



İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Doküman No : TQC.PR.10
Yayın Tarihi : 10.04.2025
Rev. No : 0
Rev. Tarihi : -
Sayfa No : 1 / 3

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, TQC tarafından sunulan belgelendirme faaliyetleri (ilk belgelendirme, gözetim, yeniden belgelendirme, kapsam genişletme/daraltma vb.) ile ilgili olarak müşterilerden veya diğer ilgili taraflardan gelen itiraz ve şikayetlerin adil, tarafsız, gizli ve etkili bir şekilde ele alınması, değerlendirilmesi ve karara bağlanması için gerekli yöntem ve sorumlulukları belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, TQC'nin ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 27001, ISO 27701 ve ISO 50001 yönetim sistemleri belgelendirme faaliyetleri ile ilgili tüm itiraz ve şikayetleri kapsar

3. TANIMLAR VE SORUMLULUKLAR

3.1. Tanımlar

İtiraz (Appeal): Belgelendirilmek istenen veya belgelendirilmiş bir kuruluşun, TQC tarafından kendisine verilen belgelendirme kararlarına (örneğin; belgelendirme, gözetim, yeniden belgelendirme tetkiklerinde alınan kararlar, kapsam daraltma kararı vb.) yazılı olarak karşı çıkmasıdır.

Şikayet (Complaint): TQC'nin belgelendirme faaliyetleri ile ilgili bir kuruluşun, kişinin veya ilgili diğer bir tarafın (kamu, tedarikçi, rakip vb.) memnuniyetsizlik ifadesidir. Bu, TQC'nin performansı, prosedürleri veya TQC tarafından belgelendirilmiş bir kuruluşun performansı ile ilgili olabilir.

İtiraz ve Şikayet Sorumlusu (İ/Ş Sorumlusu): Gelen itiraz ve şikayetlerin kayıt altına alınmasından, yönlendirilmesinden ve takibinden sorumlu, TQC bünyesindeki yetkili kişi veya birim.

İtiraz ve Şikayet Komitesi (İ/Ş Komitesi): Gelen itiraz ve şikayetleri tarafsız ve adil bir şekilde değerlendirerek karara bağlamak üzere oluşturulan, tarafsızlığı ve bağımsızlığı güvence altına alınmış komite. İtiraz ve Şikayet Değerlendirme komitesi üyeleri toplantıya katılmadan önce İtiraz ve Şikayet Komitesi Üyeleri Gizliliğin Korunumu Sözleşmesi TQC.SZ.02 imzalarlar.

3.2. Sorumluluklar

Genel Müdür/Belgelendirme Müdürü: Prosedürün etkin bir şekilde uygulanmasından ve nihai kararların onaylanmasından sorumludur.

İ/Ş Sorumlusu: İtiraz ve şikayetlerin alınması, kayıt altına alınması, İ/Ş Komitesi'ne sunulması ve karar bildirimlerinin yapılmasından sorumludur.

İ/Ş Komitesi: Kendisine iletilen itiraz ve şikayetleri tarafsız bir şekilde incelemek, soruşturmak ve karara bağlamaktan sorumludur. Komite üyelerinin karara konu olan belgelendirme faaliyetinde yer almaması esastır.

Hazırlayan	Onaylayan



İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Doküman No : TQC.PR.10
Yayın Tarihi : 10.04.2025
Rev. No : 0
Rev. Tarihi : -
Sayfa No : 2 / 3

4. UYGULAMA

4.1. İtirazın/şikayetin alınması

Başvuru Yöntemi: Tüm itiraz ve şikayetler, TQC'nin web sitesi/e-posta adresi/posta yoluyla yazılı olarak alınır ve ilgili İtiraz ve Şikayet Başvuru Formu TQC.FR.11 doldurulur. Sözlü başvurular da kayıt altına alınarak yazılı teyidi istenir.

Kayıt ve Onay: İ/Ş Sorumlusu başvuruyu alır, kayıt altına alır (tarih, konu, başvuru sahibi) ve başvuru sahibine kayıt bilgisini ve alındı onayını derhal iletir.

