

	<b>ŞİKAYETLERİN ve İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	Dok.No/Rev.No	PR08/04
		İlk Yayın Tarihi	07.08.2020
		Revizyon Tarihi	20.12.2024
		Sayfa No	1 / 6

## 1. Amaç ve Kapsam

Organik Tarımın Esasları ve Uygulanmasına İlişkin Yönetmelik'ne göre gerçekleştirilen kontrol ve sertifikasyon hizmetlerinde müşterilerden gelebilecek tüm şikâyet ve itirazların çözüm yöntemini belirlemektir.

**İtiraz:** Müteşebbis / Müşteri tarafından, Kontrolör ve/veya Sertifikelerinin kararlarına karşı,

şikâyet ile ilgili firmamız tarafından verilen karara karşı Tarafsızlık Komitesi ne yapılan müracaat

**Şikâyet:** Başvurunun alınmasından sertifikasyona kadar tüm aşamalarda, özel veya tüzel kişilerden; firmamızın politikası, prosedürleri, yönetmelikleri, faaliyetleri, performansı, personeli, sertifikasyon yaptığı müteşebbisler / müşteriler gibi konular hakkında yazılı veya sözlü gelen şikâyetler veya otoritelere / resmi makamlara yapılan memnuniyetsizlik beyanları

## 2. Sorumlular

Bu prosedürün uygulanmasından, şikâyetlerin ele alınması ve karar verilmesinden Şirket Müdürü, şikâyetlerin/itirazların kaydedilmesi ve işlemler sonrası düzeltici/önleyici faaliyetlerinin takip ve koordinasyonundan Kalite Yöneticisi sorumludur.

İtirazların karara bağlanmasından Şikâyet ve İtiraz Komitesi Sorumludur.

## 3. Tanımlar ve Kısaltmalar

**Bakanlık:** Tarım ve Orman Bakanlığı

**Yönetmelik:** Organik Tarımın Esasları ve Uygulanmasına İlişkin Yönetmelik

**Komite:** İtiraz ve Şikâyetleri Değerlendirme Komitesi

**Kalite Yöneticisi** Kalite Yönetim Sistem Sorumlusu

**VOLANTES:** VOLANTES Kontrol ve Sertifikasyon Ltd. Şti

## 4. Uygulama

### 4.1. Şikâyet ve İtiraz

Firmamızın hizmet kalitesi ile ilgili şikâyetler; sözlü ya da yazılı olarak yalnızca konu üzerinde bildirimler olarak ya da web sitesinde bulunan **FR01-8 İtiraz ve Şikâyet Formu** kullanılarak yazılı/sözlü olarak gelebilir.

Firmamız çalışan personeli için kontrol ve sertifikasyon sürecinde müteşebbise iletilen **FR03-8 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu** şikâyet ve itirazlar değerlendirmeye alınır.

İtiraz ve şikâyet değerlendirme komitesi gelen itiraz ve şikâyeti değerlendirerek kendi sorumluluğu altında olan belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olup olmadığını teyit eder.

Herhangi bir nedenle şikâyet oluştuğunda müteşebbis ile arasında anlaşmazlık konusu oluşan firmamız çalışanı, durumu Şirket Müdürü'ne 2 gün içerisinde bildirir.

Şirket Müdürü; **FR01-8 İtiraz ve Şikâyet Formu** ile şikâyet sonuçlanıncaya kadarki tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Şikâyet yazılı gelmiş ise müşteri yazısı da bu forma eklenir. Şirket Müdürü, şikâyetin beş işgünü içerisinde komite tarafından ele alınmasından ve sonuçlandırılmasından sorumludur. Şirket Müdürü ayrıca şikâyetle ilgili taraflarla (kontrolörler ve sertifikeler dahil) ve uygun gördüğü diğer kişilerle görüşür. Komiteden çıkan sonuç ve gerekiyorsa şikâyetle ilgili gerçekleştirilecek faaliyetler hakkında şikâyet/itiraz sahibine VOLANTES antetli kâğıdı veya **FR01-10 Yazışma Formu** ile yazılı olarak bilgi verir. Ayrıca, şikâyetle/itirazla ilgili olan müteşebbisin kontrol ve sertifikasyon aşamalarını geçmişe dönük olarak gözden geçirir ve herhangi bir yanlış uygulama veya geliştirilmesi gereken hususlar varsa düzeltici faaliyet için veri olarak kullanılmasını sağlar.

