir.

Müşteri geri bildirimleri değerlendirilirken gizlilik prensipleri doğrultusunda hareket edilir.

CUGB ile paylaşılan geri bildirimin mümkün olduğunca kısa sürede çözümlenmesi için süreç ***ilgili konu kapsamına göre Müşteri İlişkileri Koordinatörü*** ve Kalite Yönetim Departmanı tarafından takip edilir ve ***gerekli yönlendirmeler yapılır.***

Geri Bildirim Değerlendirme Ekibi, Kalite Yönetim Departmanı, ***Müşteri İlişkileri Koordinatörü***, ilgili Bölüm Müdürü ***veya ilgili Bölüm Müdürü' nün belirleyeceği*** geri bildirime konu faaliyetlerde yer almamış personel/lerden olmak üzere en az 3 kişiden oluşur. Karar alınması için oy çokluğu şarttır. Ekip üyelerinden herhangi birinin geri bildirime konu olan durumda yer alıyor olması ***ve/***veya çıkar çatışması yaratabilecek şekilde daha önce ilgili müşteriye danışmanlık sağlamış ***ve/***veya ilgili müşteri tarafından istihdam edilmiş personel olmaması gerekir. Danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren 2 (iki) yıl süre ile o müşterinin bir şikayet veya itirazının çözümünün gözden geçirilmesi veya onaylanmasını gerçekleştiren ekibe katılamaz. Geri bildirimin konusu sebebiyle dışarıdan teknik uzman görüşüne ihtiyaç olabilir. Bu durumda QM-F-05.07 Paydaş Gizlilik Sözleşmesi imzalanarak teknik uzmanın görüşüne başvurulabilir. Sistem belgelendirme için itiraz ve şikayet gibi geri bildirimleri değerlendirmek

Not: Bu doküman Control Union Gözetim ve Belgelendirme Ltd. Şti. (CU Türkiye) tarafından hazırlanmıştır.
CU Türkiye Kalite Yönetimi'nin yazılı izni olmadan kopyalanamaz, çoğaltılamaz ve üçüncü şahıslarla paylaşılamaz.

üzere şikayet ve itiraz değerlendirme komitesi oluşturulur, komite üyelerine şikayet ve itiraz değerlendirme komite üyesi sözleşmesi imzalatılır. Süreç ve şartlar geri bildirim değerlendirme ekibindeki ile aynıdır.

Kalite Yönetim Departmanı tarafından belirlenmiş olan inceleme ekibi, termin tarihi ve düzeltici veya önleyici faaliyet gerekliliği Geri Bildirim Değerlendirme Formu üzerinde kaydedilir.

Geri bildirim Laboratuvar***ların*** analiz sonucu ile ilgili itiraz/şikayet ise; uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda "Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü" ne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, analiz tekrarı gerekmeyen hususlar, müşteriye/ilgili tarafa gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir. Analiz tekrarı yapılması gerektiğinde ***Gıda laboratuvarı için; LAB-P-03*** Laboratuvar Gizlilik, Güvenlik ve Tarafsızlık Prosedürü' ne ve ***Tekstil laboratuvarı için; TEXLAB-P-03*** Laboratuvar Gizlilik, Güvenlik ve Tarafsızlık Prosedürü' göre gerekli düzenleme***leri*** yapıldıktan sonra bildirilen tarihte, Laboratuvar Müdürü (İhtiyaç duyulması halinde Kalite Yönetim Departmanı ve ***Müşteri İlişkileri Koordinatörü*** ile birlikte) ve müşterinin/ilgili tarafın katılımı ile görüşme yapar. Analizde uygulanacak standart, analiz metodu ve analizlerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye/ilgili tarafa bilgi verilir. Müşterinin/ilgili tarafın, Laboratuvar Birim Sorumluları ile birlikte yaptığı analiz tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu Laboratuvar Yönetimine bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar Kalite Yönetim Departmanı tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda müşteri/ilgili taraf ile birlikte mutabık kalınacak başka bir laboratuvarda (tercihen akredite) analiz tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Analiz ücreti haksız tarafça karşılanır. Yapılan tekrar analizlerinde sonuçların farklı çıkması durumunda; aynı analizin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü ve ***Gıda laboratuvarı için; LAB-P-05*** Laboratuvar Kalite Güvence Prosedürü'ne, ***Tekstil laboratuvarı için; TEXLAB-P-05 Laboratuvar Kalite Güvence Prosedürüne*** göre işlemler uygulanır.

