



**T RAZ / KAYET
DE ERLEND RME
PROSEDÜRÜ**

SAYFA	1 / 5
DÖKÜMAN NO	.PR 009
YAYIN TAR H	02.01.2009
REV ZYON T-NO	05.06.2017/05

Revizyon Formu

Doküman Adı :		Yayın Tarihi :	Revize Edilen Bölüm:
Doküman No.		Yayın No.	İlk Revizyon No:
Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Sebebi ve Yeri	
01	11.11.2009	TRB YEN ORGAN ZASYONUNA GÖRE SON EKLEMELER YAPILMI TIR	
02	01.04.2011	TÜRKAK GÖZET M DENET M SONRASI REV ZE ED LM T R.	
03	31.12.2013	TS EN ISO 17065 STANDART DE KL NEDEN YLE TÜR MÜ GÖZDEN GEÇ R LM T R.	
04	07.02.2017	ORGAN K TARIM ENTEGRES NEDEN YLE EKLEMELER YAPILMI TIR.	
05	05.06.2017	GTHB DENET M NDE BEL RLENEN DE KL KLER N YAPILMASI Ç N GÖZDEN GEÇ R LM T R.	

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNET M TEMS LC S	GENEL MÜDÜR



T R A Z / K A Y E T D E E R L E N D İ R M E P R O S E D Ü R Ü

SAYFA	2 / 5
DÖKÜMAN NO	.PR 009
YAYIN TAR H	02.01.2009
REV ZYON T-NO	05.06.2017/05

1.AMAÇ

Bu prosedürün amacı TRB 'ye gelen mü teri ikayet veya itirazların de erlendirilmesi, incelenmesi ve sonuçlandırılması için bir yöntem olu turmaktır.

2.KAPSAM

Bu prosedür mü terilerden gelen her türlü istek veya ikayetleri ve mü terilerin de erlendirilmesini kapsar.

3.SORUMLULUK

3.1.Mü terilerden gelen tüm ikayetlerin alınmasından Kalite Yönetim Temsilcisi, sorumludur.

3.2. ikayetlerin de erlendirilmesinden ve sonuçlandırılmasından .FR.054E ikayet De erlendirme Komitesi Listesinde belirtilen “ ikayet De erlendirme Komitesi” sorumludur.

3.3.Mü teri ikayetlerinin Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında de erlendirmesinden Yönetim Temsilcisi ve Genel Müdür sorumludur.

4.TANIMLAR

4.1. Anla mazlık-(Uyu mazlık): TRB'nin uygulamalarında (Denetim Ekibi, Denetim Tarihi vb. konularda) iki taraf arasında mutabakat olmaması anla mazlık olarak de erlendirilir.

4.2. ikayet: Kurulu ların veya di er ilgili tarafların TRB'nin belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları ve kendi adına hizmet veren tüm çalı anları, belgelendirdi i firma ile ilgili belge kapsamındaki yaptığı faaliyetler hakkında yapımı oldu u olumsuz ba vurulardır.

4.3. tiraz (Temyiz): Olu an anla mazlık veya yapılan ikayetlerin geçerli TRB prosedürleri ile uzla manın sa lanamama halidir.

5.UYGULAMA :

5.1. tiraz, ikayet ve Anla mazlık Ba vurularının Alınması

5.1.1 TRB Belgelendirme hizmetleri veya aldı ı kararlar ile ilgili olarak TRB' ye ula an yazılı istek, ikayet ve itirazlar “Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürüne” uygun olarak i leme alınmaktadır. Bu kayıtlar, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kayda ve de erlendirmeye alınır.

5.1.2 Gelen sözlü istek, anla mazlık veya ikayetler için, önce ikayetin aslı ara tırılır, daha sonra yönetim temsilcisi bilgilendirilir. Yönetim Temsilcisi ise, aslı olan durumlarda ikayet sahibine geri dönerek iste ini veya ikayetin i leme konabilmesi için yazılı olarak yapması gerekti ini bildirir.