Eğer Şirket Müdürü şikâyette taraf ise, şikâyetin ele alınması ve çözümlenmesinin sorumluluğu Kalite Yöneticisi'ne aittir.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
KALİTE YÖNETİCİSİ		ŞİRKET MÜDÜRÜ	

	<b>ŞİKAYETLERİN ve İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	Dok.No/Rev.No	PR08/04
		İlk Yayın Tarihi	07.08.2020
		Revizyon Tarihi	20.12.2024
		Sayfa No	2 / 6

#### 4.1.1 Müşterinin VOLANTES Çalışmaları Hakkındaki Şikayetleri

Sıra No	ŞİKÂYET	KARAR
1	Ofis hizmetleri ile ilgili şikâyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere; * İlgili kişilere ulaşılamaması, * Teklif süresinin geç olması, * Müşterinin bilmesi gereken dokümanların yetersiz veya ulaşılamaz olması, * Sertifikanın düzenlenmesi ve gönderilmesi süresinin geç olması vb....	En fazla beş işgünü içinde sonuçlandırılır ve müşteriye bilgi verilir, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür.
2	Kontrol tarafsızlığını, bağımsızlığını ve verimliliğini etkileyebilecek şikâyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere; * Kontrolörün /ekibin tavır ve davranışı, * Kontrolörün/ ekibin etik olmayan davranışı, * Standartların yorumlanmasındaki herhangi bir farklılık * Kontrolde uygun metot kullanılmaması, * Kontrol planına uymama, * Kontrolün katma değer sağlamaması vb.... gibi	

Şikâyetin sonucu ile ilgili olarak firmamız ile müteşebbis arasında bir anlaşmazlık olursa müteşebbisin Tarım ve Orman Bakanlığı' na başvurma hakkı vardır.

#### 4.1.2 Müteşebbislerle ilgili VOLANTES' e gelen şikâyetler; sertifika ve logoların kullanım kurallarına uyulmaması ile ilgili olabilir.

Bu tip şikâyetlerin değerlendirilmesinde gizlilik prensibine uyum esastır. Konunun kamuoyuna duyurulmasının gerektiği özel durumlarda ilan şekli ve detayı, firmamızın sorumluluğunda olup, yasal gerekliliklere uygun davranılır. Tarım ve Orman Bakanlığı' na yazılı bilgi verilir.

#### **KURALLARIN İHLALİ DURUMU** söz konusu olduğunda;

**VOLANTES** buradaki kurallarla uyumsuzluk veya fikri mülkiyet hakkının ihlal durumunda prosedürlerinde şart koşulan gerekli her yaptırımı uygulayabilir; bu kapsam: düzeltici faaliyetleri, sertifikanın iptalini, ihlalin yayınlanmasını ve eğer gerekirse, kurallarla uyuşmama durumlarında yasal işlem başlatılmasını (örneğin sertifikasyon şemasına yapılan yanlış referanslar, ya da sertifikasyon belgesinin yanıltıcı kullanımı, belgelerde veya diğer tanıtımlarda bulunan ürünün sertifikalandığını gösteren markalar veya diğer belirtici mekanizmalar.. ) veya gerekli gördüğünde yasal yaptırım uygulayabilir

#### VOLANTES' e Müteşebbisin müşterilerinden Şikayetler

Sıra No	ŞİKÂYET	KARAR
1	Logonun ve sertifikanın <b>TL02-3 Belge, Logo ve Marka kullanım talimatı</b> ile belirlenen kapsam dışında kullanılması	En fazla 10 gün içerisinde düzeltici faaliyet istenir, sonuç olumsuz ise 10 gün sonunda müteşebbis sertifikasının askıya alınması, uygunsuzluk sürerse sertifikanın iptaline karar verilir.
2	Yönetmelik Organik ve geçiş süreci ürünlerinin etiketlenmesi Madde 29' a aykırı etiket bilgileri kullanılması	
3	Akreditasyon kurumunun logosunun kullanılması	
4	Müteşebbisin bağlı veya üye olduğu ilgili oda veya meslek guruplarından gelen şikayetler/geri beslemeler	
5	Müteşebbis ürününden faydalanan ilgili taraflardan gelen şikâyetler / geri beslemeler	Haklı şikâyet ise, müşteri memnuniyetinin devamı esas alınarak;

