

## **Şikayet ve İtiraz Prosesi** **Complaint and Appeal Process**

### **Kapsam;**

Bu proses; Bureau Veritas Türkiye grup şirketlerinden Bureau Veritas Gözetim Hizmetleri Ltd. Şti., BV Inspektorate Uluslararası Gözetim Servisleri A.Ş. ve Acme Analitik Laboratuvar Hizmetleri Ltd. Şti.'nin test, muayene, ürün, hizmet, proses, yönetim sistemi ve personel belgelendirme faaliyetlerine ilişkin şikayetler ile Bureau Veritas Gözetim Hizmetleri Ltd. Şti. ve BV Inspektorate Uluslararası Gözetim Servisleri A.Ş.'nin test, muayene, ürün, hizmet, proses, yönetim sistemi ve personel belgelendirme faaliyetlerine ilişkin itirazları kapsar.

### **Tanımlar;**

**Şikayet;** Bureau Veritas'ın hizmetleri kapsamında kişi veya kuruluş veya diğer ilgili tarafların ilettiği olduğu memnuniyetsizlik bildirimidir.

**İtiraz;** Kişi veya kuruluş veya ve diğer ilgili tarafların Bureau Veritas'ın vermiş olduğu hizmet ile ilgili aldığı kararı yeniden değerlendirmesine yönelik talebi.

### **Sorumluluk;**

İtiraz ve şikayet prosesinin uygulanmasından Laboratuvar Müdürü, Teknik Müdür, Operasyon Müdürü, Departman Müdürü ile Teknik Entegrasyon ve Kalite Müdürü sorumludur.

### **Şikayet Prosesi;**

Bureau Veritas'a telefon, faks, e-mail ve Bureau Veritas internet sayfalarından ulaştırılan tüm şikayetler kayıt altına alınarak değerlendirilir.

Personel şikayetleri bir üst amiri tarafından değerlendirilir.

Bureau Veritas'ın sorumluluğundaki şikayetler, değerlendirildikten sonra çözüm için gerekli faaliyetler planlanır.

Bureau Veritas'a ulaşan her şikayet için şikayet sahibi, şikayetin alınmasından sonra en fazla 5 gün içerisinde şikayetin alındığı, kabulü ve çözümlenmesi için planlanan faaliyetler konusunda bilgilendirilir.

Planlanan faaliyetler 90 gün içerisinde gerçekleştirilerek, şikayet çözüme ulaştırılır.

Şikayetin çözümüne ilişkin sonuç ve gerçekleştirilen faaliyetler şikayet sahibine yazılı olarak iletilir.

### **İtiraz Prosesi;**

Bureau Veritas'ın uygunluk değerlendirme faaliyeti sonucunda almış olduğu kararlar için müşteri ve/veya

### **Scope;**

This process includes complaints related to test, inspection and personnel, product, process, management system certification services of Bureau Veritas Gözetim Hizmetleri Ltd. Şti., BV Inspektorate Uluslararası Gözetim Servisleri A.Ş. and Acme Analitik Laboratuvar Hizmetleri Ltd. Şti and appeals related to test, inspection and personnel, product, process, management system certification services of Bureau Veritas Gözetim Hizmetleri Ltd. Şti. and BV Inspektorate Uluslararası Gözetim Servisleri A.Ş.

### **Definitions;**

**Complaint;** expression of dissatisfaction, by any person or organization or other interested parties to Bureau Veritas, relating to the activities of Bureau Veritas,

**Appeal;** request by the person or organization or other interested parties that provides, or that is, the object of conformity assessment to Bureau Veritas for reconsideration by Bureau Veritas decision it has made relating to that object

### **Responsibilities;**

Laboratory Manager, Technical Manager, Operation Manager, Department Manager, Technical Integration and Quality Manager are responsible for the implementation of the appeals and complaints process

### **Complaint Process;**

All complaints received to Bureau Veritas by telephone, fax, e-mail and Bureau Veritas web pages are recorded and evaluated.

Employee complaints are evaluated by their N+1.

Complaints which are under the responsibility of Bureau Veritas are evaluated and action plans are planned.

