

	<b>UYUŞMAZLIK – ŞİKÂYET – İTİRAZ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PRS. SÜM. 10
		Yayın Tarihi	24/10/2008
		Revizyon No	05
		Revizyon Tarihi	08/10/2010

## 1.0. AMAÇ

TCS BELGELENDİRME, yapmakta olduğu belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak operasyonel faaliyetlerinin gerçekleştirilmesinde, kuruluşlardan veya ilgili taraflardan yazılı veya sözlü gelen şikâyet, uyuşmazlık veya itirazların değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

## 2.0. KAPSAM

Bu prosedür, TCS BELGELENDİRME' nin yürütmekte olduğu tetkik faaliyetleri ve Belgelendirme Komitesi Kararlarına ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelebilecek uyuşmazlıklar, itiraz ve şikâyetleri kapsar.

## 3.0. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Danışma, Şikâyet ve İtiraz Komitesi, Genel Müdür, Yönetim Temsilcisi, Belgelendirme Müdürü sorumludur.

## 4.0. TANIMLAR

**4.1. Uyuşmazlık:** TCS BELGELENDİRME tarafından başvuran firma ile ilgili olarak denetim planına, tarihine, atanan tetkikçilere v.b durumlarda anlaşamama durumudur.

**4.2. Şikâyet:** Firmaların/kişilerin, TCS BELGELENDİRME' nin belgelendirme ve tetkik faaliyetleri ile ilgili olarak performansı, prosedür ve politikaları, iç ve dış tetkikçileri, belgeli firmaları hakkında uygunsuz durumların ortaya çıkması durumunda TCS BELGELENDİRME' ye yapılan yazılı veya sözlü gelen olumsuz başvurular.

**4.3. İtiraz:** Danışma Şikâyet ve İtiraz Komitesinin almış olduğu kararlarda ilgili taraflarca anlaşamama durumu.

## 5.0. ŞİKÂYETLER

### 5.1 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi;

TCS BELGELENDİRME tarafından yürütülmekte olan tetkik faaliyetleri ve Belgelendirme Komitesi tarafından alınan kararlarla ilgili olarak olabilecek her türlü itiraz, şikâyet ve uyuşmazlıklar, yazılı veya sözlü olarak gelebilir. Şikâyetler şirketimizin tam zamanlı veya taşeron tüm personeline gelebilir. Gelen tüm şikâyetler kaydedilip Belgelendirme Müdürüne iletilir.

Gelen her türlü şikâyet ve şikâyet ile ilgili işlemler ve bu aşamada oluşan bilgiler sır niteliğinde gizli olarak tutulacaktır. Şikâyeti (Belgelendirme Komitesi ve Belgelendirme Müdürü için yapılan şikâyetler hariç) alan personel, durumu Belgelendirme Müdürü'ne bildirir. Şikâyeti alan belgelendirme müdürü, şikâyeti geçerli kılmak için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur. Tüm şikâyetler müşterinin ifade ettiği şekilde Belgelendirme Müdürü tarafından kayıt altına alınır. Ayrıca Müşteri Şikâyetleri İzleme Formuna kaydedilir ve gelen orijinal kayıt ve dokümanları ile birlikte iliştilir. Gelen şikâyetler ile ilgili bir şikâyet listesi oluşturulur. Yalnız

**ONAY:**



<b>TCS</b>	<b>UYUŞMAZLIK – ŞİKÂYET – İTİRAZ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PRS. SÜM. 10
		Yayın Tarihi	24/10/2008
		Revizyon No	05
		Revizyon Tarihi	08/10/2010

Belgelendirme Komitesi ve Belgelendirme Müdürü için yapılan şikâyetler ise, TCS BELGELENDİRME' ye ulaştığında, şikâyet konusu, Yönetim temsilcisi tarafından değerlendirilir.

Belgelendirme Müdürü şikâyet nedenlerini ve ilişkili konu ve olayları tam olarak öğrendikten sonra şikâyetin çözümü ile ilgili faaliyet planı belirler. Şikâyetin boyutuna göre ya belirlenen faaliyet planı direk gerçekleştirilir yada bu faaliyet planı Danışma, Şikâyet ve İtiraz Komitesine onay için sunulur. Şikâyetler 2 boyutlu olabilir:

1) TCS Belgelendirmenin tarafsızlığını etkileyecek, itibarını sarsacak türde veya akreditasyon kurallarını riske atacak şekilde olanlar: Bu tür şikâyetler Danışma, Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından incelenmelidir. Bu tür şikâyetler için en fazla 1 ay içerisinde cevap verilir.