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
KALİTE YÖNETİCİSİ		ŞİRKET MÜDÜRÜ	

	<b>ŞİKAYETLERİN ve İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	Dok.No/Rev.No	PR08/04
		İlk Yayın Tarihi	07.08.2020
		Revizyon Tarihi	20.12.2024
		Sayfa No	3 / 6

6	Yazılı ve görsel basında müteşebbislerle ilgili uygun olmayan haberlerin çıkması	Bir ay içerisinde şikâyet ile ilgili özel kontrol yapılır, En fazla 1 ay içinde düzeltici faaliyet istenilebilir, sonuç olumsuz ise 1 (bir) ay müteşebbis sertifikasının askıya alınması, yine olumsuz ise sertifikanın iptali Bir sonraki kontrolde (gözetim, belge yenileme gibi) uygunsuzluk konusu gözden geçirilir.
---	--	--

#### 4.1.3 Müteşebbise, sertifikasyon kapsamındaki ürünlerle ilgili şikâyet gelmesi durumunda;

Şikâyet içeriğini ve sebebini firmamıza ibraz etmek durumundadır. Müteşebbis; gerçekleştireceği düzeltici faaliyetleri mevzuat gereği ilgili makamlara bilgilendirmesi, uygunluğu sağlaması ve tekrarının önlenmesini sağlamalıdır. Bu çalışmaların takibini Kalite Yöneticisi yapar.

#### 4.2 . İtirazlar

Firmamız tüm itirazların etkin bir şekilde değerlendirilmesi ilgili işlemde yer almamış personel tarafından gerçekleştirilir

#### 4.2.1 Şikâyet İtiraz Komitesinin Oluşturulması ve Yapısı

Firmamız gerçekleştirdiği faaliyetlerde tarafsızlığın sağlanması ve hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için; başvuruların kabulü, kontrolörlerin atanması, kontrollerin gerçekleştirilmesi, raporlanması ve sertifikasyon kararı gibi kontrol ve sertifikasyon proseslerinden tamamen bağımsız İtiraz ve şikâyet değerlendirme Komitesi'ni oluşturmuştur. Komite üyeleri ilgili yönetmelik/standarda göre organik tarım eğitimi almış şirket çalışanlarından ve/veya şirket dışından Ziraat Mühendisi, Organik tarım kontrol ve sertifikasyonu hizmeti almış müteşebbislerden oluşabilir. Komite üyelerinin eğitimlerini eğitim kayıtları ile ispatlamaları gerekir.

İtiraz ve şikâyet değerlendirme Komitesi, Şirket Müdürü tarafından atanan 3 üyeden oluşur. Oy ve karar etki hakkı bulunmayan Kalite Yöneticisi yazman olarak çalışmalarda bulunur. Karar için en az 2 üyenin oybirliği şarttır. 2 üyenin de karar verilen konuda yeterli olması gerekir. Herhangi bir İtiraz ve şikâyet değerlendirme Komitesi üyesi, itiraz veya şikâyete konu olan durumda taraf ise o itiraz veya şikâyet ile sınırlı kalmak kaydı ile komiteye katılamaz. Şikâyet ve itiraz eden müşterinin kontrol ve sertifikasyon faaliyetinde bulunan VOLANTES çalışanı, bu müşterinin itiraz ve şikâyetinin değerlendirmesi için Şikâyet ve İtiraz komitesinde görev alamaz. Şikâyet ve itiraz komitesi çalışmaları ve bilgilerin toplanmasından kaydından sorumludur.

Çıkar çatışmasının olmamasını güvence altına almak için VOLANTES; bir müşteriye danışmanlık sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan çalışanı (yönetici pozisyonunda bulunanlar dahil), danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o müşterinin bir şikâyet veya itirazının onayı, değerlendirmesi, çözümü ve kararında kullanmaz. İtirazın uzmanlık dışında olması durumunda dışarıdan teknik uzman çağırılır.

