	ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. <i>INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.</i>	Doküman No <i>Document No</i>	Mİ-PR-05		
	İTİRAZ VE ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ <i>OBJECTION AND COMPLAINT EVALUATION PROCEDURE</i>	Yayın Tarihi <i>Release Date</i>	01.02.2016		
		Revizyon Tarihi <i>Revision Date</i>	05.11.2024	No	07

1. AMAÇ / PURPOSE

Bu prosedür, TSE GLOBAL tarafından yürütülmekte olan uygunluk değerlendirme hizmetleriyle ilgili olabilecek itiraz ve şikâyet değerlendirilmesi amacıyla hazırlanmıştır.

This procedure has been prepared for the evaluation of appeals and complaints that may be related to the conformity assessment services carried out by TSE GLOBAL.

2. KAPSAM / SCOPE

Bu prosedür, TSE GLOBAL tarafından yürütülmekte olan uygunluk değerlendirme hizmetleri kapsamında; uygunluk değerlendirme faaliyetleri ve sonuçları, ilgili organların kararları vb. ile ilgili olabilecek itiraz ve şikâyet değerlendirilmesine ilişkin usul ve esasları kapsar.

This procedure covers the procedures and principles regarding the evaluation of objections and complaints that may be related to conformity assessment activities and results, decisions of relevant bodies, etc. within the scope of conformity assessment services carried out by TSE GLOBAL

3. SORUMLULAR / RESPONSIBLES

Uygunluk değerlendirme hizmeti veren bütün birimler.

All units that providing conformity assessment services are responsible in this context.

4. TANIMLAR / DEFINITIONS

TSE GLOBAL : Uluslararası Uygunluk Değerlendirme Servisi A.Ş.
INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.

İlgili Birim : İtiraz ve şikâyet başvurusu yapan kuruluşa uygunluk değerlendirme hizmetini veren, kuruluşun uygunluk değerlendirme dosyasının bulunduğu birimi

Relevant Unit : The relevant unit which providing conformity assessment services to the organization that applying for objection and complaint..

4.1 İtiraz / Objection


Kuruluşun TSE GLOBAL tarafından vermiş olduğu hizmet ve konu ile ilgili olarak almış olduğu kararı yeniden mütalâa etmesine yönelik talebidir.

It is the organization's request for TSE GLOBAL to reconsider the decision it has taken regarding the service and issue it has provided.

4.2 Şikâyet / Complaint

Şikâyet; TSE GLOBAL'in uygunluk değerlendirme hizmeti verdiği kişi/kurum/kuruluşların, TSE GLOBAL'dan aldıkları hizmetlerden veya TSE GLOBAL' den uygunluk değerlendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların ürün, hizmet, sistem vb. kullanan/faydalanan veya etkilenenlerin duydukları memnuniyetsizlikleri ile ilgili başvurularındır.

Applications of persons/institutions/organizations to which TSE GLOBAL provides conformity assessment services, regarding their dissatisfaction with the services they receive or their dissatisfaction with TSE GLOBAL.

	ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. <i>INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.</i>	Doküman No <i>Document No</i>	MI-PR-05		
	İTİRAZ VE ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ <i>OBJECTION AND COMPLAINT EVALUATION PROCEDURE</i>	Yayın Tarihi <i>Release Date</i>	01.02.2016		
		Revizyon Tarihi <i>Revision Date</i>	05.11.2024	No	07

5. UYGULAMA / IMPLEMENTATION

Şikâyet ya da itirazların ele alınmasında değerlendirme ve/veya karar alma aşamalarında görev alan personel tamamen şikâyet ya da itiraz konusundan bağımsızdır, fakat TSE GLOBAL 'in tam zamanlı çalışanı olması gerekir. TSE GLOBAL, bünyesinde alınan kararları taşere etmemektedir. Gerektiğinde ilgili komite teknik bilgi desteğini dışarıdan sağlayabilir.

Personnel involved in the evaluation and/or decision-making stages of handling complaints or appeals must be entirely independent of the subject of the complaint or appeal but must be full-time employees of TSE GLOBAL. TSE GLOBAL does not outsource decisions made within its structure. When necessary, the relevant committee may obtain technical support from external sources.

5.1 İtiraz Kaynakları/ Appeal Sources

İtiraz kaynakları 2 şekilde olabilir.


- Uygunluk Değerlendirme sırasında/sonrasında teknik personelin bulgularına ve aldığı kararlara yapılan itirazlar,
- TSE GLOBAL hizmetleri ile ilgili yapılan bir itiraz sonrası alınan karara itiraz.

Appeals may arise in two ways:

- *Appeals against the findings and decisions of technical personnel during or after the conformity assessment process.*
- *Appeals against a decision made following a complaint regarding TSE GLOBAL's services.*

5.2 Şikâyet Kaynakları/ Sources of Complaints

- Başvuru süreci sırasında TSE GLOBAL'in 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, tetkik ekibinin bulguları veya düzeltici faaliyet talepleri, belgelendirme kararları vs.)
- Uygunluk değerlendirme sonrası TSE GLOBAL'in yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikâyetler (muhasabe faaliyetleri, sertifika teslimi vb.)
- TSE GLOBAL'in uygulamaları ve/veya belgelendirdiği kişi ve kuruluşlarla ilgili üçüncü taraflardan gelen şikâyetler.

	ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. <i>INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.</i>	Doküman No <i>Document No</i>	MI-PR-05		
	İTİRAZ VE ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ <i>OBJECTION AND COMPLAINT EVALUATION PROCEDURE</i>	Yayın Tarihi <i>Release Date</i>	01.02.2016		
		Revizyon Tarihi <i>Revision Date</i>	05.11.2024	No	07

- *Complaints arising from activities performed by TSE GLOBAL during the application process.
(e.g., complaints about the handling of the application, the issuance of the proposal, or the behavior of the contact personnel.)*
- *Complaints arising from activities performed by technical personnel during the conformity assessment process.
(e.g., issues related to the execution of the conformity assessment, the behavior of technical personnel, the scope, duration, or method of the assessment, findings of the audit team, corrective action requests, or certification decisions.)*
- *Complaints arising from activities performed by TSE GLOBAL after the conformity assessment process.
(e.g., complaints about accounting activities, certificate delivery, etc.)*
- *Complaints from third parties regarding TSE GLOBAL's practices and/or the individuals or organizations it has certified.*

