



# **QSI.PRO.04**

Revizyon 10 / 10.02.2020

---

## **İtiraz ve Şikayet Prosedürü**

## İÇİNDEKİLER

<b>1. AMAÇ</b> .....	<b>3</b>
<b>2. KAPSAM</b> .....	<b>3</b>
<b>3. TANIMLAR</b> .....	<b>3</b>
<b>4. REFERANS DOKÜMANLAR</b> .....	<b>3</b>
4.1. Formlar .....	3
4.2. Diğer Dokümanlar .....	3
<b>5. UYGULAMA</b> .....	<b>3</b>
5.1. İtirazlar .....	3
5.2. Şikayetler .....	4
5.2.1. Üçüncü Taraflardan Alınan Şikayetler; .....	5
5.2.2. QSI Müşterilerinden Alınan Şikayetler .....	5
5.3. Şikayet/İtiraz Kararları .....	6
5.4. Müşterilerin Hakları .....	6
5.5. Gizlilik .....	6
<b>6. REVİZYON İZLEME SAYFASI</b> .....	<b>7</b>

<b>Dok. No</b>	<b>QSI-PRO.04</b>	<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
<b>İlk Yayın Tarihi</b>	<b>10.05.2010</b>		
<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>10.02.2020</b>		
<b>Revizyon No</b>	<b>10</b>		
<b>Sayfa No/Toplam Sayfa</b>	<b>2/7</b>		

## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı Sistem Belgelendirme, Sera Gazı Doğrulama ve Ürün Belgelendirme müşterileri tarafından QSI tavsiyelerine karşı yapılan itirazlarla nasıl ilgileneceği ve kararın verileceğini belirlemek, ilgili tarafların şikayetlerinin incelenmesi ve çözümlenmesi ayrıca noksanlığın tekrar ortaya çıkmasını engellemek için gerekli önlemleri almak için bir yöntem belirlemektir.

## 2. KAPSAM

Bu prosedür Sistem Belgelendirme, Sera Gazı Doğrulama ve Ürün Belgelendirme ile ilgili ilgili müşteri itirazları ve QSI Müşterileri ve diğer üçüncü taraflardan alınan şikayetleri kapsar.

## 3. TANIMLAR

**Şikâyet:** Kuruluşların veya diğer ilgili tarafların QSI'nın belgelendirme/doğrulama faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları ve kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, belgelendirdiği /doğrulama yaptığı firma ile ilgili belge kapsamındaki yaptığı faaliyetler hakkında yapmış olduğu olumsuz başvurulardır.

**İtiraz:** QSI'nın müşteri veya ilgili kesimler hakkında almış olduğu kararların, yeniden mütalaa edilmesine yönelik talepler.

## 4. REFERANS DOKÜMANLAR

### 4.1. Formlar

- Müşteri Şikayet / İtiraz Formu QSI-PRO.04/F01

### 4.2. Diğer Dokümanlar

- Sistem Belgelendirme Prosedürü QSI-PRO.10
- Ürün Belgelendirme Prosedürü QSI-PRO.07
- Sera Gazı Doğrulama Prosedürü QSI-PRO.14

## 5. UYGULAMA

### 5.1. İtirazlar

Müşteri tarafından itirazın sebebi Müşteri İtiraz / Şikayet Formu kullanılarak açıkça belirlenerek yapılır. Yönetim Temsilcisi kendisine iletilen itirazlar ile ilgili öncelikle müşteri ile temasa geçerek tüm ayrıntıları temin eder.

Dok. No	QSI-PRO.04	Hazırlayan	Onaylayan
İlk Yayın Tarihi	10.05.2010		
Revizyon Tarihi	10.02.2020		
Revizyon No	10		
Sayfa No/Toplam Sayfa	3/7		

İtiraz toplantısı yapılabilmesi için Yönetim Temsilcisi, itirazın kendisine ulaşmasından en geç 2 iş günü içerisinde Tarafsızlık Komitesi Başkanı'nı bilgilendirir. Yönetim Temsilcisi itirazlarla ilgili bilgileri (e-postalar, mektuplar, destekleyici veri, sera gazı faaliyet verileri, izleme planı vs. ) toplayarak tartışılması amacıyla komite başkanına sunar.

