

Doküman No	PRS.SUM.10
Yayın Tarihi	24.10.2008
Revizyon No	14
Revizyon Tarihi	02.01.2023
Sayfa	1/4

### 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, yasal mevzuatlar, ilgili diğer mevzuat ve yardımcı dokümanlar çerçevesinde, ilgili tarafların TCS'nin yapmakta olduğu uygunluk değerlendirme faaliyetlerine ilişkin öneri, şikâyet ve itirazların değerlendirme esaslarının ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC 17020, ISO/IEC 17065 standartlarına uygun şekilde belirlenmesidir.

### 2. KAPSAM

Uygunluk değerlendirme faaliyetleri ile ilgili şikâyet ve itirazları kapsar.

### 3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Genel Müdür, İtiraz Komitesi, Yönetim Temsilcileri, ilgili departman müdürleri ile itiraz ve şikâyetle ilişkili tüm TCS personeli sorumludur.

### 4. TANIMLAR

Şikâyet: TCS'nin vermiş olduğu hizmetlerle ilgili olarak, bir uygunluk değerlendirme faaliyetinde alınan karara itirazdan farklı olacak şekilde TCS'ye iletilmiş olduğu memnuniyetsizlik ifadesidir.

İtiraz: Kuruluşun TCS tarafından vermiş olduğu hizmet ve konu ile ilgili olarak almış olduğu kararı yeniden değerlendirmesine yönelik talebidir.

İtiraz Komitesi: TCS'in faaliyetleri ile ilgili müşteri ya da ilgili taraflardan gelen itirazları tarafsız bir şekilde değerlendirerek karara bağlamaya yetkili komitedir.

Teknik Personel; Uygunluk değerlendirme faaliyetlerinde görev alan teknik yönetici, teknik düzenleme sorumlusu, direktif yöneticisi, teknik uzman, muayene personeli, teknik uzman, belgelendirme komitesi üyeleridir.

### 5. UYGULAMA

TCS Belgelendirme, şikâyet ve itirazların iletimi prosesinin tüm seviyelerinde alınan tüm kararlardan sorumludur. Şikâyet, İtiraz ve Öneriler, [info@tcscert.com](mailto:info@tcscert.com) adresine mail ile, +90 216 573 5553 numarasına telefon ile, +90 216 573 8801 numarasına fax ile, TCS internet sayfasında erişime açılmış olan **FRM.ORT.005 Şikâyet İtiraz ve Öneri Formu** ile TCS Belgelendirmeye iletilebilir. **Sözel olarak iletilen şikâyet/itiraz ve öneriler, Yönetim Temsilcisi veya ilgili TCS Personeli tarafından FRM.ORT.005 Şikâyet İtiraz ve Öneri Formu ile kayıt altına alınır. Şikâyet sürecinin takibi için sürecin ilerleyişine dair bilgiler, FRM.SÜM 46 Şikâyet İtiraz Takip Formuna girilir ve bu form ile süreç takip edilir.**

Şikâyet ya da itirazların ele alınmasında değerlendirme ve/veya karar alma aşamalarında görev alan personel tamamen şikâyet ya da itiraz konusundan bağımsızdır ancak TCS 'in tam zamanlı çalışanı olması gerekir. TCS bünyesinde alınan kararları taşere etmemektedir. Gerektiğinde ilgili komite teknik bilgi desteğini dışarıdan sağlayabilir. Daha önce TCS müşterisine danışmanlık sağlamış veya müşterisi tarafından istihdam edilmiş olan personelini (yönetici pozisyonunda bulunanlar dahil), danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o müşterinin herhangi bir şikâyet veya itirazının çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında görevlendirmez.

Alınan tüm şikâyet ve itirazlar, herhangi bir kişiye/kuruma ayrımcılık sağlayan bir uygulama yapılmadan değerlendirilir. Bu prosedür [www.tcscert.com](http://www.tcscert.com) adresinde herkese açık ve erişilebilir durumdadır. TCS Belgelendirme, şikâyet veya itirazı onaylamak için gerekli bilginin toplanması ve doğrulamasından sorumludur.