5.3 Şikâyetlerin Ele Alınması / *Handling the Complaints*


Şikâyetler yazılı, sözlü, telefon veya www.tseglobal.com.tr web adresi aracılığı ile olarak yapılabilir. Şikâyetlerin TSE GLOBAL web sayfasında erişime açık olarak yayınlanan Mİ-FR-41 İtiraz Ve Şikâyet Öneri Formu ile posta veya e-posta yoluyla TSE GLOBAL'e gönderilmesi esastır. Sözlü yapılan şikâyetler de mutlaka şikâyet sahibi tarafından yazılı hale getirilmelidir. Şikâyetlerde asgari olarak şikâyet edenin adı, soyadı ve iletişim bilgileri ile şikâyetin açık ifadesi yer almalıdır. TSE GLOBAL gerekli durumlarda şikâyetçinin kimliğini doğrulamak amacıyla araştırma yapabilir. Şikâyet isim ve iletişim bilgileri olmaksızın veya kimliği doğrulanamadan alınmışsa bu prosedür kapsamında işlem görmez ancak içeriğine bağlı olarak incelemeye alınabilir.

*Complaints can be submitted in writing, verbally, via phone, or through the website at www.tseglobal.com.tr. It is essential that complaints are sent to TSE GLOBAL by post or email using the **Mİ-FR-41 Appeals and Complaints Suggestion Form**, which is publicly accessible on TSE GLOBAL's website.*

Complaints made verbally must also be formalized in writing by the complainant. At a minimum, complaints must include the complainant's name, surname, contact information, and a clear statement of the complaint.

TSE GLOBAL reserves the right to conduct investigations to verify the identity of the complainant when necessary. Complaints submitted without a name, contact information, or where the identity cannot be verified will not be processed under this procedure. However, they may still be reviewed depending on the content.

Kuruma gelen tüm şikâyetler öncelikle Mİ-FR-43 Müşteri İtiraz Ve Şikâyet Takip Formuna kaydedilir ve Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir. Kalite Yönetim Temsilcisi hakkındaki şikâyetler ise Genel Müdürü'e iletilir. Kalite Yönetim Temsilcisi şikâyetin işbu prosedüre uygun olarak yapıp yapılmadığını değerlendirir. Şikâyet işbu prosedüre uygun olarak yapılmadıysa şikâyet reddedilerek gerekçesi ile birlikte şikâyet sahibine Müşteri İlişkileri Koordinatörü tarafından bildirilir. Şikâyet işbu prosedüre uygun yapılmış ise, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından ilgili

	ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. <i>INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.</i>	Doküman No <i>Document No</i>	MI-PR-05		
	İTİRAZ VE ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ <i>OBJECTION AND COMPLAINT EVALUATION PROCEDURE</i>	Yayın Tarihi <i>Release Date</i>	01.02.2016		
		Revizyon Tarihi <i>Revision Date</i>	05.11.2024	No	07

birim koordinatörlüğüne gönderilir. Kalite Yönetim Temsilcisinin izin, görev vb. sebeplerle Kurumda bulunmadığı zamanlarda işbu prosedürde Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yapılan işlemler vekalet eden tarafından yerine getirilir ve yapılan işlem hakkında Kalite Yönetim Temsilcisine bilgi verilir. Kalite Yönetim Temsilcisi, şikâyet veya itiraz sürecini işleme alır. Eğer şikâyet TSE GLOBAL faaliyetleri ile ilgili ya da TSE GLOBAL bünyesinde çalışan personeller ile ilgili ise şikâyetin riski ve değerlendirilmesi için nasıl bir yol izleneceğine Kalite Yönetim Temsilcisi ile ilgili ilgili Birim Koordinatörü karar verir. Şikâyet, faaliyetler içerisinde sistematik bir hata oluşumuna sebebiyet veren bir durumun tespitini içeriyor ise ve TSE GLOBAL'ın 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 ve itiraz komitesinden üyeler davet edilir ve şikâyeti değerlendirerek karar almaları istenir. Eğer şikâyet bir önceki cümlede sayılan durumları içermiyor ise Kalite Yönetim Temsilcisi ve İlgili Birim Koordinatörü şikâyeti gidermek için yapılması gereken faaliyetleri araştırır ve gerekli faaliyetleri belirler. 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.

*All complaints received by the organization are first recorded in the **MI-FR-43 Customer Appeals and Complaints Tracking Form** and forwarded to the Quality Management Representative. Complaints regarding the Quality Management Representative are directed to the General Manager.*


The Quality Management Representative evaluates whether the complaint complies with this procedure. If the complaint does not comply, it is rejected, and the reasons are communicated to the complainant by the Customer Relations Coordinator. If the complaint complies with the procedure, it is forwarded by the Quality Management Representative to the relevant unit coordinator.

In the absence of the Quality Management Representative due to leave, assignments, or other reasons, the actions specified in this procedure are carried out by the deputy, who informs the Quality Management Representative of the actions taken.

The Quality Management Representative initiates the complaint or appeal process. If the complaint is related to TSE GLOBAL activities or personnel, the Quality Management Representative and the relevant Unit Coordinator determine the approach for assessing the risk and handling the complaint.

*If the complaint identifies a systematic error within operations or poses a significant risk contrary to TSE GLOBAL's Impartiality, Independence, and Confidentiality policies, at least three independent members of the Complaint and Appeal Committee are invited to assess and decide on the complaint. If the complaint does not involve the aforementioned issues, the Quality Management Representative and the relevant Unit Coordinator investigate and determine the necessary actions to address the complaint. Unless otherwise requested, the outcome of the complaint evaluation is communicated to the complainant in writing within **7 days**. If the complaint is submitted with a specific deadline for response, that timeline is observed for providing the written response.*

Şikâyetin ele alınması ve değerlendirilmesi süreçlerinde şikâyet konusu ile ilgili kişilerin yer almamasına dikkat edilir. Gerektiğinde Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet ile ilgili

	ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. <i>INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.</i>	Doküman No <i>Document No</i>	MI-PR-05		
	İTİRAZ VE ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ <i>OBJECTION AND COMPLAINT EVALUATION PROCEDURE</i>	Yayın Tarihi <i>Release Date</i>	01.02.2016		
		Revizyon Tarihi <i>Revision Date</i>	05.11.2024	No	07

işlemleri yürütmek üzere ilgili birim başkanına havale edilmeksizin herhangi bir tam zamanlı personel görevlendirilebilir.