2) Ufak çapta olan sadece müşterinin o andaki sorunu giderme yoluyla çözülecek türde olan şikâyetler: bu tür şikâyetler için Belgelendirme Müdürü tarafından direk çözüm üretilir ve gerçekleştirilir. Sadece Danışma, Şikâyet, İtiraz komitesine periyodik ilk toplantısında bilgi olarak sunulur. Bu tür şikâyetler en fazla 1 hafta içerisinde cevaplandırılır.

Şikâyetler, özellikle yapılan belgelendirmeler, belgelendirilen kuruluşlar ve bunların faaliyetleri veya şirketimiz personelinin uygulamaları olmak üzere herhangi bir konuda gelebilir. Şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve kararlaştırılması ile ilgili proses web sitesinde ve halka açık bilgilendirme kanallarında özellikle açıklanır ve belirtilir. Web sitesinde bu amaç ile özellikle bir form bulundurulur.

Faaliyete ait sonuçlar, ilgili taraflarca şikâyet çözümlenemiyor ve ilgili taraflar tatmin olmuyor ise, şikâyet konusu, Genel Müdür tarafından Danışma, Şikâyet ve İtiraz Komitesi gündemine alınır ve burada karar verilir. Danışma, Şikâyet ve İtiraz Komitesi yönetim temsilcisi tarafından itirazın durumuna göre en az 3 kişiden oluşacak şekilde seçilecektir.

Danışma, Şikâyet ve İtiraz Komitesi, Genel Müdür tarafından 3 yıllığına atanır. Şikâyet ve itiraz komitesi üyeleri için atama kriterleri;

- En az 3 yıl temsil ettiği sektörde iş tecrübesinin olması,
- Üniversite veya yüksek okul mezunu,
- TCS BELGELENDİRME prosedürleri hakkında bilgi sahibi olması (1 günlük bilgilendirme eğitimi),
- İlgili standart hakkında genel bilgi sahibi veya tecrübesinin olması
- Mali baskılardan uzak, profesyonel karar verebilme yeteneğine sahip olması,
- Tamamen uzman ve profesyonel yapıda olması,
- Sektörü takip edebilecek nitelikte olması.

**ONAY:**

	<b>UYUŞMAZLIK – ŞİKÂYET – İTİRAZ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PRS. SÜM. 10
		Yayın Tarihi	24/10/2008
		Revizyon No	05
		Revizyon Tarihi	08/10/2010

Danışma, Şikâyet ve İtiraz Komitesi başkanı komite üyeleri tarafından oy çoğunluğu ile seçilir. Komiteye seçilecek kişiler, şikâyet ve itiraz konusu göz önünde tutularak, tarafsızlık ilkeleri göz önünde bulundurularak seçilir. Danışma, Şikâyet ve İtiraz Komitesi, itirazın türüne göre belirlenmektedir. Danışma, Şikâyet ve İtiraz Komitesi, onların tarafsızlığını inceleyerek, değerlendirilecektir. Danışma, Şikâyet ve İtiraz Komitesi, kararlarında tam bağımsızlığa sahiptir. Herhangi bir yetkili tarafından etki altında bırakılamazlar. Danışma, Şikâyet ve İtiraz Komitesinin 3 yıllık çalışma dönemi sonunda, Genel Müdür tarafından aksi karar verilmediği sürece takip eden üç yıllığına tekrar yenilenir.

