



KGS

TÜRKİYE HAZIR BETON BİRLİĞİ
KALİTE GÜVENÇE SİSTEMİ
İKTİSADİ İŞLETMESİ

D.7.2-05 İTİRAZ VE ŞİKÂYET KURALLARI

Bu dokümanda KGS'ye nasıl itiraz ve/veya şikâyette bulunulacağı ile ilgili hususlar yer almaktadır.

1. KGS'ye yapılabilecek itiraz ve/veya şikâyetler aşağıdaki gibi olabilir:

▪ Firmanın KGS'nin belgelendirme kararına ve/veya tetkik raporlarına itirazı:

Firma tarafından KGS'nin tetkik metodolojisi, tetkik raporu veya belgelendirmeye ilişkin verdiği kararlara itirazı olması durumunda bu itiraz yazılı olarak yapılmalıdır.

Bu itiraz, KGS Direktörü tarafından KGS İtiraz ve Şikâyet Komitesi'ne iletilir. KGS İtiraz ve Şikâyet Komitesi, belgelendirme ile ilgili tetkik yapan, karar alan kişilerden oluşmayan uzman kişilerden oluşmaktadır. Komite, gelen şikâyeti KGS Belgelendirme Rehberi, Hizmet Anlaşması şartları ve diğer gerekli dokümanlar ile mevzuat kapsamında değerlendirir.

▪ Firmanın KGS ile ilgili diğer şikâyetleri:

Firma tarafından KGS'nin üstte belirtilen belgelendirme-rapor itirazları haricinde yapabileceği şikâyetler, KGS'ye yazılı ve/veya sözlü olarak iletebilir. Bu şikâyetler, KGS Direktörü tarafından değerlendirerek karara ulaşmaya çalışılır. Firma tarafından talep olması durumunda şikâyet doğrudan KGS İtiraz ve Şikâyet Komitesi'nin değerlendirilmesine aktarılabilir.

▪ KGS'ye yapılan kullanıcı/tüketici şikâyetleri:

Firma hakkında, ürün kullanıcıları tarafından belgelendirmeye konu olan ürün ve üretim tesisi kapsamında ürünün ilgili teknik referansın (standartın) şartlarını karşılayıp karşılamadığı ile ilgili KGS'ye yapılan kullanıcı/tüketici şikâyetleri KGS Direktörü tarafından değerlendirilir ve alınacak önlemler belirlenir.

▪ Firmaya yapılan kullanıcı/tüketici şikâyetleri:

Firmalar, kendilerine ürünlerinin standart ve KGS Belgelendirme Rehberinin şartlarına aykırılık durumu ile ilgili yapılan tüm kullanıcı/tüketici şikâyetlerini kayıt altına almalıdır, gerektiğinde ve istendiğinde KGS'ye sunmalıdır. Bu şikâyetler KGS tetkiklerinde de tetkik edilebilir.

2. KGS'ye yapılan tüm şikâyet ve itirazlar hakkında alınan kararlara istinaden yapılacak işlemler veya sonuçlar, KGS tarafından şikâyet ve itirazı yapan tarafa, şikâyetin veya itirazın iletiminden en geç 15 gün içinde bir yazı ile bildirilir. Şikâyet ve itirazlar son derece gizli olup, gerek görülmesi durumunda Bakanlık ve Akreditasyon Kurumu harici hiçbir 3.tarafa bilgi verilmez.



➔ **Türkiye Hazır Beton Birliği**
KGS İktisadi İşletmesi:
Rüzgarlıbahçe Mah. Çınar Sok.
No:3 Demir Plaza Kat:5
Kavacık / İstanbul - TURKEY

Tel : +90 (216) 322 99 45
Faks: +90 (216) 322 85 29

e-posta: info@kgsii.com.tr
www.kgsii.com.tr