During the processes of handling and evaluating complaints, care is taken to ensure that individuals involved in the complaint are not included in the resolution process. If necessary, the Quality Management Representative may assign any full-time personnel to manage the complaint-related procedures without forwarding the matter to the relevant unit head.

Kalite Yönetim Temsilcisi ve ilgili Birim Koordinatörü tarafından yapılan değerlendirme sonucunda şikâyet ile ilgili detaylı araştırmayı yapmak için şikâyete konu olan süreçlerden bağımsız kişi/çalışma grubu görevlendirilebilir. Görevlendirilecek kişi (ler)den TSE GLOBAL ile gizlilik ve tarafsızlık hükümleri içeren bir sözleşme imzalamamış olanlar varsa Komite Üyeleri Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhüdü alınır. Ayrıca görevlendirilecek kişi (ler)den konuya ilişkin olarak tarafsızlığını etkileyecek herhangi bir ilişkisinin olmadığına dair teyit alınır. Taahhütler alındıktan sonra şikâyet ile ilgili incelenecek olan dokümanlar ve gerekli bilgiler e-posta ile komite üyelerine iletilir.

*Based on the evaluation conducted by the Quality Management Representative and the relevant Unit Coordinator, individuals or working groups independent of the processes subject to the complaint may be assigned to conduct a detailed investigation. If the assigned individual(s) have not signed a confidentiality and impartiality agreement with TSE GLOBAL, a **Confidentiality and Impartiality Declaration** is obtained from them. Additionally, they are required to confirm that they have no relationships that could affect their impartiality regarding the matter. After these declarations are obtained, the documents and necessary information related to the complaint are sent to the committee members via email for review.*


Kalite Yönetim Temsilcisi şikayetle ilgili kayıt altına alınan yapılan faaliyetlere ait değerlendirme sonucunda Düzeltici/Önleyici Faaliyet başlatılmasına karar verilebilir, eğer böyle bir karar alınır ise KY-PR-005 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürüne uygun olarak faaliyet Düzeltici/Önleyici Faaliyet ile takibe alınır.

*The Quality Management Representative may decide to initiate a **Corrective/Preventive Action** based on the evaluation of activities recorded concerning the complaint. If such a decision is made, the action is monitored and managed in accordance with the **KY-PR-005 Corrective and Preventive Actions Procedure**.*

Şikâyete yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından şikayet sahibine yazılı bilgi verilir.

Once the actions initiated in response to the complaint are completed, the Quality Management Representative provides written notification to the complainant.

Müşterinin gerçekleştirilen faaliyet hakkındaki onayı Müşteri İtiraz ve Şikayet Takip Formu ile kayıt altına alınır.

	ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. <i>INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.</i>	Doküman No <i>Document No</i>	Mİ-PR-05		
	İTİRAZ VE ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ <i>OBJECTION AND COMPLAINT EVALUATION PROCEDURE</i>	Yayın Tarihi <i>Release Date</i>	01.02.2016		
		Revizyon Tarihi <i>Revision Date</i>	05.11.2024	No	07

*The customer's approval regarding the activities carried out is documented using the **Customer Appeals and Complaints Tracking Form**.*

Şikayet Sonucunun Bildirilmesi

Şikâyetlerin yazılı olarak TSE GLOBAL'e iletilmesinden itibaren -otuz (30) gün içinde çözümlenmesi esastır. TSE GLOBAL dışındaki kişi ya da kuruluşlardan bilgi/belge temini gerektiren şikâyetler söz konusu bilgi/belge temin edildikten, denetim gerektiren şikâyetler ise denetim sürecinin tamamlanmasından itibaren otuz (30) gün içerisinde sonuçlandırılmalıdır. Belirtilen süre içerisinde sonuçlandırılmayan şikâyetlerle ilgili geline aşama, ek süre talebiyle birlikte gerekçeleri belirtilerek Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir. Ek süre talebinin uygun görülmediği durumlar ilgili Birim Koordinatörüne bildirilir.

Notification of Complaint Resolution

*It is essential that complaints submitted in writing to TSE GLOBAL are resolved within **thirty (30) days**. Complaints requiring information or documentation from individuals or organizations outside of TSE GLOBAL must be resolved within thirty (30) days after obtaining the necessary information or documents. Complaints that require an audit must be resolved within thirty (30) days following the completion of the audit process.*

For complaints that cannot be resolved within the specified time frame, the current progress and a request for an extension, including justifications, must be submitted to the Quality Management Representative. If the extension request is deemed inappropriate, the situation is communicated to the relevant Unit Coordinator.

5.1 İtiraz ve Şikâyet Başvurularının Değerlendirilmesi / Evaluation of Appeals and Complaints


5.2.1 İtirazların Değerlendirmesi/ Assessment of Objections

İtirazlar, yazılı, sözlü, telefon veya www.tseglobal.com.tr web adresi aracılığı ile olarak yapılabilir. İtirazların TSE GLOBAL web sayfasında erişime açık olarak yayınlanan Mİ-FR-41 İtiraz Ve Şikâyet Öneri Formu ile posta veya e-posta yoluyla TSE GLOBAL'e gönderilmesi esastır. İtiraz başvurusu aşağıdaki bilgileri içermelidir:

- İtirazın nedenleri veya gerekçeleri,
- Başvuruyu yapan kuruluş ve kişinin ismi,
- Konu ile ilgili kişi ve iletişim bilgileri.

*Appeals can be submitted in writing, verbally, via phone, or through the website at www.tseglobal.com.tr. It is essential that appeals are sent to TSE GLOBAL by post or email using the **Mİ-FR-41 Appeals and Complaints Suggestion Form**, which is publicly accessible on TSE GLOBAL's website.*

An appeal application must include the following information:

	ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. <i>INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.</i>	Doküman No <i>Document No</i>	Mİ-PR-05		
	İTİRAZ VE ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ <i>OBJECTION AND COMPLAINT EVALUATION PROCEDURE</i>	Yayın Tarihi <i>Release Date</i>	01.02.2016		
		Revizyon Tarihi <i>Revision Date</i>	05.11.2024	No	07

- *The reasons or justifications for the appeal,*
- *The name of the organization and person submitting the application,*
- *The contact details of the individual related to the matter.*

Başvuru, hizmet alınan konuda olup olmadığı , ilgili yönergelerde öngörülen sürelerle uygun olarak yapıp yapılmadığı, işlemlerde maddi ve/veya hesap hatası bulunup bulunmadığı vb. yönlerinden, gerektiğinde başvuru sahibinden ve ilgili diğer taraflardan detaylı bilgi ve belge de istenerek uygunluk değerlendirme hizmeti veren ilgili birim tarafından ön değerlendirmeye tabi tutulur.

