	<b>ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.</b>	<b>Doküman No Document No</b>	FR-GSTC-013		
	<b>İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ ASSESSMENT OF COMPLAINT AND APPEAL PROCEDURE</b>	<b>Yayın Tarihi Issue Date</b>	01.11.2023		
		<b>Revizyon Tarihi Revision Date</b>	15.02.2025	<b>No</b>	02

## 1. AMAÇ / OBJECTIVE

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

*This procedure is prepared for the assessment of objections, complaints about the conformity assessment services that are carried out by TSE Global.*

## 2. KAPSAM /SCOPE

Bu prosedür, GSTC Yönetim Sistemi'nde Şikâyetlerin ele alınması" için kılavuz bilgiler standardı dikkate alınarak, TSE Global tarafından yürütülmekte olan uygunluk değerlendirme hizmetleri kapsamında; uygunluk değerlendirme faaliyetleri ve sonuçları, ilgili organların kararları vb. ile ilgili olabilecek itiraz, şikâyetlerin değerlendirilmesine ilişkin usul ve esasları kapsar.

*This procedure, is based on GSTC Management System for complaints handling in organizations and includes the methods and principles of the assessment of objections, complaints about the results of conformity assessment activities, decisions of relevant units etc. during the conformity assessment services performed by TSE Global.*

## 3. SORUMLULAR / RESPOBSIBLES


Uygunluk değerlendirme hizmeti veren bütün birimler.  
*All the units that gives the conformity assessment service*

## 4. TANIMLAR / DEFINITIONS

TSE Global: Uluslararası Uygunluk Değerlendirme Servisi A.Ş.  
*TSE Global: 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 unit that has the conformity file and gives the conformity service to establishment who has the application of objection and complaint*

	<b>ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş.</b> <b>INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.</b>	<b>Doküman No</b> <i>Document No</i>	FR-GSTC-013		
	<b>İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b> <b>ASSESSMENT OF COMPLAINT AND APPEAL PROCEDURE</b>	<b>Yayın Tarihi</b> <i>Issue Date</i>	01.11.2023		
		<b>Revizyon Tarihi</b> <i>Revision Date</i>	15.02.2025	No	02

#### 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 'dan uygunluk değerlendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların ürün, hizmet, sistem vb. kullanan/faydalanan veya etkilenenlerin duydukları memnuniyetsizlikleri ile ilgili başvurularındır.

*Complaint; is the application about the dissatisfaction of the person/foundation/establishment that get conformity assessment service from TSE Global or the application the dissatisfaction about the product, service, system etc. of the foundations/establishments who gets conformity assessment service from TSE Global.*

### 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 İtirazın Kaynakları

İtiraz kaynakları 2 şekilde olabilir.  
*Appeals may arise in two ways:*

- Uygunluk Değerlendirme sırasında/sonrasında teknik personelin bulgularına ve aldığı kararlara yapılan itirazlar,

	<b>ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş.</b> <b>INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.</b>	<b>Doküman No</b> <i>Document No</i>	FR-GSTC-013		
	<b>İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b> <b>ASSESSMENT OF COMPLAINT AND APPEAL PROCEDURE</b>	<b>Yayın Tarihi</b> <i>Issue Date</i>	01.11.2023		
		<b>Revizyon Tarihi</b> <i>Revision Date</i>	15.02.2025	No	02

*Appeals against the findings and decisions of technical personnel during or after the conformity assessment process.*


- TSE GLOBAL hizmetleri ile ilgili yapılan bir itiraz sonrası alınan karara itiraz.  
*Appeals against a decision made following a complaint regarding TSE GLOBAL's services.*

## 5.2 Şikayet Kaynakları/ Sources of Complaints

- Başvuru süreci sırasında TSE GLOBAL'in yapmış olduğu faaliyetlerden doğan şikayetler. (Başvurunun alınmasına dair oluşan şikayetler,teklifin verilmesine dair oluşan şikayetler, irtibata geçen personel hakkında oluşan şikayetler vb.)  
*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.)*
- Uygunluk değerlendirme sırasında teknik personelin yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikayetler (uygunluk değerlendirmenin gerçekleştirilmesi, teknik personelin davranışları, uygunluk değerlendirme kapsamı, süresi, metodu, tetkik ekibinin bulguları veya düzeltici faaliyet talepleri, belgelendirme kararları vs.)  
*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.)*
- Uygunluk değerlendirme sonrası TSE GLOBAL'in yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikayetler (muhasabe faaliyetleri, sertifika teslimi vb.)  
*Complaints arising from activities performed by TSE GLOBAL after the conformity assessment process.*  
*(e.g., complaints about accounting activities, certificate delivery, etc.)*
- TSE GLOBAL'in uygulamaları ve/veya belgelendirdiği kişi ve kuruluşlarla ilgili üçüncü taraflardan gelen şikayetler.  
*Complaints from third parties regarding TSE GLOBAL's practices and/or the individuals or organizations it has certified*