## 5.2 Şikâyetler İle İlgili Yapılacak İşlemler

a)Şirketimizin sistemi veya belgelendirme faaliyetleri ile veya şirketimiz tarafından belgelendirilmiş her hangi bir kuruluş ile ilgili şikâyetler:

Şikâyet belgelendirilmiş bir kuruluş ile ilgili ise her hangi bir karar vermeden önce şikâyet eden kişi/kurumdan şikâyet ile ilgili objektif kanıt istenir. Ayrıca şikâyet konusu firmaya, gelen şikâyet ile ilgili en geç 5 iş günü içerisinde bildirimde bulunulur ve şikâyet ile ilgili en geç 1 hafta içerisinde düzeltici faaliyet planı veya açıklama istenir. Şikâyet edilen belgelendirilmiş kuruluşun önerdiği düzeltici faaliyetin içerisinde ve şikâyetin nedenini ve çözümünü ele alan kişilerin içerisinde şikâyet ile doğrudan alakalı olan kişilerin bulunmaması talep edilir. Bu durum hem yapılan yazışmalar ile hem de yapılacak olan ara denetimde doğrulanır. Belgelendirilmiş kuruluş şikâyetlere yeterli cevap veremiyor ise ve yönetim sisteminin işlemesi bu konuda Komite tarafından etkin bulunmamış ise belgenin askıya alınması ve iptali ile ilgili olarak **PRS.SÜM.09 Askıya Alma ve İptal Prosedürü** devreye girer.

Bundan sonraki adım şikâyet konusu firmanın göndereceği faaliyet, faaliyet planı veya açıklamaya göre olacaktır. Belgelendirilmiş kuruluşun şikâyetleri ele alma ve değerlendirme etkinliği göz önüne alınacaktır. Değerlendirme prosesi ilgili kuruluşun yönetim sisteminin etkinliğinin değerlendirilmesini içerebilir ve bunun yöntemi ara denetim, özel denetim vb. yollarla yapılır. Ayrıca şikâyetin alınmasından sonra şikâyet sahibine şikâyetin alındığı ile ilgili ve daha sonra yapılacak faaliyetler ile ilgili yazılı olarak bilgi verilir.

Şikâyetin nihai kararı alındıktan ve uygulandıktan sonra karar ve uygulama sonuçları şikâyet sahibine yazılı olarak Belgelendirme Müdürü tarafından bildirilir.

Şikâyetin ele alınmasından ve değerlendirilmesinden sonra Belgelendirme Müdürü şikâyet sahibi ve şikâyet edilen belgelendirilmiş kuruluş yetkilileri ile şikâyetin ve çözümünün halka açık bilgi şeklinde yayınlanıp yayınlanmaması konusunu görüşür. Birlikte karar verilir.

b) Tetkik faaliyetleri neticesinde alınan Belgelendirme Komitesi kararlarına yapılan itirazlar ise, TCS BELGELENDİRME' ye ulaştığında, itiraz konusu, Yönetim temsilcisi tarafından Danışma, Şikâyet ve İtiraz komitesi gündemine havale edilir.

**ONAY:**



	<b>UYUŞMAZLIK – ŞİKÂYET – İTİRAZ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PRS. SÜM. 10
		Yayın Tarihi	24/10/2008
		Revizyon No	05
		Revizyon Tarihi	08/10/2010

Konunun görüşüleceği tarih ve Danışma, Şikâyet ve İtiraz Komitesi üyelerinin isim ve özgeçmişleri ilgili tarafa teyit için bildirilir ve talep etmeleri halinde toplantıya katılabilecekleri belirtilir. Danışma, Şikâyet ve İtiraz Komitesi üyelerinden birine, haklı gerekçe bildirmek kaydı ile, şikâyet sahibinin itirazı olması durumunda, Danışma, Şikâyet ve İtiraz Komitesi yedek üyelerinden birisi komiteye dahil edilir. Komite üyelerinin özgeçmişleri için tekrar teyit alınır. Komite konuyu değerlendirir, bu esnada gerektiğinde uzman görüşüne başvurabilir, görüş verecek uzmanların en az 3 yıllık Baş Tetkikçi tecrübesine sahip olması ve ilgili sektörde en az 3 tetkik gerçekleştirmiş olması gerekir. Komite, itirazın TCS BELGELENDİRME' ye ulaşmasını takip eden 15 gün içerisinde kesin kararını verir.

Danışma, Şikâyet ve İtiraz Komitesi kararı; Belgelendirme Müdürüne yazılı veya mail olarak bildirilir ve Belgelendirme Müdürü tarafından itirazı yapan kuruluşa/kişiyeye iletir. Tüm kayıtlar saklanmalıdır.