Tarafsızlık Komitesi Başkanı, itirazı değerlendirmek ve sonuçlandırmak için komite üyelerini bilgilendirir ve toplantıya çağırır. Üyelerin hiçbir şekilde bu itirazın sonucu ile ilgili çıkar ilişkisi içinde olmamasına dikkat eder. Gerekli durumlarda Mali ve Hukuki bilgisi yeterli teknik uzmanlar ve müşteri prosesi ile ilgili teknik uzmanlar komiteye davet edilebilir. İtiraz sahibine, konunun görüşüleceği tarih, komitedeki kişilerin isimleri teyit için bildirilir ve talep ettikleri takdirde toplantıya gözlemci olarak katılabilecekleri bildirilir. İtiraz sahibinin, itirazı ile ilgili karar alacak komite üyelerinin seçimine itiraz ettiği takdirde gerekçesi yazılı olarak bildirmesi istenir, gerekçesinde haklı olduğu tespit edilir ise komite üyeleri genel müdür tarafından yeniden belirlenir.

Komite itiraz tarihinden en geç 7 iş günü içerisinde toplanır.

İtiraz hakkındaki bütün bilgiler, itiraz oturumunda incelenir, ayrıca üyeler bu tip itirazların daha önce de alınıp alınmadığını, alındı ise sonuçların neler olduğunu değerlendirir.

İtiraz değerlendirme prosesi boyunca, itiraz sahibine karşı ayrımcı eylemlere asla sebep olunmaz. Bu amaçla, itiraza sebep olan yani denetimi / doğrulamayı yapan denetçi / doğrulayıcı tekrar bu müşterinin denetim / doğrulama safhasında yer alamaz.

İtiraz sonucu alınan karara göre düzeltici ve önleyici faaliyetler yönetim gözden geçirme ve tarafsızlık komitesi toplantılarında girdi olarak kullanılır.

İtiraz alımı ve çözümlemesi için geçen periyotta yapılan tüm faaliyetler (itirazın kabulü, tanımı, kök nedeninin araştırılması, düzeltici ve önleyici faaliyetler) ayrıntılı şekilde Müşteri Şikayet / İtiraz Formu ile kayıt altına alınır ve ilerleme raporları itiraz sahibine iletilir. İtirazın sonucu, itiraz sahibine resmi olarak da bildirilir.

İtiraz sonucu komitenin aldığı karar QSI için bağlayıcıdır ve itirazı ele alma sürecinin tüm seviyelerindeki tüm kararlar için QSI sorumluluğu almaktadır.

İtiraz tetkik/doğrulama ekibi üyeleri ile ilgili ise bu kişi müşterinin bundan sonraki tetkik/doğrulamalarında yer almaz.

### 5.2. Şikayetler

Belgelendirme/doğrulama hizmetleri veya uygulamalarıyla ilgili olarak QSI'ya ulaşan sözlü veya yazılı şikâyetler, kayıt altına alınması ve değerlendirilmesi için Yönetim Temsilcisine iletilir. Bu aşamada Yönetim Temsilcisi şikayet sahibi ile bizzat iletişime geçerek şikayetin temel sebebini, ne durumda ortaya çıktığını teyit eder. QSI, şikayeti geçerli kılmak için gereken tüm bilgilerin toplanmasından, doğrulanmasından ve bu bilgilerin gizliliğinden bizzat sorumludur.

Dok. No	QSI-PRO.04	Hazırlayan	Onaylayan
İlk Yayın Tarihi	10.05.2010		
Revizyon Tarihi	10.02.2020		
Revizyon No	10		
Sayfa No/Toplam Sayfa	4/7		