#### Şikâyet Kaynakları:

- ✓ Başvuru süreci sırasında TCS' nin yapmış olduğu faaliyetlerden doğan şikâyetler. (Başvurunun alınmasına dair oluşan şikâyetler, teklifin verilmesine dair oluşan şikâyetler, irtibata geçen personel hakkında oluşan şikâyetler vb.)
- ✓ Uygunluk değerlendirme sırasında teknik personelin yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikâyetler (uygunluk değerlendirmenin gerçekleştirilmesi, teknik personelin davranışları, uygunluk değerlendirme kapsamı, süresi, metodu, sınav soru ve cevapları, belgelendirme kararları vb)
- ✓ Uygunluk değerlendirme sonrası TCS'nin yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikâyetler (muhasebe faaliyetleri, sertifika teslimi vb.)
- ✓ TCS'in uygulamaları ve/veya belgelendirdiği kişi ve kuruluşlarla ilgili üçüncü taraflardan gelen şikâyetler.

#### İtiraz Kaynakları:

- ✓ Müşteri kuruluş/kişilerin yapmış oldukları başvuruya istinaden TCS'nin almış olduğu kararlara yapılan itirazlar,

HAZIRLAYAN (Yönetim Temsilcisi)	ONAYLAYAN (Genel Müdür)
Güler UÇAR	A.Emre Özkars

Doküman No	PRS.SUM.10
Yayın Tarihi	24.10.2008
Revizyon No	14
Revizyon Tarihi	02.01.2023
Sayfa	2/4

- ✓ Uygunluk değerlendirme öncesi teknik personelin görevlendirmesine yapılan itirazlar,
- ✓ Uygunluk değerlendirme sırasında/sonrasında teknik personelin bulgularına ve aldığı kararlara yapılan itirazlar,
- ✓ TCS hizmetleri ile ilgili yapılan bir şikâyet sonrası alınan karara itirazlar,
- ✓ TCS hizmetleri ile ilgili yapılan bir itiraz sonrası alınan karara itirazlar.

### 5.1. Şikâyetlerin Ele Alınması

5.1.1. Şikâyet alındıktan sonra Yönetim Temsilcisi ve ilgili Departman Yöneticisi şikâyetin TCS'in gerçekleştirmiş olduğu faaliyetlerle ilgili olup olmadığını araştırır.

5.1.2. Şikâyet TCS faaliyetleri ile ilgili değilse şikâyet sahibine Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı bilgi verilir.

5.1.3. Eğer şikâyet TCS faaliyetleri ile ilgili ya da TCS bünyesinde çalışan personeller ile ilgili ise şikâyetin riski ve değerlendirilmesi için nasıl bir yol izleneceğine Yönetim Temsilcisi, ilgili Departman Yöneticisi ile karar verir.

Şikâyet, faaliyetler içerisinde sistematik bir hata oluşumuna sebebiyet veren bir durumun tespitini içeriyor ise ve TCS Tarafsızlık, Bağımsızlık ve Gizlilik politikalarına uymayacak şekilde ciddi risk teşkil eden bir durum tespit edilir ise, şikâyetin değerlendirilmesi için şikâyetten bağımsız en az 3 kişi olacak şekilde şikâyet konusu hakkında değerlendirme yapabilecek kişiler davet edilir ve şikâyeti değerlendirerek karar almaları istenir. Eğer şikâyet bir önceki cümlede sayılan durumları içermiyor ise Yönetim Temsilcisi ve Departman Yöneticisi, şikâyeti gidermek için yapılması gereken faaliyetleri araştırır ve gerekli faaliyetleri belirler. Her iki durum kararları ve yapılan işlemleri **FRM.ORT.005 Şikâyet İtiraz ve Öneri Formu** ile kayıt altına alınır. Şikâyetin değerlendirme sonucu hakkında şikâyet sahibine aksi bir talep olmadığı sürece 7 gün içerisinde yazılı bilgi iletilir. Şikâyet kurum/kuruluş üzerinden belirli bir termin tarihinde geri dönüş istenerek iletilmiş ise yazılı bilgi için ilgili süre dikkate alınır.

5.1.4 Yönetim Temsilcisi, şikâyetle ilgili yapılan değerlendirmeleri **FRM.ORT.005 Şikâyet İtiraz ve Öneri Formu** kayıt eder. Form içerisinde değerlendirme sonucunda Düzeltici/Önleyici Faaliyet başlatılmasına karar verilebilir, eğer böyle bir karar alınır ise **PRS.SUM.03 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürüne** uygun olarak faaliyet Düzeltici/Önleyici Faaliyet ile takibe alınır.