Laboratuvar hizmet ve geri bildirim prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur. Geri bildirim ile ilgili kayıtlar formun ekinde saklanır.

4.4. Geri Bildirim ile İlgili Yapılan İnceleme/Çözüm İşlemi

Bölüm Müdürü tarafından talebi incelemesi için belirlenen sorumlular, önerilen faaliyet/işlem için çalışmaları başlatır. Yapılan çalışmaya yönelik açıklamalar Geri Bildirim Değerlendirme Formu' na kaydedilir. Alınacak aksiyonların belirlenmesinin ardından, geri bildirim için yapılacak çalışma/işlem ile ilgili ön bilgilendirme geri bildirim de bulunan ilgili kişiye/kuruma yapılır.

Yapılan faaliyetler sonrasında düzeltici faaliyete gerek görülmesi durumunda Kalite Yönetim Departmanı tarafından süreç DÖF Prosedürü' ne göre değerlendirmeye tabi tutulur. Yapılacak faaliyet/işlemin yapılıp yapılmadığı ***prosedüre göre*** kontrol edilir, talebin gerçekleşip gerçekleşmediği, talepten dolayı Kalite Yönetim Sistemi açısından değişikliğe gerek olup olmadığı irdelenir. Kalite Yönetim Departmanı, isteğin sadece o iş için mi (özel) yoksa genel bir istek olarak mı kabul edileceğine ***ilgili birim yöneticisi*** ile görüşerek karar verir. Değerlendirme ile ilgili kayıtlar QM-F-13.13 Geri Bildirim Değerlendirme Formu'na kaydedilir. Gelen tüm talepler ve sürecin tamamı Kalite Yönetim Departmanı tarafından QM-F-13.07 Geri Bildirim Takip Formu ile takip edilir.

4.5. Geri Bildirim Sonucunun İlgili Tarafa Bildirilmesi ve Sonuçlandırılması

4.5.1. Şikayet ve QM-L-13.01 Şikayet Kod Listesi'nde yer alan tüm geri bildirimler için;

Müşteri şikayetlerine yönelik çözüm ile ilgili geri bildirim yine ilgili süre içerisinde şikayeti yapan müşteriye Müşteri İlişkileri Koordinatörü tarafından yazılı olarak iletilir. Müşteri şikayetleri ile ilgili olan süreç planlaması, yönlendirmesi, iletişim ve kayıtlar Müşteri İlişkileri Koordinatörü tarafından yapılır.

Not: Bu doküman Control Union Gözetim ve Belgelendirme Ltd. Şti. (CU Türkiye) tarafından hazırlanmıştır.
CU Türkiye Kalite Yönetimi'nin yazılı izni olmadan kopyalanamaz, çoğaltılamaz ve üçüncü şahıslarla paylaşılamaz.

4.5.2 QM-L-13.01 Şikayet Kod Listesi'nde yer almayan geri bildirimler için;

İlgili taraftan alınan geri bildirim ile ilgili değerlendirmelerin tamamlanmasının ardından, Bölüm Müdürü' nün görevlendirdiği sorumlu kişi tarafından veya gerekirse Bölüm Müdürü tarafından, geri bildirim sonucu, geri bildirimde bulunan yetkiliye resmi yazı ya da mail yolu ile yazılı şekilde bildirilir. Akabinde gerekli görülürse telefon ile de iletişime geçilerek gerekli bilgiler verilir ve çözüme varılmaya çalışılır. Geri bildirime konu olan kişinin Bölüm Müdürü olması durumunda ilgili tarafa sonucun bildirimi Kalite Yönetim Departmanı tarafından sağlanır.

Geri bildirime/şikayete konu personel geri bildirim sürecinde yer almaz. Geri bildirimde bulunan kişiye verilen bilgiler, görüşmeyi gerçekleştiren bölüm/kişi tarafından Geri Bildirim Takip Formu'na kaydedilir. Talep edilen beklentinin gerçekleşip gerçekleşmediğine geri bildirimde bulunan ilgili kişi tarafından verilen yanıta göre karar verilir. İlgili tarafa bilgi verildikten sonra gerekli olan aksiyon ve faaliyetlerin tamamlanmasından Bölüm Müdürü (Geri bildirime konu olan kişinin Bölüm Müdürü olması durumunda Genel Müdür) sorumludur.