The application is subject to preliminary evaluation by the relevant unit providing conformity assessment service by requesting detailed information and documents from the applicant and other relevant parties, if necessary, in terms of whether the application is in the subject of service, whether it is made in accordance with the periods stipulated in the relevant directives, whether there are material and / or accounting errors in the transactions, etc.

Başvuru konusu uygunluk değerlendirme faaliyetinde görev almış personel, değerlendirme sürecinde yer alamaz.

Personnel who have/has been a part of the conformity assessment activity subject to the application, cannot be a part of the assessment process.

İtiraz komitesi itirazları değerlendirmek üzere en geç 15 gün içerisinde toplanarak konuyu görüşür. Yapılacak olan faaliyetle ilgili Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından düzeltici faaliyet başlatılır ve takibi KY-FR-005 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürüne uygun olarak yapılır. Düzeltici Faaliyet gerçekleştirildikten sonra itiraz sahibine Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı bilgi verilir ve geribildirim istenir.

*The Appeals Committee convenes within **15 days** to review and discuss the appeal.*


*For the necessary actions, the Quality Management Representative initiates a **Corrective Action**, which is monitored in accordance with the **KY-FR-005 Corrective and Preventive Actions Procedure**.*

Once the Corrective Action is completed, the Quality Management Representative provides the appellant with written notification and requests feedback.

TSE GLOBAL tarafından gerçekleştirilen uygunluk değerlendirme faaliyetlerinin sonuçlarına yapılacak itirazların süresi, kararın tebliğ tarihinden itibaren 30 (otuz) gündür.

The duration of objections to the results of conformity assessment activities carried out by TSE GLOBAL is 30 (thirty) days from the date of notification of the decision

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 Mİ-FR-41 İtiraz Ve Şikayet Öneri Formu'na kaydeder ve Kalite Yönetim Temsilcisine bildirilir.

	ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. <i>INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.</i>	Doküman No <i>Document No</i>	MI-PR-05		
	İTİRAZ VE ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ <i>OBJECTION AND COMPLAINT EVALUATION PROCEDURE</i>	Yayın Tarihi <i>Release Date</i>	01.02.2016		
		Revizyon Tarihi <i>Revision Date</i>	05.11.2024	No	07

If necessary, the Appeals Committee may seek information and assistance from experts and/or the disputing parties regarding the matter.

*The Appeals Committee makes its decision within **one week** and records the decision in the **MI-FR-41 Appeals and Complaints Suggestion Form**. The decision is then communicated to the Quality Management Representative.*

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

*The decision and planned actions are communicated in writing to the customer or relevant parties within **7 days** at the latest.*

İtiraz komitesinin aldığı karar ve yapılan faaliyet ile ilgili itiraz sahibi tatmin olmazsa ikinci kez TSE GLOBAL'e itiraz etme hakkına sahiptir. TSE GLOBAL, İtiraz sahibinin alınan karara itiraz edebilmesine izin vererek bu itirazın, bahse konu kararlar 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 TSE GLOBAL mevcut yasal haklar ile bu hakların kullanılmasına ilişkin sürelerin itiraz sahibine bildirimini yapar.


If the appellant is not satisfied with the decision and actions taken by the Appeals Committee, they have the right to submit a second appeal to TSE GLOBAL.

TSE GLOBAL ensures that the second appeal is reviewed by individuals who are independent, have no prior involvement in the decision in question, and possess sufficient knowledge and experience related to the matter.

If the appellant remains dissatisfied after the outcome of this review, TSE GLOBAL informs the appellant of their legal rights and the timeframes for exercising these rights.

Gerekli görüldüğü takdirde, Kalite Yönetim Temsilcisi ve ilgili Birim Koordinatörü tarafından yapılan değerlendirme sonucunda itiraz ile ilgili detaylı araştırmayı yapmak için itiraza konu olan süreçlerden bağımsız kişi/çalışma grubu görevlendirilebilir. Görevlendirilecek kişi (ler)den TSE GLOBAL ile gizlilik ve tarafsızlık hükümleri içeren bir sözleşme imzalamamış olanlar varsa Komite Üyeleri Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhüdü alınır. Ayrıca görevlendirilecek kişi (ler)den konuya ilişkin olarak tarafsızlığını etkileyecek herhangi bir ilişkisinin olmadığına dair teyit alınır. Taahhütler alındıktan sonra itiraz ile ilgili incelenecek olan dokümanlar ve gerekli bilgiler e-posta ile komite üyelerine iletir.

*If deemed necessary, based on the evaluation conducted by the Quality Management Representative and the relevant Unit Coordinator, individuals or working groups independent of the processes subject to the appeal may be assigned to conduct a detailed investigation. If the assigned individual(s) have not signed a confidentiality and impartiality agreement with TSE GLOBAL, a **Confidentiality and Impartiality Declaration** is obtained from them. Additionally, they are required to confirm that they have no relationships that could compromise their impartiality regarding the*

	ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. <i>INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.</i>	Doküman No <i>Document No</i>	Mİ-PR-05		
	İTİRAZ VE ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ <i>OBJECTION AND COMPLAINT EVALUATION PROCEDURE</i>	Yayın Tarihi <i>Release Date</i>	01.02.2016		
		Revizyon Tarihi <i>Revision Date</i>	05.11.2024	No	07

matter. Once these declarations are obtained, the documents and necessary information related to the appeal are shared with the committee members via email for review.

İtirazı değerlendirecek olan kişi veya çalışma grubu tarafından, itirazın geçerliliği değerlendirilir, itiraz konusu olan hususla ilgili yapılan her türlü faaliyet gözden geçirilerek itirazın sebepleri araştırılır. Görevlendirilen kişi veya İtiraz komitesinin itiraz ile ilgili görüşleri, ilgili Birim Koordinatörü ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir ve itiraz ile ilgili nihai değerlendirme bir toplantı tutanağı ile kayıt altına alınır. İtirazla ilgili yapılan faaliyetler her aşamada şikâyet/itiraz takip formuna işlenir. Gerekli durumlarda gerçekleştirilen faaliyetler ilerleme raporu olarak itiraz eden tarafa iletilir.

