

Şikâyet/İtiraz Sahibi

Şikâyet/İtiraz Eksen Belgelendirme' ye e-postayla, telefonla, web sitesi üzerinden, sözlü olarak veya kargo yoluyla ulaştırılabilir.

Şikâyet ve itirazlar ilgili faaliyetin sonucundan 20 iş günü içerisinde yapılmalıdır. 20 iş günü geçmiş faaliyet sonucunda bağlı şikâyet ve itirazlar dikkate alınmamaktadır.

Şikâyet veya itiraz Eksen Belgelendirme' ye ulaştığı anda, Kalite Yönetim Temsilcisi'ne iletilir. Şikâyet ve itirazın ulaştığı ve değerlendirmeye alındığı bilgisi 5 iş günü içerisinde şikâyet/itiraz sahibine bildirilir ve değerlendirme sonucunun bildiri tarihinden sonra 20 iş günü sonunda sonlanacağı belirtilir.

Gelen itiraz veya şikâyetler değerlendirmeye alınırken, itiraz veya şikâyete konu olan faaliyette yer almayan ancak konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte personellerin bulunduğu bir ekip ile değerlendirilir.

İtirazı/şikâyeti değerlendirecek kişi/kişiler gerekli olduğunda itiraz/şikâyet sahibi ve ilgili personel ile görüşür, ilgili raporları inceler ve kararını en geç 20 iş gününde verir. Karar, F-GE-005 Düzeltici Önleyici Faaliyet Talep Formu ile kanıt dokümanları ile birlikte itiraz/şikâyet sahibine iletilir.

Yapılan değerlendirmelerin sonucunda itiraz veya şikâyetin sahibi sonuçtan memnun olmaması halinde itiraz etmek isteyen kişi/kurumlar hukuki yollara başvurmalıdırlar.