## 5.3 Şikayetlerin Ele Alınması / Handling the Complaints

Şikâyetler yazılı, sözlü, telefon veya [www.tseglobal.com.tr](http://www.tseglobal.com.tr) web adresi aracılığı ile olarak yapılabilir. Şikâyetlerin TSE GLOBAL web sayfasında erişime açık olarak yayınlanan FR-GSTC-30 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.

	<b>ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş.</b> <b>INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.</b>	<b>Doküman No</b> <i>Document No</i>	FR-GSTC-013		
	<b>İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b> <b>ASSESSMENT OF COMPLAINT AND APPEAL PROCEDURE</b>	<b>Yayın Tarihi</b> <i>Issue Date</i>	01.11.2023		
		<b>Revizyon Tarihi</b> <i>Revision Date</i>	15.02.2025	No	02

Şikâyet isim ve iletişim bilgileri olmaksızın veya kimliği doğrulanmadan 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](http://www.tseglobal.com.tr). It is essential that complaints are sent to TSE GLOBAL by post or email using the **FR-GSTC-030 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 FR-GSTC-032 Müşteri İtiraz Ve Şikâyet Takip Formuna kaydedilir ve Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir. Kalite Yönetim Temsilcisi hakkındaki şikâyetler ise Genel Müdürü'ne iletilir. Kalite Yönetim Temsilcisi şikâyetin işbu prosedüre uygun olarak yapıldığına değerlendirir. Şikâyet işbu prosedüre uygun olarak yapılmadıysa şikâyet reddedilerek gerekçesi ile birlikte şikâyet sahibine bildirilir. Şikâyet işbu prosedüre uygun yapılmış ise, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından ilgili 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 birlikte ilgili Birim Koordinatörü karar verir. Şikâyet, faaliyetler içerisinde sistematik bir hata oluşumuna sebebiyet veren bir durumun tespitini içeriyor ise ve TSE GLOBAL'in 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. Şikâyet komitesinin en geç 15 gün içerisinde toplanması beklenilir. 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 **FR-GSTC-032 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*

	<b>ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş.</b> <b>INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.</b>	<b>Doküman No</b> <i>Document No</i>	FR-GSTC-013		
	<b>İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b> <b>ASSESSMENT OF COMPLAINT AND APPEAL PROCEDURE</b>	<b>Yayın Tarihi</b> <i>Issue Date</i>	01.11.2023		
		<b>Revizyon Tarihi</b> <i>Revision Date</i>	15.02.2025	No	02

*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 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.*

	<b>ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş.</b> <b>INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.</b>	<b>Doküman No</b> <i>Document No</i>	FR-GSTC-013		
	<b>İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b> <b>ASSESSMENT OF COMPLAINT AND APPEAL PROCEDURE</b>	<b>Yayın Tarihi</b> <i>Issue Date</i>	01.11.2023		
		<b>Revizyon Tarihi</b> <i>Revision Date</i>	15.02.2025	No	02

Kalite Yönetim Temsilcisi şikâyetle ilgili kayıt altına alınarak yapılan faaliyetlere ait değerlendirme sonucunda Düzeltici/Önleyici Faaliyet başlatılmasına karar verilebilir, eğer böyle bir karar alınır ise PR-GSTC-003 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 **PR-GSTC-003 Corrective and Preventive Actions Procedure**.*

Şikâyete yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet 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 Şikâyet Takip Formu ile kayıt altına alınır.

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

#### **54. Şikâyet Sonucunun Bildirilmesi / Notification of Complaint Resolution**

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 sonra, 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.