### **6.0 İtirazlar;**

İtirazlar ancak TCS yönetimi, ofisi veya denetim ekiplerinin almış oldukları kararlar veya yapmış oldukları uygulamaların yanlış olduğunun düşünülmesi durumunda bu karardan veya uygulamadan dolayı etkilenen taraflar tarafından yapılabilir. Diğer üçüncü tarafların bu konular ile ilgili yapacakları başvurular şikâyetler kapsamında ele alınır ve çözümlenir.

İtiraz şirketimiz faaliyetlerinin veya kararlarının her hangi birisi ile ilgili veya her hangi bir durumda oluşabilir. İlgili tarafların itiraz haklarının olduğu ve bunun yapılma yöntemi genel olarak Web sitesinde ve özel olarak da ilgili taraflar ile yapılan yazışmalarda (sözleşme, denetim raporu vb.) özellikle açıklanır ve belirtilir. Web sitesinde bu amaç ile özellikle bir form bulundurulur.

Gelen tüm itirazlar Müşteri Şikâyetleri İzleme Formuna kaydedilir ve gelen orijinal kayıt ve dokümanları ile birlikte iliştilir.

### **6.1 Denetim Ekibine Yapılan İtirazlar**

İlgili kuruluşun denetim ile ilgili görevlendirilmiş denetim ekibine veya ekip üyelerinden birine veya birden çoğuna itiraz etme hakkı vardır. İtirazı gerekçesi ile birlikte yazılı veya sözlü olarak Operasyon müdürüne iletir. Operasyon müdürü denetim prosesini engellemeyecek ve geciktirmeyecek şekilde bu durumu değerlendirir. Denetimin tarafsızlığını, bağımsızlığını ve tutarlılığını riske etmeyecek şekilde değerlendirme yapılır. Öncelikle ilgili kuruluşun itiraz nedeni öğrenilir, bu nedeni haklı olup olmadığı değerlendirilir ve ona göre hareket edilir. İtirazın haklı bulunmasında denetim heyeti değişikliği yapılması Planlama Sorumlusundan istenilir. Yeni heyetin bilgileri teyit için firmaya gönderilir. İtirazın haklı bulunmamasında; bu durum firmaya yazılı olarak iletilir ve denetimle ilgili tekrar teyit istenilir.

Müşterinin mutlaka haklı olduğu durumlar;

- Denetim ekibinin veya üyelerinden birisinin daha önceden ilgili kuruluş ile bir çıkar ilişkisinin olması, (aynı sektör, ticaret, sektörde birbirlerini etkileyebilecek pozisyonlar, daha önceden yaşanan anlaşmazlık vb. durumlar)
- Aynı denetim ekibinin daha önceden aynı kuruluş ile yaşadığı anlaşmazlıklar.

**ONAY:**



	<b>UYUŞMAZLIK – ŞİKÂYET – İTİRAZ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PRS. SÜM. 10
		Yayın Tarihi	24/10/2008
		Revizyon No	05
		Revizyon Tarihi	08/10/2010

Operasyon Müdürü değerlendirmesini yaptıktan sonra kararını verir ve ilgili kuruluşa iletir. İtirazın devamı durumunda konu Danışma, Şikayet ve İtiraz Komitesi gündemine getirilir ve oradan çıkacak karara göre hareket edilir.

### **6.2 Denetleme, Belgelendirme veya Başka Konular İle İlgili Gelen İtirazlar**

Bu tip itirazların ele alınmasında sürekli olarak takip edilecek birinci temel kural, itiraz sahibi kuruluş ve itiraz konusu ile ilgisi olmayan birisi tarafından ele alınıyor olmasıdır. Denetim ekibinin verdiği öneriye yapılan itirazlarda Belgelendirme Müdürü, belgelendirme kararına yapılan itirazlarda Operasyon Müdürü sorumludur.

Gelen itirazlar ve ek dokümanlar incelendikten ve itirazın nedenleri anlaşıldıktan sonra karar verilir. Verilen karar yazılı olarak tüm ilgili taraflara bildirilerek çözümlenmeye çalışılır. İtirazın devam etmesi durumunda konu danışma, şikâyet ve itiraz komitesinin gündemine getirilir ve burada verilecek karara göre hareket edilir.

