



# PRO.04

Revizyon 13 / 01.02.2024

---

## 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. İtiraz/Şikâyet Komisyonu Temel Görevleri .....	6
5.5. Müşterilerin Hakları .....	7
5.6. Gizlilik .....	7
<b>6. REVİZYON İZLEME SAYFASI</b> .....	<b>8</b>

<b>Dok. No</b>	<b>PRO.04</b>	<b>Hazırlayan</b>	<b>Onaylayan</b>
<b>İlk Yayın Tarihi</b>	<b>10.05.2010</b>		
<b>Revizyon Tarihi</b>	<b>01.02.2024</b>		
<b>Revizyon No</b>	<b>13</b>		
<b>Sayfa No/Toplam Sayfa</b>	<b>2/8</b>		

## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı QSI müşterileri tarafından QSI tavsiyelerine karşı yapılan itirazlarla nasıl ilgilenileceğini ve kararın nasıl 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 tüm müşteri itirazları ve QSI Müşterileri ve diğer üçüncü taraflardan alınan şikayetleri kapsar.

## 3. TANIMLAR

**Şikâyet:** Kuruluşların veya diğer ilgili tarafların QSI'ın 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'ın müşteri veya ilgili kesimler hakkında almış olduğu kararların, yeniden mütalaa edilmesine yönelik talepler.

## 4. REFERANS DOKÜMANLAR

### 4.1. Formlar

- Müşteri Şikâyet / İtiraz Formu PRO.04/F01

### 4.2. Diğer Dokümanlar

- Sistem Belgelendirme Prosedürü PRO.10
- Ürün Belgelendirme Prosedürü PRO.07
- ISO 14064-1 Kurumsal Karbon Ayak İzi Doğ. Pros PRO.13
- Sera Gazı Doğrulama Prosedürü PRO.14
- CORSIA Sera Gazı Doğrulama Prosedürü PRO.15
- ISO 14064-2 Karbon Ayak İzi Geçerli Kılma Prosedürü PRO.16
- Helal Belgelendirme Programı PRO.17-HBP

## 5. UYGULAMA

### 5.1. İtirazlar

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

Dok. No	PRO.04	Hazırlayan	Onaylayan
İlk Yayın Tarihi	10.05.2010		
Revizyon Tarihi	01.02.2024		
Revizyon No	13		
Sayfa No/Toplam Sayfa	3/8		

İtiraz toplantısı yapılabilmesi için Yönetim Temsilcisi, itirazın kendisine ulaşmasından en geç 2 iş günü içerisinde Genel Müdür'ü bilgilendirir. Yönetim Temsilcisi itirazlarla ilgili bilgileri (e-postalar, mektuplar, destekleyici veriler vs. ) toplayarak tartışılması amacıyla Genel Müdür'e sunar.

Genel Müdür itirazı değerlendirmek ve sonuçlandırmak için İtirazın değerlendirilmesinde teknik bilgilere mevzuat bilgisine hakimiyet gerekeceği öngörülerekten konu olan itirazlara ilişkin QSI idari ve teknik personellerinden itiraza konu olan işlemde yer almamış olan kişilerden komisyon kurar ve toplantıya çağırır. Helel Belgelendirme itirazlarında komisyonda İslami Konular Uzmanı da yer almak zorundadır. 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 komisyon davet edilebilir. İtiraz sahibine, konunun görüşüleceği tarih, komisyondaki kişilerin isimleri teyit için bildirilir ve talep ettikleri takdirde toplantıya gözlemci olarak katılabilecekleri bildirilir. İtiraz sahibinin, itirazı ile ilgili karar alacak komisyon üyelerinin seçimine itiraz ettiği takdirde gerekçesi yazılı olarak bildirmesi istenir, gerekçesinde haklı olduğu tespit edilir ise komisyon üyeleri Genel Müdür tarafından yeniden belirlenir.

Komisyon 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 tetkikçi / doğrulayıcı tekrar bu müşterinin tetkik / 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 Şikâyet / İtiraz Formu ile kayıt altına alınır ve ilerleme raporları itiraz sahibine iletilir.