Complainant is informed about the receipt, acceptance and planned activities within maximum 5 days for each complaint received to Bureau Veritas.

Planned activities are carried out within 90 days and the complaint is resolved.

The result of the resolution of the complaint and the activities carried out are communicated to the complainant in writing.

### **Appeal Process;**

Appeals from clients or interested parties to the decisions made by Bureau Veritas as a result of

## **Şikayet ve İtiraz Prosesi Complaint and Appeal Process**

İlgili taraflardan gelen itirazlar, karar tarihinden itibaren 30 gün içerisinde yazılı olarak alınır.

Bureau Veritas'a iletilen itirazlar sisteme alınarak Bureau Veritas'ın sorumluluğunda olup olmadığı değerlendirilir.

İtirazın Bureau Veritas'a ulaştığı ve Bureau Veritas'ın sorumluluğunda olup olmadığı bilgisi yazılı olarak itiraz sahibine itirazın alınmasından sonra en fazla 5 gün içerisinde iletilir.

Bureau Veritas sorumluluğundaki itirazlar değerlendirilerek, değerlendirme sonucunda ilgili uygunluk değerlendirme faaliyetinin tekrarlanmasına karar verilebilir.

Değerlendirme, karar ve kararın uygulanması itirazın bildiriminden itibaren 30 gün içerisinde gerçekleştirilir.

İtiraz sonucu, itiraz sahibine yazılı olarak iletilir.

### **Gizlilik ve Bağımsızlık;**

Şikayet ve itirazların değerlendirmesine ilişkin proseslerde elde edilen bilgiler hiçbir koşulda üçüncü taraflarla paylaşılmaz, Bureau Veritas yasal gereklilikler (TURKAK, ilgili Bakanlıklar, Mahkemeler) nedeniyle üçüncü taraflara bilgi vermek zorunda olduğunda yasal bir engel yoksa müşteriyi bu durumdan haberdar eder. İtiraz ve şikayetler bağımsızlık prensipleri çerçevesinde itiraz/şikayet konusuna ilişkin faaliyetler görev almamış personel tarafından herhangi bir ayrımcı eyleme neden olmayacak şekilde ele alınır.

Şikayet ve itirazlarınızı, Bureau Veritas Türkiye internet sayfasındaki iletişim modülünden veya [tiqinformationturkiye@bureauveritas.com](mailto:tiqinformationturkiye@bureauveritas.com) adresine iletebilirsiniz;

şikayetler uygun bir akreditasyon ve gözetim kurumuna yönlendirilir. Bureau Veritas yurtdışı akreditasyonları kapsamındaki faaliyetlere ilişkin itiraz ve şikayet prosesleri için lütfen tıklayınız!

conformity assessment activities must be submitted in writing within 30 days from the date of the decision.

Appeals received to Bureau Veritas are recorded to system and it is evaluated whether Bureau Veritas is responsible or not.

The information that the appeal has been received by Bureau Veritas and whether it is under the responsibility of Bureau Veritas is transmitted informed to the appellant within the maximum delay of 5 days after the appeal is received.

Appeals under the responsibility of Bureau Veritas are evaluated and as a result of the evaluation, it may be decided to repeat the relevant conformity assessment activity.

The assessment, decision, and implementation of the decision are carried out within 30 days from the notification of the appeal

The result of the appeal evaluation is notified to the appellant in writing.

### **Confidentiality and Independence**

The information obtained during the processes related to the evaluation of complaint and appeal is not shared with third parties under no circumstances, when Bureau Veritas has to provide information to third parties due to legal requirements (TURKAK, relevant Ministries, Courts), it informs the customer of this situation if unless prohibited by law. (TURKAK, relevant Ministries, Courts). Within the framework of the principles of independence, Appeal and complaints are handled by personnel who are not involved in the activities related to the appeal/complaint in a way that does not cause any discriminatory action.

You can send your appeal and complaints to Bureau Veritas Turkey web page contact module or [tiqinformationturkiye@bureauveritas.com](mailto:tiqinformationturkiye@bureauveritas.com);

[Please click here for the appeal and complaint processes regarding the activities within the scope of Bureau Veritas international accreditations!](#)