Şikayet ve itirazlar dahil geri bildirimlerin mümkün olduğunca kısa sürede çözümlenmesi için süreç Kalite Yönetim Departmanı ve ***Müşteri İlişkileri Koordinatörü*** tarafından takip edilir. Şikayetlerin ve itirazların ön değerlendirilmesinden ve sonuçlandırılmasından Bölüm Müdürü, Bölüm Müdürü ile ilgili şikayetlerde ise Kalite Yönetim Departmanı sorumludur.

Şikayetlerin sonuçlandırılma süreleri QM-L-13.01 Şikayet Kod Listesi'nde belirtilmiştir.

Bölüm Müdürü sigorta şirketinin bilgilendirilmesi gerektiği durumlarda konuyu Genel Müdüre iletir ve Genel Müdür'ün onayı ile sigorta şirketine ilgili durum 30 gün içinde bildirilir.

Genel Müdür Mesleki Sorumluluk Sigortasının ele alamayacağı konuları, geri bildirim sahibiyle ticari yolla çözme kararı alabilir.

Tarım Bölüm Müdürü organik tarım sertifikasyonunda tespit edilen, sistemden çıkartılmayı gerektirecek her türlü aykırılıklar ile uygun görülen yaptırım işlemlerini de içeren karar yazısını, müteşebbisin / müşterinin itirazı var ise en geç 20 (yirmi) gün içinde, itiraz yok ise yıllık raporlarda konu ile ilgili bilgi ve belgeleri Organik Tarım Komitesi'ne iletir. Organik Tarım Komitesi gerekli incelemeleri yaptıktan sonra nihai kararını verir ve sonucu taraflara bildirir. İyi Tarım Uygulamaları için, tespit edilen her türlü aykırılıklar ile ilgili bilgi ve belgeleri, uygun görülen yaptırım işlemini de içeren bir raporu en geç 20 gün içinde Bakanlığa bildirir. Yaptırımlarla ilgili itirazlar Bakanlığa yapılır. Gerekli hallerde başvurulması maksadıyla, Organik Tarım Kontrol ve Sertifikasyon Sözleşmesi/ İTU Kontrol ve Sertifikasyon Sözleşmesi'nde itirazlar durumunda üretim bölgesi içerisinde yetkili olan mahkemeler belirlenmiştir.

4.6. Müşteri Bilgilerinin Gizliliği

Müşteri ile muhatap olan tüm personel ve sorumlular, müşteri çıkarları, gizli bilgi ve tescilli hakların korunmasından ve tedbirlerin alınmasından sorumludur. İşe girişte her personele imzalatılan Tarafsızlık, Bağımsızlık ve Gizlilik Sözleşmesi'ni imzalayarak Control Union'a ve müşteriye ait tüm bilgileri koruyacağını ve üçüncü taraflar ile paylaşmayacağının sorumluluğunu alır. Bu formun imzalatılması işe girişte ***İnsan Kaynakları Departmanı'nın*** sorumluluğundadır ve özlük dosyalarında muhafaza edilir. Geri bildirim konusu sebebiyle dışarıdan teknik uzman görüşüne ihtiyaç olması durumunda teknik uzman ile QM-F-05.07 Paydaş Gizlilik Sözleşmesi imzalanır.

TS ISO 10002:2018 standardı kapsamında yer alan şikayetler dahil, tüm geribildirimler, geribildirimi yapan taraf ile ilgili kişisel bilgiler, sadece kuruluşumuz içerisinde 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanununa uygun olarak oluşturulan ve şirketimizin https://www.controlunion.com.tr adresinde yer alan Kişisel Verilerin

Not: Bu doküman Control Union Gözetim ve Belgelendirme Ltd. Şti. (CU Türkiye) tarafından hazırlanmıştır.
CU Türkiye Kalite Yönetimi'nin yazılı izni olmadan kopyalanamaz, çoğaltılamaz ve üçüncü şahıslarla paylaşılamaz.