İtiraz sahibine, itiraz tarihini takip eden 30 (otuz) iş günü içerisinde karar yazılı olarak bildirilir. İtiraz kapsamı açısından (itiraz nedeninin kritikliği vb.) ve QSI'nın farklı faaliyetlerinin önem dereceleri göz önünde bulundurularak, sürekliliğinin sağlanması gereken herhangi bir faaliyetin olması halinde, karar süresinin başlaması ve geçen süre yeniden belirlenebilir.

İtiraz sonucu komisyonun 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

Dok. No	PRO.04	Hazırlayan	Onaylayan
İlk Yayın Tarihi	10.05.2010		
Revizyon Tarihi	01.02.2024		
Revizyon No	13		
Sayfa No/Toplam Sayfa	4/8		

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

### 5.2.1. Üçüncü Taraflardan Alınan Şikayetler;

Şikâyet, üçüncü bir tarafın QSI müşterilerinin faaliyetleri hakkındaysa Yönetim Temsilcisi tarafından İtiraz/Şikâyet Formu ile kayıt altına alınır. Yönetim Temsilcisi, İlgili Bölüm Sorumlusu ile müşterinin dosyasına ve tetkik/doğrulama raporlarındaki bulgulara bakar ve ciddi bir durumla karşılaşıldığında Genel Müdür'ü bilgilendirir. Helal Belgelendirme itirazlarında şikâyetin her aşamasında İslami İşler Uzmanı da yer almak zorundadır. Genel Müdürün incelemesi ardından şikâyete konu olan firma ile şikâyet hakkında iletişime geçilir ve kuruluştan hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler hakkında bilgi talep edilir. Şikayetçi tarafın onayı halinde şikayetçi tarafın ismi de şikâyete konu olan firmaya bildirilebilir. Genel Müdürün kararına göre müşteriye kısa süreli tetkik yapılabilir. Böyle bir denetime karar verilirse müşteriye, en fazla 1 gün önce şikâyete konu durumu değiştirmesine imkan tanınmayacak şekilde haber verilir. Müşterinin bu denetime ve tetkik ekibine itiraz hakkı bulunmamaktadır.

Gerekli incelemelerden sonra elde edilen bulgulara göre acil ve plansız bir tetkik 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.

Şikâyeti değerlendiren kişilerin şikayete konu olan süreçlerde yer almamış olması gerekmektedir

### 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 Şikâyet / İtiraz Formu" Yönetim Temsilcisi tarafından doldurularak konusuna göre şikâyet İlgili Bölüm Sorumlularına 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 şikâyetin QSI'a ulaştığı, değerlendirmeye alındığı ve sürecin başlatıldığı bildirilir. Helal Belgelendirme itirazlarında şikayetin her aşamasında İslami İşler Uzmanı da yer almak zorundadır.

Şikâyetleri ele alınma prosesleri aşağıdakileri maddeleri içerir;

- Ne tür faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilmesini (komisyon kurulmasına ihtiyaç olup olmadığı gibi)
- Şikâyet için yapılan faaliyetler dahil olmak üzere şikâyetin takip edilmesini ve kayıt altına alınmasını,
- Şikâyeti alma yöntemi, geçerli kılınması (doğrulanması), soruşturulması için prosesin ana hatlarının çizilmesini,

Dok. No	PRO.04	Hazırlayan	Onaylayan
İlk Yayın Tarihi	10.05.2010		
Revizyon Tarihi	01.02.2024		
Revizyon No	13		
Sayfa No/Toplam Sayfa	5/8		

- Yapılacak uygun düzeltmenin ve düzeltici faaliyetin sağlanmasını

### **a- Komisyon Oluşturulmayacak Şikayetler**

Genel Müdür kararı ile komisyon oluşturulmayacak olan şikayetler için gerekli değerlendirmeler Yönetim Temsilcisi ve şikâyet 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 şikâyetin tekrar değerlendirilmesi için Komisyon oluşturulur. Helal Belgelendirme şikayetlerinde şikâyetin her aşamasında İslami Konular Uzmanı da yer almak zorundadır.