5.1.5 Şikâyete yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet sahibine yazılı bilgi verilir.

5.1.6 Müşterinin gerçekleştirilen faaliyet hakkındaki onayı **FRM.ORT.005 Şikâyet İtiraz ve Öneri Formu** ile kayıt altına alınır.

5.1.7 Müşteri yapılan faaliyeti tatmin edici bulmaz ise konu Yönetim Temsilcisi tarafından **FRM.ORT.005 Şikâyet İtiraz ve Öneri Formu** kayıt edilerek itiraz komitesine bildirilir ve müşteriye yazılı bilgi verilir.

5.1.8. Belgeli kuruluşlar hakkında yapılan şikâyetler yukarıda belirtilen şekilde alınır. Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir.

5.1.9 Belgeli kuruluşlar için gerekli görülmesi durumunda ilgili departmanın uygunluk değerlendirme faaliyetlerine ilişkin prosedürlerine uygun olarak kısa ihbar denetimi gerçekleştirilir.

### 5.2. İtirazların Ele Alınması

5.2.1 İtirazın kabul edilme süresi itiraza konu karar tarihinden itibaren 30 gündür.

5.2.2 İtiraz alındıktan sonra Yönetim Temsilcisi ve ilgili Departman Yöneticisi, itirazın TCS'nin vermiş olduğu kararlar ile ilgili olup olmadığını araştırır.

5.2.3 İtiraz TCS'nin vermiş olduğu kararlar ile ilgili değil ise itiraz sahibine Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı bilgi verilir.

5.2.4 İtiraz TCS'nin vermiş olduğu kararlar ile ilgili ise Yönetim Temsilcisi konuyu **FRM.ORT.005 Şikâyet İtiraz ve Öneri Formu** ile itiraz komitesine bildirir ve itiraz sahibine konu ile ilgili yazılı bilgi verir.

5.2.5 İtiraz Komitesi üyeleri, itiraza konu olan hususlara dahil olmayan dış kaynaklı kişiler arasından ilgili konuya göre uzmanlık alanı dikkate alınarak en az 3 kişi olacak şekilde Genel Müdür ya da Yönetim Temsilcisi tarafından belirlenir. Genel Müdür ve tam zamanlı ofis çalışanları, İtiraz Komitesinde görevlendirilemez. İtiraz Komitesinde sekreteryaya olarak görev alabilirler. Komitenin konuyu değerlendirmesi esnasında gerektiğinde uzman görüşüne başvurabilir. Konunun görüşüleceği tarih ve İtiraz Komitesi üyelerinin isim ve özgeçmişleri ilgili tarafa teyid için bildirilir ve talep etmeleri halinde toplantıya katılabilecekleri belirtilir. İtiraz sahibinin, İtiraz Komitesi üyelerinden birine, haklı gerekçe bildirmek kaydı ile itirazda bulunması durumunda, İtiraz Komitesi'nde değişiklik yapılır. Komite üyelerinin özgeçmişleri için tekrar teyid alınır.

Komitede görevlendirilecek kişiler ile "FRM.SÜM.96 Tarafsızlık Komitesi/ İtiraz Komitesi Üye Gizlilik Sözleşmesi" imzalatılır.

5.2.6 İtiraz komitesi itirazları değerlendirmek üzere en geç 15 gün içerisinde toplanarak konuyu görüşür.

HAZIRLAYAN (Yönetim Temsilcisi)	ONAYLAYAN (Genel Müdür)
Güler UÇAR	A.Emre Özkars

Doküman No	PRS.SUM.10
Yayın Tarihi	24.10.2008
Revizyon No	14
Revizyon Tarihi	02.01.2023
Sayfa	3/4

5.2.7 Gerek duyulması halinde itiraz komitesi konuyla ilgili uzmanlardan ve/veya anlaşmazlığa düşen taraflardan bilgi ve yardım alabilir. İtiraz komitesi kararını en geç bir hafta içerisinde vererek, verdiği kararı **FRM.ORT.005 Şikayet İtiraz ve Öneri Formu** kaydeder ve Yönetim Temsilcisine bildirilir.