Korunmasına ilişkin şirket politikamız kapsamında ve sadece konunun ele alınması amacıyla sadece ilgili kişiler tarafından Müşterilerin izin verdiği ölçüde erişilebilir durumdadır. Müşteri ve geribildirime konu taraflar, şikayet/itiraz/talep ile ilgili bilgilerin açıklanmasına açıkça rıza göstermedikçe ve kanunen ve/veya akreditasyon kuralları gereği zorunlu olmadıkça, herhangi bir bilgi 3.taraflarla paylaşılmayacaktır.

Control Union Laboratuvar***lar***ında analiz faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi süresince müşterilerine ait elde edilen veya oluşturulan bütün bilgilerin yönetiminden yasal yükümlülükler doğrultusunda sorumludur. Müşterinin kamuya açık hale getirdiği veya Control Union Laboratuvar***lar***ı ile müşterinin aralarında anlaşmaya vardığı (örneğin, şikayetlere cevap verilmesi amaçlı) bilgiler hariç diğer tüm bilgiler sahibine özel bilgiler olarak dikkate alınmakta ve gizli kabul edilmektedir. Control Union Laboratuvar***lar***ı, kamuya açık hâle getirmek istediği bilgi hakkında Üst Yönetim (Genel Müdür ve/veya Laboratuvar Müdürü) tarafından müşteriyi önceden yazılı olarak bilgilendirmektedir ve onay almaktadır. Bilginin (rapor sonuçları vb.) müşteri tarafından kamuya açık hâle getirildiği veya laboratuvarla müşteri arasında anlaşma olduğu durumlar hâriç (şikâyet prosesi) diğer tüm bilgilerin özel bilgi olduğu değerlendirilir ve bu bilgiler mahrem bilgi kabul edilir. 3.şahısların bu bilgilere erişememesi için gerekli tedbirleri almıştır. Control Union Laboratuvar***lar***ı, kamuya açık ortamlarda yayınlamayı öngördüğü bilgilere ilişkin olarak müşteriyi önceden bilgilendirmektedir. Müşteri tarafından kamuoyunun erişimine açık tutulanlar dışındaki bütün bilgiler Control Union Laboratuvar***lar***ı tarafından gizli olarak işlem görür. Control Union Control Union Laboratuvar***lar***ı gizli bir bilgiyi açıklamaya, kanunen zorunlu olduğu (resmi kurumlarca talep edilmesi durumunda) veya sözleşmeden kaynaklı olarak yetkili kılındığı durumlarda, kanunen yasaklanmadıkça, müşteri açıklanacak bilgi konusunda, Üst Yönetim (Genel Müdür ve/veya Laboratuvar Müdürü) tarafından yazılı olarak bilgilendirilmektedir. Ancak resmi makamlarca bu bilgi aktarımının gizli tutulması istenirse müşteriye bilgi verilmeyecektir. Kanunen zorunlu olunduğu durumlarda, yasal merciler tarafından aksi talep edilmediği müddetçe, talep edilen gizli bilgi Üst Yönetim (Genel Müdür ve/veya Laboratuvar Müdürü) tarafından açıklanacaktır. Gizlilikle ilgili şartlar, müşteri ile karşılıklı imzalandığında sözleşme yerine geçen Analiz Talep Formunda yer almaktadır.

4.7. Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi

Verilen hizmetlerin müşteriler tarafından değerlendirilmesi Müşteri Memnuniyeti Ölçme ve Değerlendirme Anketi ile yapılmakta, aynı zamanda mümkün olduğu durumlarda müşteri ziyaretleri yapılmakta ve müşterilerden geri bildirimler alınmaktadır. Yabancı müşteriler ve ilgili taraflar için İngilizce olarak hazırlanan Satisfaction Evaluation Survey aynı içerik ile mevcuttur. Laboratuvar***ların*** müşterilerinden geri bildirimlerinin alınması için Laboratuvar Müşteri Memnuniyeti Anketi kullanılır.

Anket formlarının dağıtımı ve toplanmasından İletişim Departmanı, laboratuvar***lar*** için Laboratuvar Müdürü sorumludur. Anket, yılda bir kez olmak üzere yılsonunda (Kasım, Aralık aylarında) tüm müşterilere e-mail, fax veya kargo yoluyla gönderilir. İlk defa çalışılan bir müşteri olması durumunda, yıl sonu beklenilmeden hizmet sonrasında anket gönderilir. Ayrıca müşteri şikayeti alınan müşterilere şikayet sonrasında yapılan faaliyetlerin tamamlanmasını takiben anket formu gönderilir ve müşterinin memnuniyet derecesi hakkında bilgi alınır. Müşteriler tarafından doldurulan formlar Kalite Yönetim Departmanında muhafaza edilir ve Kalite Yönetim Departmanı tarafından değerlendirilir.