### **6.3 İtirazlar İle İlgili Yapılacak İşlemler**

Alınan tüm itirazlar kayıt altına alınacak ve şikayetler-itirazlar dosyasında saklanacaktır. İtirazların kayıtları ile birlikte bu konu ile ilgili elde edilen her türlü doküman, delil veya kayıt da iliştilerle saklanacaktır. İtirazlar ve itiraz yapan kuruluşların haklarının olduğu gerçeğinden hareket ile itirazlar kendi prosedürü içerisinde ve haklının ortaya çıkarılması şeklinde ele alınacak, itiraz ile ilgili işlemler itiraz sahibine diğer işlemlerinde negatif olarak yansımaması ile ilgili her türlü tedbir alınacaktır.

Bu bağlamda herhangi bir itiraz sahibinin devam eden işlemleri itiraz sonuçlanıncaya kadar itiraza konu olan herhangi bir personel tarafından ele alınmayacaktır.

İtirazlar değerlendirilirken itiraz konusu ile ilgili daha önceden yapılan itirazlar dikkate alınacak, buradaki bilgiler değerlendirmenin bir parçası olarak bulundurulacaktır. İtirazların alınması, işleme konulması ve sonuç kararları yazılı olarak itiraz sahibine bildirilecektir.

İtiraz sonucunda alınan karara göre (genellikle itirazın haklı olduğu durumlarda) itiraz konusu ile ilgili düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılacaktır. Bu faaliyeti başlatma sorumluluğu Belgelendirme Müdüründedir. Yapılacak düzeltici faaliyete göre gerekirse personelin atamasında kısıtlama, daha fazla eğitim vb. verilmesi gibi faaliyetler gerçekleştirilecektir.

İtiraz ile ilgili alınan karar (gerekçeleri ile birlikte ilgili standart veya prosedüre refere edilerek, gerekli durumda bir nüshasını göndererek ) itirazın alınması, işlenmesi, değerlendirilmesi, kararlaştırılması ile ilgili tüm taraflara ve itirazın değerlendirilmesi sonucunda etkilenecek olan tüm taraflara yazılı olarak bildirilecektir.

Şikâyet ve itiraz komitesine giden itirazlar ile ilgili alınan kararlar itiraz sahibine yazılı olarak bildirilecektir.

**7.0** Yönetim Temsilcisi gelen itiraz ve şikayetlerle ilgili bilgileri istatistiksel olarak değerlendirir ve bu değerlendirmeleri Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gündeme getirir.

**8.0** Danışma, Şikayet ve İtiraz Komitesi almış olduğu kararlara itiraz gelmesi durumunda konunun T.C. Mahkemelerine intikal ettirilmesi hususu ilgili tarafa bildirilir.

**ONAY:**



	<b>UYUŞMAZLIK – ŞİKÂYET – İTİRAZ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PRS. SÜM. 10
		Yayın Tarihi	24/10/2008
		Revizyon No	05
		Revizyon Tarihi	08/10/2010

**9.0** Bu prosedürde belirtilen tüm doküman ve kayıtlar kalite kaydı olarak ilgili prosedürüne göre muhafaza edilir.

#### **10.0 İLGİLİ DOKÜMANLAR:**

- PRS. SÜM. 05 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- PRS. SÜM. 03 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- FRM. SÜM. 46 Müşteri Şikâyetleri Takip Formu
- FRM. SÜM. 07 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Talep Formu
- FRM. S. 38 Belgelendirme Karar Formu
- FRM. SÜM. 15 Toplantı tutanağı
- PRS. SÜM. 02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

#### **11.0 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.
15/05/2009	04	Tüm Maddeler	Şikâyet ve itirazlar ayrı ele alınarak belirtildi.

**ONAY:**



<b>TCS</b>	<b>UYUŞMAZLIK – ŞİKÂYET – İTİRAZ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	PRS. SÜM. 10
		Yayın Tarihi	24/10/2008
		Revizyon No	05
		Revizyon Tarihi	08/10/2010

08/10/2010	05	Genel	Prosedürün Doküman kodu değiştirildi.
------------	----	-------	---------------------------------------

**ONAY:**