5.2.8 Alınan karar ve yapılacak faaliyet ile ilgili müşteri ya da taraflara en geç 7 gün içerisinde yazılı olarak bilgi verilir.

5.2.9 Yapılacak olan faaliyetle ilgili Yönetim Temsilcisi tarafından düzeltici faaliyet başlatılır ve takibi **PRS.SUM.03 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürüne** uygun olarak yapılır.

5.2.10. Düzeltici Faaliyet gerçekleştirildikten sonra itiraz sahibine Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı bilgi verilir ve geribildirim istenir. Yukarıda belirtilen inceleme ve değerlendirme itirazın bildiriminden itibaren 30 gün içinde sonuçlandırılır.

5.2.11 İtiraz komitesinin aldığı karar ve yapılan faaliyet ile ilgili itiraz sahibi tatmin olmazsa ikinci kez TCS'e itiraz etme hakkına sahiptir. TCS İtiraz sahibinin alınan karara itiraz edebilmesine izin vererek bu itirazın, bahse konu kararla önceden hiçbir ilişkisi bulunmayan ancak konu hakkında yeterli bilgi ve tecrübeye sahip, bağımsız hareket edebilen kişi veya kişilerce incelenmesinin teminini sağlar.

Faaliyet sonucu İtiraz sahibine bildirildiğinde, itiraz sahibi yine tatmin olmaz ise TCS mevcut yasal haklar ile bu hakların kullanılmasına ilişkin sürelerin itiraz sahibine bildirimini yapar.

5.2.12 TCS Belgelendirme'nin İtiraz Komitesinin kararını uygun bulmaması ve uygulamaması durumunda, bu konu **LST.SUM.02 Risk Analizi Tablosuna** eklenir ve Genel Müdür tarafından değerlendirilir.

5.2.13 İtiraz sahibi ihtiyaç duyduğunda yasal yollara başvurabilir. Bu prosedür de yer alan çalışmalar ve yazışmalarla ilgili; TURKAK, ilgili bakanlık ve TC Mahkemeleri haricinde hiçbir üçüncü kurum ya da kişiye bilgi verilmez.

5.2.14. TCS, uygulanabilir olması koşulu ile en az bir yıl içerisinde hiç şikâyet / itiraz almayan uygunluk değerlendirme faaliyetleri ile ilgili demo şikâyet/itiraz sürecini gerçekleştirebilir.

5.2.15 Bu prosedürde belirtilen tüm doküman ve kayıtlar kalite kaydı olarak **PRS.SUM.02 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne** göre muhafaza edilir.

### 5.3. Müşteri Memnuniyet Anketlerinden Gelen Olumsuz Geribildirimlerin Değerlendirilmesi

Her ay sonu, o ay içinde TCS Belgelendirme'ye gelen FRM.SUM.101 Müşteri Memnuniyet Anket Formları, Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir. Değerlendirilen anketlerde İŞLEME ALINDI alanına Yönetim Temsilcisi tarafından + işareti konulur.

Ankette "Zayıf" değerlendirmesi yapılmış olması durumunda Yönetim Temsilcisi aynı gün firma ile iletişime geçer ve firmanın memnun olmama nedeni hakkında bilgi alır. Alınan bilgi doğrultusunda "FRM.ORT.005 Şikayet, İtiraz ve Öneri Formu"nu doldurur. "FRM.SUM.101 Müşteri Memnuniyet Anket Formu"na şikayet numarasını kaydeder. Şikayet olarak değerlendirmeye alır.

## 6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

FRM.SUM.96 Tarafsızlık Komitesi / İtiraz Komitesi Üye Gizlilik Sözleşmesi

FRM.ORT.005 Şikayet İtiraz ve Öneri Formu

LST.SUM.02 Risk Analizi Tablosu

## 7. REVİZYON DURUMU

Revizyon Tarihi	Revizyon No	Revizyon Yapılan Madde	Açıklama
05/01/2009	01	Tüm Maddeler	Genel Revizyon
19/01/2009	02	Genel	Sistem Belgelendirme Müdürü Belgelendirme Müdürü olarak değiştirildi.
		3	Yönetim Kurulu Başkanı ibaresi kaldırıldı.
		5.1	Genel değişiklik yapıldı.
		5.2	Yönetim Kurulu Başkanı Yönetim temsilcisi olarak değiştirildi.ve genel değişiklik yapıldı.
		6.1	Belgelendirme Müdürü Operasyon Müdürü olarak değiştirildi.
		6.3	Genel değişiklik yapıldı.
		10	İlgili Dokümanlar kısmına Toplantı Tutanağı eklendi.
30/03/2009	03	5.1	Değerlendirme sonucu en fazla bir hafta içerisinde tamamlanır ve takip eden ilk hafta içerisinde mutlaka müşteriye yazılı olarak bildirilir ifadesi eklendi.