Değerlendirme ölçeği;

5-Çok İyi/Her zaman
4-İyi/Sık sık
3-Orta/Bazen

Not: Bu doküman Control Union Gözetim ve Belgelendirme Ltd. Şti. (CU Türkiye) tarafından hazırlanmıştır.
CU Türkiye Kalite Yönetimi'nin yazılı izni olmadan kopyalanamaz, çoğaltılamaz ve üçüncü şahıslarla paylaşılamaz.

2-İyi değil/Nadiren
1-Hiç iyi değil/Hiç bir zaman olarak değerlendirilir.

Anketlerin rakamsal olarak değerlendirmeleri QM-T-13.01 Müşteri Memnuniyeti Anketi Değerlendirme Talimatı'na göre yapılır. Tespit edilen olumsuz yönler için Kalite Yönetim Departmanı gerekli hallerde Düzeltici Faaliyet başlatır. Yapılan düzeltici faaliyet ve sonuçları hakkında Genel Müdür yazılı olarak bilgilendirilir. Genel Müdür tarafından yetkilendirilmiş kişi, müşteriyi/ilgili kişiyi bilgilendirilir.

Kalite Yönetim Departmanı, anket değerlendirme sonuçlarını ve müşteri istekleri/şikayetleri/itirazlarını hazırladığı raporlar ile Yönetimin Gözden Geçirilmesi toplantısında Üst Yönetim ile paylaşır. Geri bildirimler Kalite Yönetim Departmanı tarafından Geri Bildirim Takip Formu ile takip edilir. Şikayetler/İtirazlar çeşitli alt gruplara ayrılarak en çok tekrar eden şikayetler/itirazlar gözden geçirilir. Gözden geçirme işleminde ortaya çıkan hatalar, hedef ve politikalara göre değerlendirilerek şirketin piyasadaki güvenilirliğini korumak için gerekli önlemler alınır. Gerekirse şikayetler/itirazlar için gözden geçirme işlemi daha sık yapılır. Müşterilerden gelen tüm geribildirimler CUGB hizmetlerinin sürekli iyileştirilmesi için bir araç olarak kabul edilir.

4.8. Kayıtların Muhafazası ve Saklanması

Hizmet ve geri bildirimler ile ilgili kayıtlar Kalite yönetim departmanı tarafından QM-P-02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü 'ne göre işleme tabi tutulur.

5. KVKK KAPSAMINDA MÜŞTERİYE GENEL UYARI

İş ortakları için sözleşme imzalandıktan sonra veya imza aşamasında Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında mail yolu ile gerekli bilgilendirme yapılarak iş ortakları ile İş Ortakları İçin Kişisel Verilerin Korunması ile İlgili Genel Uyarılar paylaşılır. Mail ile bilgilendirme yapılması mümkün olmayan durumlarda yazılı bilgilendirme ve Kişisel verilerin korunması ile ilgili genel bilgilendirme formunun çıktısı alınarak müşteriye imzalatılır.

6. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

Müşteri Memnuniyeti Anketi Değerlendirme Talimatı (QM-T-13.01)
Müşteri Memnuniyeti Ölçme ve Değerlendirme Anketi (QM-F-13.01)
Müşteri Ziyaret Plan ve Takip Formu (QM-F-13.04)
Müşteri Ziyaret Raporu (QM-F-13.05)
Geri Bildirimleri Takip Formu (QM-F-13.07)
Satisfaction Evaluation Survey (QM-F-13.08)
Geri Bildirim Formu (QM-F-13.10)
Şikayet Kod Listesi (QM-L-13.01)
Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (QM-P-08)
Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü (QM-P-09)
DF Talimatı (QM-T-09.02)
Tarafsızlık, Bağımsızlık ve Gizlilik Sözleşmesi (QM-F-11.09)
Laboratuvar Müşteri Memnuniyeti Anketi (QM-F-13.11)
İş Ortakları İçin Kişisel Verilerin Korunması İle İlgili Genel Uyarılar (QM-F-13.14)
Paydaş Gizlilik Sözleşmesi (QM-F-05.07)
Geri Bildirim Değerlendirme Formu (QM-F-13.13)
Geri Bildirim Akış Şeması (QM-S-13.01)
Şikayet ve İtiraz Komitesi Üye Sözleşmesi (QM-F-13.15)
Laboratuvar Gizlilik Güvenlik ve Tarafsızlık Prosedürü (LAB-P-03)