### 5.2.1. Üçüncü Taraflardan Alınan Şikayetler;

Şikayet, üçüncü bir tarafın QSI müşterilerinin faaliyetleri hakkındaysa Yönetim Temsilcisi tarafından İtiraz/Şikayet Formu ile kayıt altına alınır. Yönetim Temsilcisi, Belgelendirme Müdürü / Doğrulama Müdürü / Ürün Belgelendirme Müdürü ile müşterinin dosyasına ve tetkik/doğrulama raporlarındaki bulgulara bakar ve ciddi bir durumla karşılaşıldığında Genel Müdür'ü bilgilendirir. Genel Müdürün incelemesi ardından şikayete konu olan firma ile şikayet hakkında iletişime geçilir ve kuruluştan hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler hakkında bilgi talep edilir. Şikayetçi tarafın onayı halinde şikayetçi tarafın ismi de şikayete konu olan firmaya bildirilebilir. Genel Müdürün kararına göre müşteriye kısa süreli denetim yapılabilir. Böyle bir denetime karar verilirse müşteriye, en fazla 1 gün önce şikayete konu durumu değiştirmesine imkan tanınmayacak şekilde haber verilir. Müşterinin bu denetime ve denetim ekibine itiraz hakkı bulunmamaktadır.

Gerekli incelemelerden sonra elde edilen bulgulara göre acil ve plansız bir denetim ihtiyacı olmadığı tespit edilirse ve şikâyet karşısında kuruluşun uyguladığı düzeltici faaliyetlerin yeterli bulunması durumunda kuruluşun normal gözetim denetimi tarihinde kuruluşun denetlenmesi esnasında konu olan müşteri şikâyetine ve tüm şikâyetlere ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

### 5.2.2. QSI Müşterilerinden Alınan Şikayetler

QSI'a yalnızca yazılı olarak ulaşan ve QSI'ın sorumlu olduğu belgelendirme / doğrulama faaliyetleri ile ilgili olan şikâyetler işleme konulur. İlk etapta "Müşteri Şikayet / İtiraz Formu" Yönetim Temsilcisi tarafından doldurularak konusuna göre şikayet Belgelendirme / Doğrulama / Ürün Belgelendirme Müdürüne veya direkt Genel Müdüre iletilir. Müşteri ile birlikte objektif, yapıcı bir şekilde zaman kaybetmeden sorunun çözülmesi hedeflenir. Şikayetler alındıktan sonra aynı gün içerisinde işleme konulur ve firmaya şikayetin QSI'a ulaştığı, değerlendirmeye alındığı ve sürecin başlatıldığı bildirilir.

Şikâyetleri ele alınma prosesleri aşağıdakileri maddeleri içerir;

- Ne tür faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilmesini (komiteye sunulmaya ihtiyaç olup olmadığı gibi)
- Şikayet için yapılan faaliyetler dahil olmak üzere şikayetin takip edilmesini ve kayıt altına alınmasını,
- Şikâyeti alma yöntemi, geçerli kılınması (doğrulanması), soruşturulması için prosesin ana hatlarının çizilmesini,
- Yapılacak uygun düzeltmenin ve düzeltici faaliyetin sağlanmasını

#### a- Komiteye Sunulmayacak Şikayetler

Genel Müdür kararı ile Komiteye Sunulmayacak olan şikayetler için gerekli değerlendirmeler Yönetim Temsilcisi ve şikayet ile ilgili birimler tarafından yapılır. Müşteri şikayetinde haklı bulunmuş ise gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır. Müşteri haklı bulunmaz ise durum Yönetim Temsilcisi tarafından Müşteriye iletilir. Müşteri şikayetinde ısrarcı olursa şikayet Komiteye Sunulur.

Dok. No	QSI-PRO.04	Hazırlayan	Onaylayan
İlk Yayın Tarihi	10.05.2010		
Revizyon Tarihi	10.02.2020		
Revizyon No	10		
Sayfa No/Toplam Sayfa	5/7		

### **b- Komiteye Sunulacak Şikayetler**

Genel Müdür kararı ile Komiteye Sunulacak olan şikayetler bu prosedürün 5.1 maddesine göre yürütülen itiraz sürecinin aynısı şikayet için yürütülür. Genel Müdür, Belgelendirme Müdürü, **Ürün Belgelendirme Müdürü** ve Doğrulama Müdürü ile ilgili tüm şikayetler komiteye sunulur.

### **5.3. Şikayet/İtiraz Kararları**

Sistem ve **Ürün** Belgelendirme itiraz ve şikayetlerinde değerlendirme sonuca göre gerekirse müşteri sahasında Sistem/**Ürün** Belgelendirme Prosedürüne göre ilave tetkik yapılabilir.