Komitede yer alan üyeler **FR09-4 Gizlilik, Tarafsızlık ve Çıkar Çatışması Beyanı**'ni imzalar.

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
KALİTE YÖNETİCİSİ		ŞİRKET MÜDÜRÜ	

Sıra No	İTİRAZ	KARAR
1	Kontrol sonucuna itiraz Şikâyetler sonucu verilen kararlara itiraz Sertifikasyon Kararına itiraz	Şirket Müdürü öncelikle <b>FR01-8 İtiraz ve Şikâyet Formu</b> 'nun doldurulmasını sağlar. Komitenin bu form ile itirazın ve itiraz sonuçlanıncaya kadarki tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Varsa müşterinin bu konudaki yazısı da forma eklenir. Şirket Müdürü, doldurulan formun itiraz edene gönderilmesini sağlayarak onay alır. Şirket Müdürü 5 işgünü içinde İtiraz Komitesi'nin konuyu incelemek üzere toplanmasını sağlar. 5 işgünü içinde de İtiraz Komitesi kararını verir. İtiraz Komitesi'nin kararı, gerekçeleri ile birlikte (ilgili standart veya prosedüre refere edilerek, gerekli durumda bir nüshasını göndererek) ilgili taraflara yazılı olarak bildirilir. Karar, <b>FR02-8 İtiraz ve Şikâyet takip formu</b> ile kayıt altına alınır. İtiraz Komitesi 3 üyenin katılımı ile toplanır ve karar en az iki üyenin oybirliği ile alınır. İtiraz Komitesi üyeleri arasında, söz konusu itiraza taraf olan üyeler varsa bu üyeler komitede yer almaz. İtiraz Komitesi'nin değerlendirmesi sonucunda firmamızdan kaynaklanan bir eksiklik olduğu belirlenirse, Şirket Müdürü düzeltici faaliyetleri gerçekleştirmekten sorumludur.
2	Kontrol sonucunda kontrolörlerin yazdığı uygunsuzluk/gözlem/tavsiye kararına itiraz	Bu durumda kontrolör kontrol bitiminde, müteşebbise; itiraz etme hakkının olduğunu açıklar ve bir tutanak hazırlar. Tutanakta müteşebbisin belirlenen uygunsuzluğu kabul etmeyip kontrol raporuna imza atmaktan imtina ettiği belirtilir. Kontrol edilenden tutanağı imzalaması istenir, imzalamazsa tutanak tek taraflı olarak imzalanır. Şirket Müdürü itirazı inceler komiteye aynı gün iletir. Komitenin 5 işgünü içinde aldığı kararı, ilgili taraflara detaylı gerekçelerle yazılı olarak iletir. Komite; değerlendirme sonucunda şu tarz kararlar alabilir, Kontrolör tavsiye kararının onayına, Kontrolörlerin değiştirilmesi, tekrar tamamen veya kısmen kontrolün yapılmasına, Müteşebbis, Şirket Müdürü'nün kararına da itiraz etme hakkına sahiptir. Bu durumda itiraz sıra no 1'e göre değerlendirme gerçekleştirilir.
3	Kontrolü yapacak Kontrolörlere itiraz	Kontrolü gerçekleştirmek üzere atanan kontrolör/lerin adı kontrol planıyla kontrolden önce müteşebbise iletilir. Müteşebbisin kontrolörlere itiraz etme hakkı vardır. İtirazını gerekçesi ile birlikte yazılı olarak <b>FR01-8 İtiraz ve Şikâyet Formu</b> ile veya sözlü olarak Şirket Müdürü'ne iletir. Şirket Müdürü, kontrol prosesini engellemeyecek, geciktirmeyecek, tarafsızlığını, bağımsızlığını ve tutarlılığını riske etmeyecek şekilde komitenin değerlendirme yapmasını sağlar. İtirazın haklı bulunması durumunda kontrolörler değiştirilerek yeni atanan kontrolörlerin bilgileri teyit için firmaya gönderilir. İtirazın haklı bulunmaması durumunda bu durum müteşebbise yazılı olarak iletilir ve kontrol ile ilgili tekrar teyit istenir.