Ön Değerlendirme: İ/Ş Sorumlusu, başvurunun itiraz mı yoksa şikayet mi olduğunu, konusunun TQC'nin faaliyeti ile mi yoksa belgelendirilmiş bir kuruluş ile mi ilgili olduğunu belirler.

4.2. Şikayetlerin değerlendirilmesi

İnceleme: İ/Ş Sorumlusu ve/veya atanmış bir yetkili, şikayet konusunu inceler.

Kapsam: TQC tarafından belgelendirilmiş bir kuruluşa yönelik şikayetlerde, TQC şikayetin geçerli olup olmadığını araştırır. Şikayet kabul edilirse, belgelendirilen kuruluştan konuya ilişkin bilgi ve/veya kanıt talep edilir.

Gizlilik: Şikayet sahibinin izni olmadan şikayet konusu ve kimliği belgelendirilmiş kuruluşa ifşa edilmez.

Düzeltilici Faaliyet: İnceleme sonucuna göre TQC, gerekli düzeltilici faaliyetleri başlatır.

Karar ve Bildirim: Şikayet en geç 30 gün içinde sonuçlandırılır. Karar, şikayete neden olan konuya önceden dahil olmamış personel tarafından gözden geçirilir ve onaylanır. Karar, şikayet sahibine yazılı olarak bildirilir.

Kamuya Açıklama: Şikayetin ve çözümünün, şikayet sahibine ve TQC tarafından belgelendirilmiş kuruluşa danışılarak, uygun görüldüğü takdirde kamuoyuna açıklanmasına karar verilebilir.

4.3. İtirazların Değerlendirilmesi

Kayıt ve Kabul: İtiraz, TQC'nin kararının bildirilmesinden itibaren en geç 15 gün içinde yazılı olarak yapılmalıdır. Süresi içinde yapılmayan itirazlar reddedilir.

İ/Ş Komitesine Sevk: Kabul edilen itiraz, incelenmek üzere İtiraz ve Şikayet Komitesi gündemine alınır.

Soruşturma: İ/Ş Komitesi, itirazı değerlendirirken; ilgili tetkik raporlarını, denetçi notlarını, standart şartlarını, TQC prosedürlerini ve itiraz sahibinden gelen ek bilgileri inceler. Gerekirse ek uzman görüşü alınabilir.

Hazırlayan	Onaylayan



İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Doküman No : TQC.PR.10
Yayın Tarihi : 10.04.2025
Rev. No : 0
Rev. Tarihi : -
Sayfa No : 3 / 3

Tarafsızlık: İtirazın kabulü, soruşturulması ve karara bağlanması, itiraz eden tarafa karşı hiçbir ayrımcılık içermez. İ/Ş Komitesi, karara konu olan tetkik veya belgelendirme kararında yer almayan personelden oluşmalıdır.

Karar ve Bildirim: İ/Ş Komitesi, itirazı en geç 45 gün içinde karara bağlar. Alınan karar, itirazın konusuna önceden dahil olmayan kişiler tarafından verilir veya gözden geçirilir ve onaylanır. Karar, gerekçeleriyle birlikte itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir.

Uygulama: İtirazın haklı bulunması durumunda, TQC gerekli düzeltici ve önleyici faaliyetleri başlatır ve belgelendirme kararını revize eder.

5. KAYITLARIN TUTULMASI VE GİZLİLİK

İtiraz ve şikayetlerin alınmasından, incelenmesinden ve sonuçlandırılmasından doğan tüm kayıtlar (İtiraz/Şikayet Başvuru (TQC.FR.11) inceleme tutanakları, Komite Toplantı Tutanağı (TQC.FR.15) TQC tarafından gizlilik prensibine uyularak saklanır.

TQC, yasal zorunluluklar veya akreditasyon gereklilikleri dışında, itiraz ve şikayet sürecine ilişkin gizli bilgileri üçüncü taraflara ifşa etmez.

ISO/IEC 17021-1 uyarınca, itiraz ve şikayetlerin ele alınmasında hiçbir ayrımcılık yapılmaz

6. REVİZYON İZLEME

Rev. No	Rev. Tarihi	Revizyon Açıklaması

Hazırlayan	Onaylayan