*The individual or working group assigned to evaluate the appeal assesses its validity and investigates the reasons behind the appeal by reviewing all activities related to the matter in question. The opinions of the assigned individual or Appeals Committee regarding the appeal are reviewed by the relevant Unit Coordinator and the Quality Management Representative. The final evaluation of the appeal is documented in a meeting minute. All actions taken regarding the appeal are recorded at each stage in the **Complaint/Appeal Tracking Form**. When necessary, the actions performed are shared with the appellant as a progress report.*

Uygunluk değerlendirme hizmetlerine ait itirazların muayene ve deneyle ilgili olanları için aşağıda belirtildiği şekilde değerlendirilir.

Objections to conformity assessment services are evaluated as follows for those related to inspection and testing.


Muayene ve deney sonuçlarına yapılan itirazlarla ilgili olarak;

Regarding objections to inspection and test results

a) Belgelendirme, muayene, gözetim vb. faaliyetler dışında doğrudan ilgili laboratuvarlardan talep edilen muayene ve deneylerle ilgili sonuçlara dair başvurular, ilgili Laboratuvar birimince değerlendirilerek, eğer deney tekrarı gerekmiyorsa, deney tekrarı gerekmediğine dair görüşler başvuru sahibine gerekçesiyle birlikte bildirir. Şayet deney tekrarı gerekiyorsa, deneyin tekrarlanacağı tarih vb. açıklamalar, yazılı olarak bildirilir.

a) Applications for the results of examinations and tests requested directly from the relevant laboratories other than certification, inspection, surveillance, etc. activities are evaluated by the relevant Laboratory unit, and if the test does not need to be repeated, the opinions that the test does not need to be repeated are notified to the applicant with the reason. If a repeat test is required, the date on which the test will be repeated, etc. explanations are notified in writing..

b) Belgelendirme, muayene, gözetim vb. faaliyetler kapsamında, ilgili karar organında karar alınmadan önce, belgelendirme, muayene ve deney sonuçlarına dair başvurular, ilgili birim tarafından değerlendirilerek gerekli görüldüğünde muayene ve deneylerin tekrarı için ilgili laboratuvara gönderilir. Başvuru sahibi yazılı olarak bilgilendirilir.

	ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. <i>INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.</i>	Doküman No <i>Document No</i>	Mİ-PR-05		
	İTİRAZ VE ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ <i>OBJECTION AND COMPLAINT EVALUATION PROCEDURE</i>	Yayın Tarihi <i>Release Date</i>	01.02.2016		
		Revizyon Tarihi <i>Revision Date</i>	05.11.2024	No	07

b) *Within the scope of activities such as certification, inspection, surveillance, etc., before the decision is taken in the relevant decision-making body, applications for inspection and test results are evaluated by the relevant unit and sent to the relevant laboratory for repetition of the inspection and tests when deemed necessary. The applicant is informed in writing.*

c) *İlgili karar organında karar alındıktan sonra, muayene ve deney sonuçlarına yapılan ilk başvuru, ilgili birim tarafından değerlendirilerek, gerekli görüldüğünde muayene ve deneylerin tekrarı için ilgili laboratuvara gönderilir. Başvurunun ikinci kez yapılması veya uygun görülmemesi durumunda, ilgili birim tarafından İtiraz ve Şikâyet Komitesi gündemine alınır. Başvuru sahibi yazılı olarak bilgilendirilir.*

c) *After the decision is taken by the relevant decision-making body, the first application for inspection and test results shall be evaluated by the relevant unit and, if deemed necessary, sent to the relevant laboratory for repetition of the inspection and tests. If the application is made for the second time or is deemed inappropriate, it is taken to the agenda of the Appeals and Complaints Committee by the relevant unit. The applicant shall be informed in writing.*

d) *Deney tekrarı, kullanılabilir durumda ise, öncelikle laboratuvardaki numune üzerinde yapılır. Özelliği ve/veya miktarı itibariyle deney tekrarı mümkün olmayan durumda ise, başvuru sahibinden yeni numune/mevcutsa şahit numune istenir. Bundan sonraki işlemler ilgili prosedürlere göre yürütülür.*

d) *Repetition of the test, if it can be used, shall first be performed on the sample in the laboratory. If it is not possible to repeat the test due to its characteristics and/or quantity, a new sample/ replicate sample is requested from the applicant. Subsequent procedures are carried out according to the relevant procedures.*

Yapılan başvurularının değerlendirilmesi sonucunda, başvuru sahibinin haklı bulunması halinde yeniden yapılmış olan inceleme/tetkik vb ve/veya deney ücretleri vb. işlemlerden ücret alınmaz. Aksi halde bahse konu ücretler başvuru sahibinden alınır.

As a result of the evaluation of the applications made, if the applicant is found to be right, no fee is charged for the procedures such as re-examination/inspection, etc. and/or test fees, etc.. Otherwise, such fees shall be charged to the applicant.


İtiraz Konusu başvurunun, ilgili birim tarafından ön değerlendirilmesi sonucunda çözüme kavuşturulamadığı aşağıda belirtilen durumlarda,

In the following cases where the application subject to the objection cannot be resolved as a result of the preliminary evaluation of the relevant unit,

İtiraz başvurusu İtiraz ve Şikâyet Komitesi gündemine alınır.

The appeal application is placed on the agenda of the Objection and Complaint Committee.

- Karar organı kararına ait itiraz konusu olması durumunda,
In case of an objection of a decision of the decision-making body,
- Başvurunun ilgili birim tarafından çözüme kavuşturulamadığı durumlarda,

	ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. <i>INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.</i>	Doküman No <i>Document No</i>	Mİ-PR-05		
	İTİRAZ VE ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ <i>OBJECTION AND COMPLAINT EVALUATION PROCEDURE</i>	Yayın Tarihi <i>Release Date</i>	01.02.2016		
		Revizyon Tarihi <i>Revision Date</i>	05.11.2024	No	07

In cases where the application cannot be resolved by the relevant unit,

- Başvuru sahibinin kendisine bildirilen sonucu kabul etmediği ve talebinde ısrarcı olduğu durumlarda,
Where the applicant does not accept the outcome notified to him/her and persists in his/her request,
- Başvurunun ilgili birimin görev, yetki ve sorumluluğu çerçevesinde çözümünün mümkün olmadığı durumlarda.
In cases where it is not possible to resolve the application within the framework of the duties, powers and responsibilities of the relevant unit.