Sera Gazı Doğrulama ile ilgili itiraz ve şikayetlerde değerlendirme sonuca göre gerekirse müşteri sahasında tekrar bir inceleme ve doğrulama yapılabilir. Şikayet/İtiraz doğrulanmış bir rapor ile ilgili ve doğrulama beyanının revizyonu gerekiyor ise Sera Gazı Doğrulama Program Sahibi (Ör : Çevre ve Şehircilik Bakanlığı) konu hakkında müşteri tarafından bilgilendirilir. Sera Gazı Doğrulama Program Sahibi kararına göre gerekli düzeltme işlemleri yapılır.

İtiraz/Şikayet sonucu ve alınan düzeltici ve önleyici faaliyetler yönetim gözden geçirme ve tarafsızlık komitesi toplantılarında girdi olarak kullanılır.

### **5.4. Müşterilerin Hakları**

QSI, şikâyet ve itiraz prosesleri hakkında bilgiyi [www.qsicert.com](http://www.qsicert.com) web adresinden kamuoyuna duyurmaktadır.

İtiraz / Şikayet sonucunun kamuya açılıp açılmayacağı ve açılacaksa ne boyutta açılacağı da yine itiraz/şikayet sahibi ve itiraz/şikayete konu müşteri ile ortak kararlaştırılır.

Şikâyet sonuçlandırıldıktan sonra yapılan işlemlerin sonucu firmaya Yönetim Temsilcisi tarafından bildirilir.

### **5.5. Gizlilik**

- QSI'a ulaşan tüm şikayet ve itiraz başvuruları gizli olup, kamuya açılması gereken koşullar haricinde üçüncü taraflara bilgi verilmez.
- Gerek görülmesi durumunda yalnızca QSI'ı akredite eden kurum / Sera Gazı Doğrulama Program Sahibi / **Çevre ve Şehircilik Bakanlığı** tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili taraflar mutlaka haberdar edilir.
- Bütün kayıtlar, dokümanlar, cevaplar ve ilgili toplantı kayıtları, Yönetim Temsilcisinin şikayet dosyasında saklanır. Temyiz sürecinin her bir aşamasında alınan kararların gerekçeleri hakkında şikâyet sahibi bilgilendirilir ve bu bilgilendirme kayıt altına alınır.
- Müşterilerin talebi durumunda şikâyet kayıtlarına erişim izni vardır.

Dok. No	QSI-PRO.04	Hazırlayan	Onaylayan
İlk Yayın Tarihi	10.05.2010		
Revizyon Tarihi	10.02.2020		
Revizyon No	10		
Sayfa No/Toplam Sayfa	6/7		

### 6. REVİZYON İZLEME SAYFASI

Rev. No	Rev. Tarihi	Revizyon Açıklaması
1	07/02/2011	1)İtiraz oturumunun yürütülmesi: itirazları çözümlmek için yapılan faaliyetlerin kayıt altına alınması detaylı şekilde belirtilmiştir. 2)Terminolojideki farklılıklar giderilmiştir.
2	02/03/2011	Terminolojideki farklılıklar: Ara denetim ifadesi 'gözetim' olarak değiştirilmiştir.
3	15/07/2011	Cümle düşüklükleri giderilmiştir.
4	28/01/2013	İtirazın Yönetilmesi: Bütün itirazları Belgelendirme Müdürü alır ve tartışılması amacıyla İtiraz ve Şikayet komitesi oturumuna sunar.
5	01/08/2013	İngilizceye çevrildi
6	08/07/2015	Şirket Unvan değişikliği
7	01/10/2015	Doküman formatı ve kodlama sistem değiştirildi. OP04 & 06 numaralı prosedürler birleştirildi. Sera Gazı Doğrulama faaliyetleri ile ilgili itiraz ve şikayetler prosedür kapsamına dahil edildi.
8	10/01/2017	Şikayet kapsamına 3. Taraflardan alınan şikayetler eklenmiştir.
9	10/06/2017	Doküman genelinde gözden geçirmeler, revizyonlar yapıldı.
10	10/02/2020	TS EN ISO/IEC 17065 için güncelleme yapıldı.

Dok. No	QSI-PRO.04	Hazırlayan	Onaylayan
İlk Yayın Tarihi	10.05.2010		
Revizyon Tarihi	10.02.2020		
Revizyon No	10		
Sayfa No/Toplam Sayfa	7/7		