*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.*

#### **5.5 İtiraz Başvurularının Değerlendirilmesi / Evaluation of Appeals**

##### **5.5.1 İtirazların Değerlendirmesi/ Assessment of Objections**



	<b>ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş.</b> <b>INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.</b>	<b>Doküman No</b> <i>Document No</i>	FR-GSTC-013		
	<b>İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b> <b>ASSESSMENT OF COMPLAINT AND APPEAL PROCEDURE</b>	<b>Yayın Tarihi</b> <i>Issue Date</i>	01.11.2023		
		<b>Revizyon Tarihi</b> <i>Revision Date</i>	15.02.2025	No	02

İtirazlar, yazılı, sözlü, telefon veya [www.tseglobal.com.tr](http://www.tseglobal.com.tr) web adresi aracılığı ile olarak yapılabilir. İtirazların TSE GLOBAL web sayfasında erişime açık olarak yayınlanan FR-GSTC-30 İtiraz Ve Şikayet 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](http://www.tseglobal.com.tr). It is essential that appeals are sent to TSE GLOBAL by post or email using the **FR-GSTC-30 Appeals and Complaints Suggestion Form**, which is publicly accessible on TSE GLOBAL's website.*

*An appeal application must include the following information:*

- *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.*

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

İtiraz TSE GLOBAL'in vermiş olduğu kararlar ile ilgili değil ise itiraz sahibine Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı bilgi verilir.

İtiraz TSE GLOBAL'in vermiş olduğu kararlar ile ilgili ise Kalite Yönetim Temsilcisi konuyu itiraz komitesine FR-GSCT-030 İtiraz Ve Şikayet Öneri Formu ile bildirir ve itiraz sahibine konu ile ilgili yazılı bilgi verir.

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

	<b>ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş.</b> <b>INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.</b>	<b>Doküman No</b> <i>Document No</i>	FR-GSTC-013		
	<b>İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b> <b>ASSESSMENT OF COMPLAINT AND APPEAL PROCEDURE</b>	<b>Yayın Tarihi</b> <i>Issue Date</i>	01.11.2023		
		<b>Revizyon Tarihi</b> <i>Revision Date</i>	15.02.2025	No	02

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 FR-GSCT-030 İtiraz Ve Şikayet Öneri Formu Formu'na kaydeder ve Kalite Yönetim Temsilcisine bildirilir.

Alınan karar ve yapılacak faaliyet ile ilgili müşteri ya da taraflara en geç 7 gün içerisinde yazılı olarak bilgi verilir. Yapılacak olan faaliyetle ilgili Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından düzeltici faaliyet başlatılır ve takibi Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürüne uygun olarak yapılır.

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

*The acceptance period of the appeal is 30 days from the date of the decision subject to the appeal.*

*If the appeal is not related to the decisions made by TSE GLOBAL, the appellant is informed in writing by the Quality Management Representative.*

*If the appeal is related to the decisions made by TSE GLOBAL, the Quality Management Representative notifies the appeal committee with the FR-GSCT-030 Appeal and Complaint Suggestion Form and provides written information to the objector.*

*The appeal committee meets within 15 days at the latest to evaluate the appeals and discusses the issue.*

*If necessary, the appeal committee may receive information and assistance from relevant experts and/or disputing parties. The appeals committee makes its decision within one week at the latest and records its decision on the FR-GSCT-030 Appeal and Complaint Suggestion Form Form and Quality Management Representative is notified.*

*The customer or parties related to the decision taken and the action to be taken are informed in writing within 7 days at the latest. Corrective action is initiated by the Quality Management Representative regarding the action to be taken and the follow-up is carried out in accordance with the Corrective and Preventive Actions Procedure.*


*After the corrective action is carried out, the appellant is informed in writing by the Quality Management Representative and feedback is requested. The above-mentioned review and evaluation is finalised within 30 days from the notification of the appeal*

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 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 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.*



	<b>ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş.</b> <b>INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.</b>	<b>Doküman No</b> <i>Document No</i>	FR-GSTC-013		
	<b>İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b> <b>ASSESSMENT OF COMPLAINT AND APPEAL PROCEDURE</b>	<b>Yayın Tarihi</b> <i>Issue Date</i>	01.11.2023		
		<b>Revizyon Tarihi</b> <i>Revision Date</i>	15.02.2025	No	02

*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 iletilir.

*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 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.*

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.