İlgili birim, itiraz ve şikayete ait ön değerlendirme sonucu, itiraza konu ilgili tüm ekler (faturalar, dilekçeler, yazışmalar, belgeler, inceleme/tetkik/deney vb. raporlar vb.) ve karar önerisi ile birlikte komiteye iletir.

The relevant unit submits the preliminary evaluation result of the objection and complaint to the committee together with all relevant attachments (invoices, petitions, correspondence, documents, reports of examination/inspection/experiment etc.) and the decision proposal.

Komite gündemine sunulan İtiraz başvurularına ait gündem ve toplantı faaliyetleri; İtiraz ve Şikâyet Komitesi sekreteryası tarafından yürütülür.

The agenda and meeting activities of the Appeal applications submitted to the Committee agenda are carried out by the Objection and Complaint Committee secretariat.

İtiraz ve Şikâyet Komitesi tarafından alınan kararlar, başvuruyu alan İlgili birim tarafından Toplantı Katılım ve Karar Formu üzerinden takip edilir.

The decisions taken by the Appeals and Grievance Committee are tracked by the Relevant Unit receiving the application through the Meeting Attendance and Decision Form.


Başvuruyu alan İlgili Birim tarafından, başvuruya ait komite kararı, başvuru sahibine yazılı olarak bildirilir.

The Relevant Unit receiving the application shall notify the applicant in writing of the committee's decision.

5.2.2 Şikayetlerin Değerlendirmesi / Evaluation of Complaints

5.2.2.1 TSE GLOBAL'den Uygunluk değerlendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların aldıkları hizmetlere ait şikayetlerinin değerlendirilmesi / Evaluation of the complaints of persons/institutions/organizations receiving Conformity assessment services from TSE GLOBAL regarding the services they receive

TSE GLOBAL'den Uygunluk değerlendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların, TSE GLOBAL'den almış oldukları uygunluk değerlendirme hizmetine ait süreçlerdeki iş ve işlemlerden kaynaklanan şikayetlere ait başvuru; hizmet alınan konuda olup olmadığı, işlemlerde ilgili yönerge, kalite sistem dokümantasyonuna aykırılık bulunup bulunmadığı vb. yönlerinden, gerektiğinde

	ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. <i>INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.</i>	Doküman No <i>Document No</i>	Mİ-PR-05		
	İTİRAZ VE ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ <i>OBJECTION AND COMPLAINT EVALUATION PROCEDURE</i>	Yayın Tarihi <i>Release Date</i>	01.02.2016		
		Revizyon Tarihi <i>Revision Date</i>	05.11.2024	No	07

başvuru sahibinden ve ilgili diğer taraflardan detaylı bilgi ve belge de istenerek uygunluk değerlendirme hizmeti veren ilgili birim tarafından ön değerlendirmeye tabi tutulur.

The application of persons / institutions / organizations receiving conformity assessment services from TSE GLOBAL regarding the complaints arising from the work and transactions in the processes of the conformity assessment service they have received from TSE GLOBAL; Whether it is in the subject of service, whether there is a violation of the relevant directive, quality system documentation in the transactions, etc. It is subject to preliminary evaluation by the relevant unit providing conformity assessment service by requesting detailed information and documents from the applicant and other relevant parties when necessary.

Başvuru konusu uygunluk değerlendirme faaliyetinde görev almış personel, değerlendirme sürecinde yer alamaz.

Personnel who have taken part in the conformity assessment activity subject to the application cannot take part in the assessment process.

Şikâyet konusu ilgili birim tarafından çözüme kavuşturulabilmesi durumunda, başvuru sahibine yazılı olarak bilgi verilir.

If the complaint can be resolved by the relevant unit, the applicant shall be informed in writing.

Şikâyet konusunun ilgili birim tarafından çözülemediği aşağıda belirtilen durumlarda;


In the following cases where the complaint cannot be resolved by the relevant unit;

- Başvurunun ilgili birim tarafından çözüme kavuşturulamadığı durumlarda,
In cases where the application cannot be resolved by the relevant unit,
- Başvuru sahibinin kendisine bildirilen sonucu kabul etmediği ve talebinde ısrarcı olduğu durumlarda,
Where the applicant does not accept the outcome notified to him/her and persists in his/her request,
- Başvurunun ilgili birimin görev, yetki ve sorumluluğu çerçevesinde çözümünün mümkün olmadığı durumlarda.
In cases where it is not possible to resolve the application within the framework of the duties, powers and responsibilities of the relevant unit.

İlgili birim, itiraz ve şikâyete ait ön değerlendirme sonucu, itiraza konu ilgili tüm ekler (faturalar, dilekçeler, yazışmalar, belgeler, inceleme/tetkik/deney vb. raporlar vb.) ve karar önerisi ile birlikte komiteye iletir.

The relevant unit submits the preliminary evaluation result of the objection and complaint to the committee together with all relevant attachments (invoices, petitions, correspondence, documents, reports of examination/inspection/experiment etc.) and the decision proposal.

Komite gündemine sunulan şikâyet başvurularına ait gündem ve toplantı faaliyetleri; İtiraz ve Şikâyet Komitesi sekreteryası tarafından yürütülür.

	ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. <i>INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.</i>	Doküman No <i>Document No</i>	Mİ-PR-05		
	İTİRAZ VE ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ <i>OBJECTION AND COMPLAINT EVALUATION PROCEDURE</i>	Yayın Tarihi <i>Release Date</i>	01.02.2016		
		Revizyon Tarihi <i>Revision Date</i>	05.11.2024	No	07

The agenda and meeting activities for the complaint applications submitted to the committee agenda are carried out by the Objection and Complaint Committee secretariat.

İtiraz ve Şikâyet Komitesi tarafından alınan kararlar, başvuruyu alan İlgili birim tarafından toplantı karar tutanağı üzerinden takip edilir.