#### 4.2.2 Şikâyet ve İtiraz Durumunda Yapılacak İşlemler

İtiraz Komitesi'nin görevi, kontrol ve sertifikasyon proseslerinin herhangi bir aşamasında gelen itirazların, tarafsızlık ve gizlilik prensiplerine uyarak değerlendirilmesidir.

İtiraz Komitesi değerlendirme yaparken;

- Akreditasyon standartlarına uyma,
- Tarafsızlık ve gizlilik ilkesine bağlı kalma,
- Kontrolörlerin yetkin olması,
- Kontrollerin müteşebbis sisteminin müşterisinin şartlarını karşılayabilecek, sürdürebilecek ve sistemi sürekli iyileştirebilecek yeterlilikte olup olmadığını ölçecek olması,
- Kontrollerin müteşebbis sistemine katma değer sağlayacak nitelikte olması,

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ		ONAYLAYAN ŞİRKET MÜDÜRÜ	
---------------------------------	--	----------------------------	--

	<b>ŞİKAYETLERİN ve İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	Dok.No/Rev.No	PR08/04
		İlk Yayın Tarihi	07.08.2020
		Revizyon Tarihi	20.12.2024
		Sayfa No	5 / 6

- Müteşebbisin herhangi grup veya dernek üyeliği ve/veya müteşebbis grubu üyesi sayısı gibi kısıtlama olmaksızın hizmetlere kolayca ulaşması,
- Organik tarım mevzuatına uygun oluşturulmuş VOLANTES Politika ve prosedürlere uygun uygulama,
- Sertifika ve logonun kullanımı, gibi kriterler esas alınır.

Şirket Müdürü; organik tarım sertifikasyonunda tespit edilen, sistemden çıkartılmayı gerektirecek her türlü aykırılıklar ile uygun gördüğü yaptırım işlemlerini de içeren karar yazısını, müteşebbisin itirazı var ise en geç yirmi gün içinde, itiraz yok ise yıllık raporlarda konu ile ilgili bilgi ve belgeleri Tarım ve Orman Bakanlığı Organik Tarım Komitesi'ne iletir. Organik Tarım Komitesi gerekli incelemeleri yaptıktan sonra nihai kararını verir ve sonucu taraflara bildirir.

Gerekli hallerde başvurulması amacıyla, **SZ01-1 Organik Tarım kontrol ve sertifikasyon hizmet sözleşmesi'** nde itirazlar durumunda yetkili olan mahkemeler belirlenmiştir.

VOLANTES , itiraza neden olan konu ile alakalı kişilerin, alınan karar sürecinde yer almamasını sağlar.

Şirket Müdürü gerektiği durumda sigorta şirketine durumu 30 gün içinde bildirir;

Şirket Müdürü Mesleki Sorumluluk Sigortasının ele alamayacağı konuları, şikâyet sahibiyle ticari yolla çözüme kararı alabilir;

#### 4.3. Şikâyet ve İtirazların Kayıtları

Şikâyet ve itiraz kayıtları (eğer mevcutsa konu ile ilgili Organik Tarım Komitesi/Bakanlık ile yapılan yazışmalar) Şirket Müdürü tarafından muhafaza edilir. Müteşebbis, sertifikalandırılmış bir müşteri ise; **FR01-8 İtiraz ve Şikâyet Formu'** nun bir kopyası ile (eğer mevcutsa konu ile ilgili Organik Tarım Komitesi/Bakanlık ile yapılan yazışmalar) müteşebbise ait dosyada muhafaza edilir.

İtiraz ve şikâyet kayıtları gizli olup taraf olan müteşebbis ve İtiraz Şikâyet Komitesi ile Organik Tarım Komitesi/Bakanlık dışındaki taraflara açık değildir. Gelen şikâyet/itirazlar; **FR02-8 İtiraz ve Şikâyet takip Formu** ile Kalite Yöneticisi tarafından takip edilir ve dosyalanır.

Şikâyetin ve/veya itirazın alınmasından sonra 7 (yedi) iş günü içinde şikâyetçiye/itirazcıya, Kalite Yöneticisi tarafından şikâyetin/itirazın durumu hakkında şirket antetli kâğıdı ile resmi yazı ile yazılı olarak bilgilendirme yapılır.