Not: Bu doküman Control Union Gözetim ve Belgelendirme Ltd. Şti. (CU Türkiye) tarafından hazırlanmıştır.
CU Türkiye Kalite Yönetimi'nin yazılı izni olmadan kopyalanamaz, çoğaltılamaz ve üçüncü şahıslarla paylaşılamaz.

Laboratuvar Kalite Güvence Prosedürü (LAB-P-05)
Analiz Talep Formları (LAB-F-08.01 ve LAB-F-08.02)
Laboratuvar Kalite Güvence Prosedürü (TEXLAB-P-05)
Analiz Talep Formu (TEXLAB-F-08.01)
Laboratuvar Gizlilik Güvenlik ve Tarafsızlık Prosedürü (TEXLAB-P-03)
Kayıtların Kontrolü Prosedürü (QM-P-02)
TS ISO 10002 Kalite yönetimi — Müşteri Memnuniyeti — Kuruluşlarda şikâyetlerin ele alınması için kılavuz bilgiler

7. DAĞITIM

Bu dokümanın elektronik nüshası tüm personelin erişimine açık olarak https://pcugroup.sharepoint.com/sites/sharenet adresinde Support Fuctions > Quality&Safety > Country Management Systems > Turkey > 01.CU Turkey > 04.Quality CU Turkey yolu ile ulaşılabilecek şekilde yer almaktadır.

8. REVİZYON GEÇMİŞİ

Revizyon No	İlgili Madde	Revizyon Nedeni	Revizyon Tarihi
1	4.2, 4.8, 5 5	Müşteri Şikayet ve İtiraz Formu eklendi. Müşteri Geri Bildirim Formu eklendi. Customer Satisfaction Evaluation Survey eklendi. Atama Formu düzenlendi.	02.03.2016
2/0	Tüm doküman Tüm doküman 6	Kalite Yöneticisi terimi, Kalite Yönetimi terimi ile değiştirilmiştir. Şikayet ve İtiraz süreçleri, Şikayet ve İtiraz Prosedüründe tanımlandı. Sharenet üzerinde doküman yayın adresi güncellendi.	24.02.2017
3/0	6	Dağıtım yerinde “pdf olarak yer alır” ifadesinden “pdf olarak” çıkartıldı.	03.04.2017
4/0	4.8 ve 5	Laboratuvar ile ilgili koşullar ve dokümanlar eklendi.	04.11.2019
5/0	5. madde	KVKK kapsamında müşteriye genel uyarı maddesi eklendi.	18.06.2020
6/0	Tüm doküman	Müşteriye hizmet ve geri bildirim (şikayet, itiraz, tavsiye) konularının tek prosedürde toplanması	16.02.2021
7/0	Tüm doküman	Geribildirim süreci, müşteri dışındaki ilgili taraflar için gözden geçirilmiştir.	25.10.2021
8/0	4.5. 4.6.	Geri bildirim sonucunun bildirilme şekli tanımlanmıştır. Control Union Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı’nda gizli bilginin hangi durumlarda açıklanıp açıklanmayacağı ile ilgili tanımlar eklenmiştir.	22.11.2021
9/0	Tüm doküman	10002 Standardı kapsamında süreç ve doküman gözden geçirilerek Müşteri İlişkileri Koordinatörü sorumluluklarına dair tanımlar eklenmiştir. Tekstil laboratuvar için bazı eklemeler yapıldı.	20.07.2022

Kontrollü kopya! Basılmış hali kontrolsüz kopyadır! (Basım: 8.8.2022)

Not: Bu doküman Control Union Gözetim ve Belgelendirme Ltd. Şti. (CU Türkiye) tarafından hazırlanmıştır.
CU Türkiye Kalite Yönetimi’nin yazılı izni olmadan kopyalanamaz, çoğaltılamaz ve üçüncü şahıslarla paylaşılamaz.