The decisions taken by the Objection and Complaint Committee are followed up by the Relevant Unit receiving the application through the meeting decision minutes.

Başvuruyu alan İlgili Birim tarafından, başvuruya ait komite kararı, başvuru sahibine yazılı olarak bildirilir.

The relevant unit receiving the application shall notify the applicant in writing of the committee's decision on the application.

5.2.2.2 TSE GLOBAL'den uygunluk değerlendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların ürün ve/veya hizmetini kullanan/faydalanan veya etkilenen Üçüncü taraf kişi/kurum/kuruluşların şikayetlerinin değerlendirilmesi / Evaluation of complaints of third party persons/institutions/organizations that use/benefit from or are affected by the products and/or services of persons/institutions/organizations receiving conformity assessment services from TSE GLOBAL.


Şikâyet konusu uygunluk değerlendirme hizmetini kullanan/faydalanan veya etkilenen Üçüncü taraf kişi/kurum/kuruluşların şikayetlerine ait başvuru; şikâyetin hizmet alınan konuda olup olmadığı, şikâyet kapsamına ait bilgi, belge, ürün vb. içeriği yönlerinden, gerektiğinde başvuru sahibinden ve ilgili diğer taraflardan detaylı bilgi ve belge de istenerek uygunluk değerlendirme hizmeti veren ilgili birim tarafından ön değerlendirmeye tabi tutulur.

The application for the complaints of third party persons / institutions / organizations that use / benefit from or are affected by the conformity assessment service subject to the complaint; Whether the complaint is about the subject of the service received, information, documents, products, etc. belonging to the scope of the complaint. is subject to preliminary evaluation by the relevant unit providing conformity assessment services by requesting detailed information and documents from the applicant and other relevant parties when necessary.

İlgili birim tarafından yapılan ön değerlendirme sonucunda; şikâyete konu uygunluk değerlendirme hizmeti bulunan kişi/kurum/kuruluşlardan kaynaklanan müşteri şikâyetleri, uygunluk değerlendirme hizmetini veren ilgili kişi/kurum/kuruluşla yazılı olarak bildirilir ve şikâyet ile ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler/faaliyetler hakkında bilgi talep edilir.

As a result of the preliminary evaluation made by the relevant unit; Customer complaints arising from persons / institutions / organizations with conformity assessment services subject to the complaint are notified in writing to the relevant person / institution / organization providing the conformity assessment service and information about the arrangements / activities made / to be made regarding the complaint is requested.

Ön değerlendirme sonucunda ilgili birim tarafından alınan karara göre; Şikâyetin önemi esas alınarak kuruluştaki İnceleme/tetkik/deney vb. faaliyetler gerçekleştirilebilir veya normal

	ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. <i>INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.</i>	Doküman No <i>Document No</i>	MI-PR-05		
	İTİRAZ VE ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ <i>OBJECTION AND COMPLAINT EVALUATION PROCEDURE</i>	Yayın Tarihi <i>Release Date</i>	01.02.2016		
		Revizyon Tarihi <i>Revision Date</i>	05.11.2024	No	07

inceleme/tetkik tarihinde kuruluşun tetkik edilmesi esnasında müşteri şikâyetlerine ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

According to the decision taken by the relevant unit as a result of the preliminary evaluation; Based on the importance of the complaint, activities such as inspection / audit / experiment etc. can be carried out in the organization or it is checked whether the records of customer complaints are kept regularly during the inspection of the organization on the normal inspection / audit date.

İlgili birim tarafından gerçekleştirilen tüm işlemlere ait değerlendirme sonucunda; ürün/hizmet/deney vb. hakkındaki şikâyete ait yapılan işlemlerin sonucu şikâyet sahibi kurum/kuruluş/ kişilere yazılı bilgilendirme yapılır.

As a result of the evaluation of all transactions carried out by the relevant unit; product / service / experiment etc. The result of the actions taken regarding the complaint about the complaint about the product / service / experiment etc. The complainant institution / organization / persons are informed in writing.

Şikâyet konusunun ilgili birim tarafından çözülemediği aşağıda belirtilen durumlarda;
In the following cases where the complaint cannot be resolved by the relevant unit;


- Başvurunun ilgili birim tarafından çözüme kavuşturulamadığı durumlarda,
In cases where the application cannot be resolved by the relevant unit,
- Başvuru sahibinin kendisine bildirilen sonucu kabul etmediği ve talebinde ısrarcı olduğu durumlarda,
Where the applicant does not accept the outcome notified to him/her and persists in his/her request
- Başvurunun ilgili birimin görev, yetki ve sorumluluğu çerçevesinde çözümünün mümkün olmadığı durumlarda.
In cases where it is not possible to resolve the application within the framework of the duties, powers and responsibilities of the relevant unit.

İlgili birim, şikâyete ait ön değerlendirme sonucu, itiraza konu ilgili tüm ekler (faturalar, dilekçeler, yazışmalar, belgeler, inceleme/tetkik/deney vb. raporlar vb.) ve karar önerisi ile birlikte komiteye iletir.

The relevant unit submits the preliminary evaluation result of the complaint to the committee together with all relevant attachments (invoices, petitions, correspondence, documents, reports of examination/inspection/experiment etc.) and the decision proposal.

Komite gündemine sunulan şikâyet başvurularına ait gündem ve toplantı faaliyetleri; İtiraz ve Şikâyet Komitesi sekretaryası tarafından yürütülür.

The agenda and meeting activities for the grievance applications submitted to the Committee agenda are carried out by the Objection and Complaint Committee.

	ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. <i>INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.</i>	Doküman No <i>Document No</i>	MI-PR-05		
	İTİRAZ VE ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ <i>OBJECTION AND COMPLAINT EVALUATION PROCEDURE</i>	Yayın Tarihi <i>Release Date</i>	01.02.2016		
		Revizyon Tarihi <i>Revision Date</i>	05.11.2024	No	07

İtiraz ve Şikâyet Komitesi tarafından alınan kararlar, başvuruyu alan İlgili birim tarafından toplantı karar formu üzerinden takip edilir.

The decisions taken by the Objection and Complaint Committee Committee are followed up by the relevant unit receiving the application on the meeting decision form.