HAZIRLAYAN (Yönetim Temsilcisi)	ONAYLAYAN(Genel Müdür)
Güler UÇAR	A.Emre Özkars



## ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PRS.SUM.10
Yayın Tarihi	24.10.2008
Revizyon No	14
Revizyon Tarihi	02.01.2023
Sayfa	4/4

15/05/2009	04	Tüm Maddeler	Şikâyet ve itirazlar ayrı ele alınarak belirtildi.
08/10/2010	05	Genel	Prosedürün Doküman kodu değiştirildi.
04/12/2012	1-01	Genel	Prosedür gözden geçirildi. Muayene Departmanı ve Ürün Uygunluk Değerlendirme Departmanı uygulamaları eklendi.
13/10/2014	1-02	5.1.1.	Şikayet Kaynakları eklendi.
		5.2.1.	İtiraz Kaynakları eklendi.
		Genel	İçerik düzenlendi.
		5.2	EA 2/17 doğrultusunda, itiraz prosesinde yer alan personelin geçmişe dönük 2 yıl içinde bu süreçte yer almaması gerektiği ifadesi eklendi.
03/02/2015	1-03	Genel	17025 standart gereklilikleri doğrultusunda gözden geçirildi.
07/04/2015	1-04	5.1.2.5	"Şikayetin 3 ay içinde çözümlenememesi durumunda, akreditasyon kuruluşuna yazılı olarak bilgi verilir." ifadesi eklendi.
11.11.2016	10	5.1	"TCS Belgelendirme, şikayeti ele almanın bütün aşamalarındaki kararlardan sorumludur." ifadesi eklendi.
		5.3	"Alınan tüm şikayetler, herhangi bir kişiye/kuruma ayrımcılık sağlayan bir uygulama yapılmadan bu prosedürü göre değerlendirilir." ifadesi eklendi.
		5.8	"Belgelendirilmiş müşteri hakkındaki herhangi bir şikayet, TCS Belgelendirme Kalite Yöneticisi tarafından 2 işgünü içinde belgelendirilmiş müşteriye yönlendirilir." ifadesi eklendi.
21.06.2019	11	5.2	"BGYS kapsamında Şikayetler, potansiyel ihlal olayı ve muhtemel uyumsuzluğun bir göstergesidir." ifadesi eklendi.
16.10.2020	12	Genel	İtiraz Prosedürü iptal edildi, içeriği bu prosedüre eklendi.
			Şikayet ve İtirazın alınması, değerlendirilmesi, çözülmesi ve itiraz sahibine bildirilmesi konuları net ve uygulanabilir olacak şekilde tanımlandı.
			İtiraz Komitesine atıf yapıldı.
22.12.2021	13	5	"TCS Belgelendirme, şikayet ve itirazların iletimi prosesinin tüm seviyelerinde alınan tüm kararlardan sorumludur. TCS Belgelendirme, şikayet veya itirazı onaylamak için gerekli bilginin toplanması ve doğrulamasından sorumludur." ifade eklendi. Müşteri memnuniyet anketlerindeki olumsuz değerlendirmeler için uygulanacak yöntem tanımlandı.
02.01.2023	14	5	Sözel olarak alınan şikayet/itirazların, FRM.ORT.005 Şikayet İtiraz ve Öneri Formuna aktarılması gerekliliği tanımlandı. Şikayet sürecinin takibi için sürecin ilerleyişine dair bilgilerin FRM.SÜM 46 Şikayet İtiraz Takip Formuna işlenmesi gerekliliği tanımlandı.

HAZIRLAYAN (Yönetim Temsilcisi)	ONAYLAYAN (Genel Müdür)
Güler UÇAR 	A.Emre Özkars 