5.2 Anla mazlıkların Karara Ba lanması:

5.2.1 Anla mazlık durumlarında öncelikle mutabakat sa lanamayan nokta üzerinde, mü terinin veya ilgili tarafın haklılık gerekçesi Yönetim Temsilcisi ve Genel Müdür tarafından ara tırılır. Mü teri veya ilgili tarafın gerekçesinde haklı oldu u tespit edilirse Mü teri veya ilgili tarafa ek maliyet getirmeyecek ekilde anla mazlık çözülür ve ilgili tarafa yazılı olarak bildirilir. İgili taraf veya mü terinin gerekçesinde haksız oldu u tespit

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



T R A Z / K A Y E T D E E R L E N D İ R M E P R O S E D Ü R Ü

SAYFA	3 / 5
DÖKÜMAN NO	.PR 009
YAYIN TAR H	02.01.2009
REV ZYON T-NO	05.06.2017/05

edilirse bu durum yazılı olarak bildirilir ve bu durumda karara tiraz (temyiz) için, karar mercii'nin artık TRB ikayet De erlendirme Komitesi oldu u belirtilir. (5.5)

5.3 Genel ikayetlerin Karara Ba lanması:

5.3.1 TRB 'ye yalnızca yazılı olarak ula an ikayetler hemen i leme konulur. "Mü teri stek ve ikayet De erlendirme Formu " Bilgi i lem sorumlusu tarafından doldurularak ikayet faksı ile birlikte Genel Müdüre iletilir. Mü teri ile birlikte yapıcı bir ekilde zaman kaybetmeden sorunun çözülmesi temel prensiptir. ikayetler i leme konuldu u yedi i günü içerisinde, Genel Müdür'ün bilgisi dahilinde firmaya ilk yanıt bildirilerek ara tirma ve de erlendirme çalı ması ba latılır. ikayet tarihinden en geç bir ay içinde yapılan i lemlerin sonucu firmaya yazılı olarak bildirilir ve yapılan bildirimden bir ay sonra sonucun firma tarafından tatmin edici bulunup bulunmadı mın do rulanması yapılır. E er mü teri verilen cevap ile tatmin edilemez ise mü teriye temyiz ba vurusu hakkı oldu u bildirilir. Temyiz ba vuruları süreci hakkında mü terilere bilgi TRB Belgelendirme Kurallarında mevcuttur.

5.3.2 Mü terinin aynı ekilde TURKAK'a veya Tarım Bakanlığı na do rudan ikayetini aktarma hakkı da vardır. ikayetçi, TURKAK Rehber R10.08, ikayetler ve uzla mazlıklar gereklilikleri hakkında bilgilendirilmektedir.

5.4 Belgeli Mü terilere Yönelik ikayetlerin De erlendirilmesi

5.4.1 TRB 'ye ula an, TRB tarafından belgeli kurulu ların ürün veya sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan mü teri ikayetleri öncelikle, ilgili ikayete konu olan kurulu a yazılı olarak bildirilir ve kurulu tan, yapılan ikayete ilgili yaptı ı/yapaca ı düzenlemeler hakkında bilgi talep edilir (Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından .TA.007; Belgeli firmalara yönelik ikayetleri de erlendirme talimatına göre i lem yapılacaktır.) Gelen bilgiler genel müdür tarafından de erlendirilir, buradaki de erlendirilmesi gereken esas konu ikayetin önemi ve olabilmesi muhtemel uygunsuzlu un büyüklü ü ve iddetidir. Böyle bir durumda uygunsuzluk birinci derece uygunsuzluk seviyesindeyse veya uygunsuzluk kar ısında i letme yapmı oldu u düzeltici faaliyetleri TRB'ye sunamıyorsa, ilgili mü teri TRB tarafından acil denetim planına alınır ve en kısa sürede denetimi i letmeye haber verilmeden gerçekte tirilir.

5.4.2 E er muhtemel uygunsuzluk ikinci derece uygunsuzluk seviyesinde ve ikayet kar ısında kurulu un uyguladı ı düzeltici faaliyetlerin yeterli bulunması durumunda, kurulu un normal belge yenileme denetimi tarihinde i letmenin kontrolü sırasında, ikayete konu olan mü teri ikayetine ve tüm ikayetlere ili kin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadı ı kontrol edilir.

5.4.3 Belgelendirme denetimi yapılan firmalarda ikayet kayıtları ve ikayetlerin incelenmesi denetimi gerçekte tirilen kontrolör tarafından sorgulanır.

ikayet ile ilgili sonucun, ikayet sahibine bildirilmesi bu prosedürün 5.3 maddesi uyarınca yapılır.

