

### Kapsam;

Bu proses; Bureau Veritas Türkiye grup şirketlerinden Bureau Veritas Gözetim Hizmetleri Ltd. Şti., BV Inspektorate Uluslararası Gözetim Hizmetleri 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 Hizmetleri Ltd. Şti.'in muayene, ürün, hizmet, proses, yönetim sistemi ve personel belgelendirme faaliyetlerine ilişkin itirazları kapsar.

### Tanımlar;

**Şikayet;** Bureau Veritas hizmetleri kapsamında müşteri, kamu kuruluşları ve diğer ilgili taraflardan almış olduğu memnuniyetsizlik bildirimidir.

**İtiraz;** Müşteri, kamu kuruluşları 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, Kalite ve Risk Müdürü sorumludur.

### Şikayet Prosesi

Bureau Veritas'a ilgili taraflardan gelen Bureau Veritas hizmetleri veya Bureau Veritas'ın hizmetlerinden yararlanan kişi/kuruluşlara ilişkin şikayetler yazılı veya sözlü olarak alınır. Sözlü şikayetlerin sisteme alınabilmesi amacı ile mail veya internet sayfasından yazılı olarak iletilmesi talep edilir.

Şikayetler bağımsızlık prensipleri çerçevesinde şikayete ilişkin faaliyetlerde görev almamış personel tarafından değerlendirilir.

Bureau Veritas'a iletilen tüm şikayetler sisteme alınarak Bureau Veritas hizmetleriyle ilgili olup olmadığı değerlendirilir.

Personel şikayetleri bir üst amiri tarafından değerlendirilir.

Şikayetin Bureau Veritas hizmetleri ile ilgili olması durumunda şikayetin çözülmesi için yapılması gereken faaliyetler planlanır.

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

Planlanan faaliyetler bir ay içerisinde gerçekleştirilerek, şikayet çözüme ulaştırılır.

Şikayetin çözümüne ilişkin sonuç şikayet sahibine yazılı olarak iletilir.

### İtiraz Prosesi

Bureau Veritas'ın almış olduğu kararlar için müşteri ve/veya ilgili 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.

İtirazlar bağımsızlık prensipleri çerçevesinde itiraza konu karara ilişkin faaliyetlerinde görev almamış personel tarafından değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda ilgili uygunlu 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 değerlendirilir.

*Bureau Veritas AS EN 1090 faaliyetlerine ilişkin şikayetlerin çözüme ulaştırılması konusunda yetkili değildir, şikayet uygun bir akreditasyon ve gözetim kurumuna yönlendirilir*

*Bureau Veritas UKAS akreditasyonları kapsamındaki faaliyetlere ilişkin itiraz ve şikayet prosesleri için için <http://www.bureauveritas.com/4e25506b-e7de-4489-825f-19d74b204b46/Complaints+and+Appeals.pdf?MOD=AJPERES> linkinden İtiraz ve Şikayet Prosedürüne ulaşılabilir.*

*İtiraz ve şikayetlerinizi [yonca.akdagcik@bureauveritas.com](mailto:yonca.akdagcik@bureauveritas.com) adresine iletebilirsiniz*