	<b>ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş.</b> <b>INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.</b>	<b>Doküman No</b> <i>Document No</i>	FR-GSTC-013		
	<b>İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b> <b>ASSESSMENT OF COMPLAINT AND APPEAL PROCEDURE</b>	<b>Yayın Tarihi</b> <i>Issue Date</i>	01.11.2023		
		<b>Revizyon Tarihi</b> <i>Revision Date</i>	15.02.2025	No	02

*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 sekretaryası 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.*


### **5.5.2 Müşteri Memniyet Anket Formu Üzerinden Değerlendirmeler / Evaluations on Customer Satisfaction Survey Form**

Müşteri memniyeti anketleri istatistiksel olarak değerlendirilerek sonuçları yıllık olarak ilgili birim müdürlerine iletilir. Sürdürülebilir Turizm 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 Komitesine iletilir.

*Customer satisfaction surveys are statistically evaluated and the results are communicated to the relevant unit managers annually. After the Sustainable Tourism activities, filled satisfaction evaluation questionnaires 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 the complaint evaluation processes are initiated and the relevant data is forwarded to the Appeal and Complaint Committee without waiting for the MRM meeting.*

### **5.6 İtiraz ve Şikâyet Komitesinin İşleyişi / Functioning of the Objection and Complaint Committee**

İtiraz ve şikâyet başvuruları ilgili birimler tarafından, İtiraz ve Şikâyet Komitesi Gündem ve Karar Formu, ön değerlendirme sonuçları, başvuru konusunda gerçekleştirilen işlemler,

	<b>ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş.</b> <b>INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.</b>	<b>Doküman No</b> <i>Document No</i>	FR-GSTC-013		
	<b>İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b> <b>ASSESSMENT OF COMPLAINT AND APPEAL PROCEDURE</b>	<b>Yayın Tarihi</b> <i>Issue Date</i>	01.11.2023		
		<b>Revizyon Tarihi</b> <i>Revision Date</i>	15.02.2025	No	02

bilgi/belge/rapor/kararlar ve gerekli diğer dokümanlarla birlikte İtiraz ve Şikâyet Komitesi'ne sunulur.

*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.*

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.

*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.*

	<b>ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş.</b> <b>INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.</b>	<b>Doküman No</b> <i>Document No</i>	FR-GSTC-013		
	<b>İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ</b> <b>ASSESSMENT OF COMPLAINT AND APPEAL PROCEDURE</b>	<b>Yayın Tarihi</b> <i>Issue Date</i>	01.11.2023		
		<b>Revizyon Tarihi</b> <i>Revision Date</i>	15.02.2025	No	02

### 5.7 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. Akış Şeması / Flow Chart

PR-GSTC-013 EK-1 İtiraz ve Şikâyet Akış Şeması./ *PR-GSTC-013 ANNEX-1 Objection and Complaint Flow Chart.*

### 7. İLGİLİ DOKÜMANLAR / RELATED DOCUMENTS

FR-GSTC-034 Toplantı Katılım Ve Karar Formu  
*FR-GSTC-034 Meeting Participation and Decision Form*

PR-GSTC-002 Kayıt Yönetim Prosedürü  
*PR-GSTC-002 Record Management Procedure*


PR-GSTC-008 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü  
*PR-GSTC-008 Management Review Procedure*

PR-GSTC-003 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü  
*PR-GSTC-003 Corrective and Preventive Action Procedures*

FR-GSTC-032 Müşteri İtiraz Ve Şikâyet Takip Formu  
*FR-GSTC-032 Monitoring Form of Customer Objection and Complaint*

FR-GSTC-030 İtiraz, Şikâyet Ve Öneri Formu  
*FR-GSTC-030 Objection, Complaints and Suggestion Form*

### 7. REVİZYON GEÇMİŞİ / REVISION HISTORY

	<b>ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.</b>	<b>Doküman No</b> <i>Document No</i>	FR-GSTC-013		
	<b>İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ ASSESSMENT OF COMPLAINT AND APPEAL PROCEDURE</b>	<b>Yayın Tarihi</b> <i>Issue Date</i>	01.11.2023		
		<b>Revizyon Tarihi</b> <i>Revision Date</i>	15.02.2025	<b>No</b>	02

Rev. No	Revizyon Tarihi / <i>Revision Date</i>	Revizyon Açıklaması / <i>Revision Explanation</i>
01	30.11.2024	İlgili prosedür gözden geçirildi ve uyumsuzluk ile ilgili tanımlamalar kaldırıldı. / <i>The relevant procedure was reviewed and the definitions related to the dispute were removed.</i>
02	15.02.2025	İtiraz ve şikayet değerlendirme mekanizması gözden geçirildi ve iyileştirme yapıldı. / <i>The objection and complaint evaluation mechanism was reviewed and improvements were made.</i>