1. ŞİKAYET VEYA İTİRAZ SAHİBİNE İLİŞKİN BİLGİLER:

Firma/Kişi Adı ve Soyadı	
Bölümü-Unvanı	
Telefon/Fax	
E-Mail	

2. ŞİKÂYET/İTİRAZ AÇIKLAMASI

[Buraya yazınız.]

Tarih-İmza:
Not - Sözlü olarak alınan şikâyet ve itirazlarda bu formun doldurulması ve konunun doğru anlaşıldığına dair şikâyet ya da itiraz sahibinin onayının alınması gereklidir.

3. ŞİKÂYET/İTİRAZ DEĞERLENDİRİLMESİ
(Avrasya Personeli Tarafından Doldurulacak)

ŞİKÂYET/İTİRAZ GELİŞ ŞEKLİ

☐ Fax-eposta ☐ Telefon/Sözlü ☐ Toplantı/Ziyaret

Değerlendirme Tarihi	
Şikâyet/İtiraz Alan Kişi	

Şikâyet/İtiraz Gerekçesi:

Değerlendirme Yapılacak İşlem:

Şikâyet/İtiraz Sahibi Bilgilendirme (Karar):

İmza:

Cevap Veriliş Tarihi	
DF Gerekli ise DF No:	

ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN ELE ALINMA SÜRECİ

Avrasya Sera Gazı Doğrulayıcı Kuruluş Mühendislik A.Ş. olarak Kalite Politikamız gereği müşterilerimizin doğrulama sürecinde yapmış olduğu şikayetlere ve itirazlara açık ve bu şikayetlere ve itirazlara karşı vereceğimiz cevaplarla da faaliyetlerimizi savunma ve düzeltici faaliyetlere açık bir yol takip etmekteyiz.

Şirket içerisinde oluşturduğumuz şikâyet ve itiraz mekanizması şu şekildedir;

- Şikayet ve İtiraz Sahibi, Avrasya doğrulama ekibinin yaptığı herhangi bir şikâyet ve itiraz olması halinde, Avrasya'nın web sitesinde (www.avrasyaseragazi.com.tr) bulunan "Fr.59 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu" kullanarak **sözlü**/yazılı ve ıslak imzalı olarak, Avrasya'ya iletir.
- **Geçerli olduğuna karar verilen şikayet veya itiraz için sürecinin yürütülmesinden sorumlu Şikayet ve İtiraz Ekibi/Komitesi belirlenir.**
- **Avrasya'ya ulaşan itiraz ve şikayetlerin geçerli olduğuna karar verilmesine müteakip şikayet ve itirazın değerlendirmeye alındığı, şikayet veya itirazı ele alacak kişinin adı-soyadı ve iletişim bilgileri e-posta ile Kalite Yöneticisi tarafından Şikayet veya İtiraz Sahibine 7 takvim günü içinde iletilir.**
- Şikâyet ve İtiraz Formunun doğrulama sürecinde işletmeden gelmesi durumunda, Sorumlu Müdür tarafından, doğrulama ekibinde bulunmayan ve **hiçbir şekilde bu şikayetin veya itirazın sonucu ile ilgili çıkar ilişkisi içerisinde olmayan** personelden Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Ekibi oluşturulur.
- Oluşturulan Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Ekibi, gelen şikâyet ve itirazı inceler; gerekli görmesi durumunda doğrulama ekibinden şikayete veya itiraza sebep durum hakkında yazılı bilgi alır.
- Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Ekibi, yapılan değerlendirmede belirsizlikler olması durumunda Bakanlık veya ilgili kurumlara yazılı görüş sorar.
- Toplanan bilgiler ışığında Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Ekibince karar alınır ve Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu doldurularak Şikayet veya İtiraz Sahibine ve Doğrulama Ekibi ile basılı veya elektronik ortamda paylaşılır.
- Şikayet veya itiraz sahibine şikayetin ele alınma süreci ve bu süreçte görev alacak kişiler bildirilir.
- **Şikayet veya itirazların yazılı olarak AVRASYA'ya iletilmesinden veya denetim sürecinin tamamlanmasından itibaren 30 gün içinde çözümlenmesi esastır.**
- Talep üzerine, şikâyet ve itirazları ele alma sürecinin bir açıklaması Avrasya'nın web sitesinden (www.avrasyaseragazi.com.tr) kamuya duyurulur.
- Şikayet veya itiraz konusu ve Şikayet veya İtiraz Sahibine dair gizlilik korunur.
- Şikayet ve itiraz üzerine alınan kararlar kesinlikle, tarafsız, bağımsız ve objektif bir şekilde ele alınır, itiraz ve şikâyet edene karşı herhangi ayrımcı bir eyleme yol açmaması ile ilgili riskler değerlendirilir. **İtiraz veya şikâyet edene, alınan kararlara karşı herhangi ayrımcı bir eyleme yol açılmaması hususunda gerekli önlemler alınır.**

- Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu Şikayet veya İtiraz Sahibi'nin dosyasına eklenerek kayıt altına alınır. **Şikayet veya İtiraz Sahibi Avrasya'nın müşterisi ise ilgili şikayet veya itiraza ait bilgiler** Doğrulama Dosyası ile birlikte 10 yıl saklanır.