5.2.2.3 Müşteri Memniyet Anket Formu Üzerinden Değerlendirmeler / Evaluations on Customer Satisfaction Survey Form

Müşteri memnuniyeti anketleri istatistiksel olarak değerlendirilerek sonuçları yıllık olarak ilgili birim müdürlerine iletilir. Muayene faaliyetlerinden hemen sonra doldurturulan, memnuniyet değerlendirme anketleri hemen değerlendirmeye alınacak ve Müşteri Memnuniyeti Anket Formu üzerinde yer alan puanlama cetveline göre 100 üzerinden 40 ve altı verilen form şikâyet olarak dikkate alınıp Şikâyet değerlendirme süreçleri başlatılır YGG toplantısı beklenmeden ilgili veri İtiraz, Şikâyet ve Uyşmazlık Komitesine iletilir.

Customer satisfaction surveys are statistically evaluated and the results are communicated to the relevant unit managers annually. Satisfaction evaluation questionnaires filled out immediately after the inspection activities will be evaluated immediately and according to the scoring chart on the Customer Satisfaction Survey Form, the form given 40 and below out of 100 is taken into consideration as a complaint and complaint evaluation processes are initiated and the relevant data is forwarded to the Appeal, Complaint and Dispute Committee without waiting for the YGG meeting.

5.2 İtiraz ve Şikâyet Komitesinin İşleyişi / Functioning of the Objection and Complaint Committee Committee


İtiraz ve şikâyet başvuruları ilgili birimler tarafından, İtiraz ve Şikâyet Komitesi Gündem ve Karar Formu, ön değerlendirme sonuçları, başvuru konusunda gerçekleştirilen işlemler, bilgi/belge/rapor/kararlar ve gerekli diğer dokümanlarla birlikte İtiraz ve Şikâyet Komitesi'ne sunulur. İtiraz ve Şikâyet Komitesi üyelerinin belirlenmesi ve üyelerin yeterlilikleri ICAS-GT-003 İtiraz Ve Şikâyet Komitesi Görev Tanımı'nda tarif edilmiştir.

Appeal and grievance applications are submitted by the relevant units to the Appeal, Complaint Committee together with the Appeal and Complaint Committee Agenda and Decision Form, preliminary evaluation results, actions taken on the application, information/documents/reports/decisions and other necessary documents. The selection and qualifications of the members of the Appeals and Complaints Committee are defined in the document ICAS-GT-003 Appeals and Complaints Committee Job Description.

Komite, görev tanımına uygun olarak çalışmasını yürütür.

The Committee carries out its work in accordance with its job description.

Komite, ihtiyaç duyması halinde, ilgili birim temsilcisinden/temsilcilerinden konu ile ilgili detaylı bilgiyi/belgeyi talep edebilir. Bu amaçla, bahse konu temsilciler ilgili komite toplantısına mümkünse bizzat katılmalı veya katılamama durumunda komite toplantısı süresince telefonla bilgi vermek üzere hazır durumda olmalıdırlar.

	ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. <i>INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.</i>	Doküman No <i>Document No</i>	MI-PR-05		
	İTİRAZ VE ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ <i>OBJECTION AND COMPLAINT EVALUATION PROCEDURE</i>	Yayın Tarihi <i>Release Date</i>	01.02.2016		
		Revizyon Tarihi <i>Revision Date</i>	05.11.2024	No	07

If necessary, the Committee may request detailed information/documentation from the relevant unit representative(s). For this purpose, such representatives should attend the relevant committee meeting in person, if possible, or in case they cannot attend, they should be available to provide information by telephone during the committee meeting.

Başvuru konusu uygunluk değerlendirme faaliyetinde görev almış olan Komite üyesi, o başvuru ile ilgili karar toplantısına katılamaz. Komite, sunulan bilgi/belgeleri değerlendirerek karar alır. Komitenin aldığı karar nihai olup; karara göre yapılması gerekli işlemler ve gerekli bilgilendirmeler ilgili birimler tarafından gerçekleştirilir.

Karar sonucuna göre TSE GLOBAL /ilgili birim bünyesinde genel bir uygulama veya değişiklik gerekiyorsa, ilgili birim tarafından değerlendirme yapılarak gereken düzeltme, düzeltici faaliyetler başlatılır.

The Committee member who has taken part in the conformity assessment activity subject to the application cannot participate in the decision meeting regarding that application. The Committee takes a decision by evaluating the information/documents submitted. The decision taken by the Committee is final and the necessary actions to be taken according to the decision and the necessary information are carried out by the relevant units

According to the result of the decision, if a general application or change is required within TSE GLOBAL / relevant unit, the necessary correction and corrective actions are initiated by the relevant unit.

Akreditasyon kapsamındaki faaliyetler için itiraz/şikâyet ilgili yürütülen tüm işlemlerde akreditasyon kuruluşunun prosedürleri dikkate alınır.

The procedures of the accreditation body are taken into account in all procedures carried out regarding objections/complaints for activities within the scope of accreditation.

5.3 Kayıtlar / Records

İtiraz ve şikâyet ile ilgili kayıtlar, Kayıt Yönetim Prosedürü'ne göre tutulur. Bu kayıtlar gerektiğinde veri analizi için kullanılabilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarına sunulur.

Records of appeals and grievances are kept in accordance with the Records Management Procedure. These records can be used for data analysis when necessary and are presented at Management Review Meetings.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR / RELATED DOCUMENTS

MI-FR-25 Toplantı Katılım ve Karar Formu / *Meeting Attendance and Decision Form*


KY-PR-02 Kayıt Yönetim Prosedürü / *Records Management Procedure*

KY-PR-04 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü / *Management Review Procedure*

KY-PR-05 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü / *Corrective and Preventive Action Procedure*

MI-FR-42 İtiraz ve Şikâyet Komitesi Gündem ve Karar Formu / *Appeal, Complaint and Dispute Committee Agenda and Decision Form*

MI-FR-43 Müşteri İtiraz ve Şikâyet Takip Formu / *Customer Objection and Complaint Tracking Form*

	ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. <i>INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.</i>	Doküman No <i>Document No</i>	Mİ-PR-05		
	İTİRAZ VE ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ <i>OBJECTION AND COMPLAINT EVALUATION PROCEDURE</i>	Yayın Tarihi <i>Release Date</i>	01.02.2016		
		Revizyon Tarihi <i>Revision Date</i>	05.11.2024	No	07

Mİ-FR-41 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formu / *Objection, Complaint and Suggestion Form*