5.5. tirazların Karara Ba lanması

5.5.1 ikayet veya itiraz sahibinin, TRB'nin konu ile ilgili yaptı ı faaliyetler konusunda tatmin olmadı ı durumlarda, temyiz hakkını kullanmak isterse artık konunun çözümü " ikayet De erlendirme Komitesi"nin sorumlulu undadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNET M TEMS LC S	GENEL MÜDÜR



T R A Z / K A Y E T D E E R L E N D İ R M E P R O S E D Ü R Ü

SAYFA	4 / 5
DÖKÜMAN NO	.PR 009
YAYIN TAR H	02.01.2009
REV ZYON T-NO	05.06.2017/05

5.5.2 İkiyet ve itiraz sahibine konunun görü ülece i tarih komitedeki ki iler in isim ve özgeçmi leri teyit için bildirilir ve talep ettikleri takdirde toplantıya gözlemci olarak katılabilecekleri bildirilir. Komite de kararlar oybirli i ile alınır. Komitede alınacak karar TRB için son ba layıcı karardır.

5.5.3 Komiteden çıkacak karara göre, yönetim temsilcisi tarafından D/Ö faaliyet ba latılır ve faaliyetin i lemi izlenir ve sonuçları Genel Müdür'e ve yazılı olarak mü teriye bilgi verilir. Ba latılan düzeltici, önleyici faaliyet için “ .PR.12 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürün” de belirtilen uygulamalar gerçekte tirilir. Düzeltici faaliyeti gerçekte tirilen ve sonuçlanan mü teri istek, itiraz veya ikiyetleri, ilgili .FR.037 Mü teri stek ve ikiyetleri De erlendirme Formuna i lenir.

5.5.4 Yapılan D.Ö.F a a ıdaki önlemleri içerebilir.

- Sertifikanın mümkün olan en kısa sürede iadesi
- Tekrarın önlenmesi
- Alınan düzeltici / do rulayıcı tedbirlerin etkinli inin de erlendirmesi

5.5.5 TRB'in aldığı tüm kararlarla (ikiyet komitesi dahil) ilgili olarak kar ılıklı uzla ma olmazsa itiraz durumu ortaya çıkabilir. Böyle durumda çözüm yeri T.C. Mahkemeleridir. TU ve organik tarım yönetmelikleri gere i üretim alanının bulundu u il sınırları içindeki mahkeme yetkili olarak tanımlanmı tır. Sözle mede bu konuda mü teri bilgilendirmesi bulunmaktadır.

5.5. 6 Mü teri ikiyetleri ile ilgili tüm bilgiler, dokümanlar ve sonuçları “Yönetimin gözden geçirmesi” toplantılarında gözden geçirilir.

5.6 Gizlilik

5.6.1 TRB' ye ula an tüm ikiyet, itiraz ve ba vurular son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

5.6.2 Gerek görülmesi durumunda yalnızca TRB yi akredite eden kurum tarafından görülmesine izin verilir.Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu oldu unda ilgili mü teri mutlaka haberdar edilir.

5.6.3 Bütün kayıtlar, dokümanlar, cevaplar ve bütün ilgi toplantı kayıtları ilgili mü teri dosyasında saklanır. Temyiz / temsil sürecinin her bir a masında alınan kararların gerekçeleri hakkında ikiyet sahibi bilgilendirilir ve bu bilgilendirme de kayda alınır

5.6.4 Bu prosedürde belirtilen tüm doküman ve kayıtlar kalite kaydı olarak ilgili prosedürüne göre muhafaza edilir.

5.6.5 Mü terilerin ikiyet kayıtlarına eri im TRB Belgelendirme Kurallarında ele alınmı tır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNET M TEMS LC S	GENEL MÜDÜR



TIRAZ / KAYET DE ERLENDİRME PROSEDÜRÜ

SAYFA	5 / 5
DÖKÜMAN NO	.PR.009
YAYIN TARİHİ	02.01.2009
REVİZYON T-NO	05.06.2017/05

5.6.6 tiraz şikayet prosedürü TRB web sitesinde yayınlanarak ilgili tarafların haberdar olmaları sağlanır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü	.PR.012
Sözlü şikayet Kayıt Formu	.FR.037A
Müşteri şikayet ve şikayet De erlendirme Formu	.FR.037B
Belgeli işletmelere Yönelik şikayetleri De erlendirme Talimatı	.TA.007

HAZIRLAYAN

YÖNETİM TEMSİLCİSİ

ONAYLAYAN

GENEL MÜDÜR