### **b- Komisyon Oluşturulacak Şikayetler**

Genel Müdür kararı ile komisyon kurulacak olan şikayetler bu prosedürün 5.1 maddesine göre yürütülen itiraz sürecinin aynısı şikâyet için yürütülür. Genel Müdür şikâyeti değerlendirmek ve sonuçlandırmak için şikâyetin değerlendirilmesinde teknik bilgilere mevzuat bilgisine hakimiyet gerekeceği öngörülerekten konu olan şikâyete ilişkin QSI idari ve teknik personellerinden şikâyete konu olan işlemde yer almamış olan kişilerden komisyon kurar ve toplantıya çağırır. Helal Belgelendirme itirazlarında şikâyetin her aşamasında İslami Konular Uzmanı da yer almak zorundadır.

## **5.3. Şikâyet/İtiraz Kararları**

İtiraz ve şikâyetlerin değerlendirme sonuca göre gerekirse müşteri sahasında ilave tetkik yapılabilir.

Sera Gazı Doğrulama ile ilgili itiraz ve şikâyetlerde değerlendirme sonuca göre gerekirse müşteri sahasında tekrar bir inceleme ve doğrulama yapılabilir. Şikâyet/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.

Şikâyet sahibine, şikâyet tarihini takip eden 30 (otuz) iş günü içerisinde karar yazılı olarak bildirilir. Şikâyet kapsamı açısından (şikâyet nedeninin kritikliği vb.) ve QSI'nın farklı faaliyetlerinin önem dereceleri göz önünde bulundurularak, sürekliliğinin sağlanması gereken herhangi bir faaliyetin olması halinde, karar süresinin başlaması ve geçen süre yeniden belirlenebilir.

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

## **5.4. İtiraz/Şikâyet Komisyonu Temel Görevleri**

- ✓ İtiraz ve Şikâyetlerin ön değerlendirmesini yapmak,
- ✓ İtiraz ve şikâyetle ilgili detay araştırma yapmak ve veri toplamak,
- ✓ Herhangi bir itiraz ve şikâyet sürecinde tarafsız olarak değerlendirip karar vermek,
- ✓ İtiraz ve şikâyetler ile ilgili düzeltici faaliyetleri başlatmak,
- ✓ Düzeltici Faaliyet sonuçlarını takip etmek,

Dok. No	PRO.04	Hazırlayan	Onaylayan
İlk Yayın Tarihi	10.05.2010		
Revizyon Tarihi	01.02.2024		
Revizyon No	13		
Sayfa No/Toplam Sayfa	6/8		

- ✓ Şikâyet ve itiraz sonuçlarının müşteriye bildirilmesini sağlamak
- ✓ Gizlilik, tarafsızlık ve bağımsızlık politikalarına riayet etmek,

### 5.5. Müşterilerin Hakları

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

İtiraz / Şikâyet sonucunun kamuya açılıp açılmayacağı ve açılacaksa ne boyutta açılacağı da yine itiraz/şikâyet sahibi ve itiraz/şikâyete konu müşteri ile ortak kararlaştırılır.

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

### 5.6. Gizlilik

- QSI'a ulaşan tüm şikâyet 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 şikâyet 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	PRO.04	Hazırlayan	Onaylayan
İlk Yayın Tarihi	10.05.2010		
Revizyon Tarihi	01.02.2024		
Revizyon No	13		
Sayfa No/Toplam Sayfa	7/8		

### 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 tetkik 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.
11	13.02.2023	İtiraz ve Şikayet Komitesi kavramı kaldırılmış ve yerine itiraz ve şikayet için komisyon kurulması metodu eklenmiştir.
12	16.03.2023	HELAL Belgelendirme, ISO 14064-1 ve -2, Corsia eklendi.
13	01.02.2024	"Denetim" ifadesi "Tetik" ile değiştirildi.

Dok. No	PRO.04	Hazırlayan	Onaylayan
İlk Yayın Tarihi	10.05.2010		
Revizyon Tarihi	01.02.2024		
Revizyon No	13		
Sayfa No/Toplam Sayfa	8/8		