#### 4.4. Şikâyet ve İtiraz İşlemleri Sonrasında Düzeltici Faaliyetler

Şirket Müdürü; her şikâyet veya itirazla ilgili uygulanabilir olduğu ölçüde düzeltici/önleyici faaliyet başlatmaktan sorumludur. Düzeltici/önleyici faaliyet talebi Şirket Müdürü dışındaki herhangi bir çalışandan da gelebilir. Düzeltici/önleyici faaliyetler **PR14 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü'** ne göre Kalite Yöneticisi tarafından takip ve koordine edilir.

Yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında değerlendirilmesi amacı ile o toplantı dönemindeki şikâyet ve itiraz işlemleri, Kalite Yöneticisi tarafından yönetime raporlanır. Yönetim de bu rapora istinaden ayrıca düzeltici/önleyici faaliyet kararı alabilir (bkz. **PR12 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü**).

#### 5. Müşteri memnuniyeti ölçümü:

Kontroller sırasında bırakılan ya da önce/sonrasında gönderilen **FR03-8 Müşteri memnuniyeti anket formu'** nu müteşebbis doldurur, kontrolöre vererek/e-mail ya da güncel teknolojik iletişim uygulamaları ile VOLANTES Şirket Müdürüne iletir. Müteşebbisin anketteki yanıtları da orta ve zayıf sütununa işaretleme memnuniyetsizliğinin veya iyi sütununa işaretleme memnuniyetinin göstergesi olarak değerlendirilir. Gereken önleyici ve/veya düzeltici faaliyet çalışmaları orta ve zayıf olarak işaretlenen konulara yapılır. Sonuçları Yönetimini gözden geçirmesi çalışmasında itiraz ve şikâyetler ile birlikte, müşteri memnuniyeti gündem maddesi olarak değerlendirilir.

#### 6. İlgili Dokümanlar ve Kayıtlar

- PR12 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü**

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ		ONAYLAYAN ŞİRKET MÜDÜRÜ	
---------------------------------	--	----------------------------	--

	<b>ŞİKAYETLERİN ve İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ</b>	Dok.No/Rev.No	PR08/04
		İlk Yayın Tarihi	07.08.2020
		Revizyon Tarihi	20.12.2024
		Sayfa No	6 / 6

- PR14 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü
- FR01-8 İtiraz ve Şikâyet Formu
- FR02-8 İtiraz ve Şikâyet Takip Formu
- FR03-8 Müşteri memnuniyeti anket formu
- FR09-4 Gizlilik, Tarafsızlık ve Çıkar Çatışması Beyan
- SZ01-1 Belgelendirme hizmet sözleşmesi (Organik Tarım)
- BY02-4 Tarafsızlık ve gizlilik beyanı
- Fr01-10 Yazışma Formu
- Pr04 Gizlilik, Tarafsızlık Ve Çıkar Çatışması Prosedürü

## 7. REVİZYON BİLGİLERİ

Revizyonun Tanımlanması	Yazan	Tarih
İlk Yayın	Yönetim Temsilcisi	07.08.2020
1.Revizyon:-Müşteri Memnuniyet Anketinde değerlendirme kriterleri İYİ ORTA ZAYIF hk-	Yönetim Temsilcisi	08.03.2021
2.Revizyon: MÜŞTERİ tanımının düzeltilmesi hk.	Yönetim Temsilcisi	10.06.2021
3.Revizyon: AB Yönetmeliği tanımlamalarının çıkartılması hakkında	Yönetim Temsilcisi	22.06.2022
4.Revizyon : Uygulama ve tanımlamalar ile TI01-8 İtiraz Ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi Oluşumu Ve Çalışma Talimatı prosedür içinde de anlatıldığı için iptal edilmesi .Buna bağlı, Komite Üyelik Sözleşmesi ve Beyanı iptal edilmesi hk.	Kalite Yöneticisi	20.12.2024

HAZIRLAYAN		ONAYLAYAN	
KALİTE YÖNETİCİSİ		ŞİRKET MÜDÜRÜ	