

	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>	18.04.2025	No	08

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

Bu prosedürün uygulanmasından Genel Müdür, İtiraz Komitesi, Kalite Yönetim Temsilcisi, ilgili Departman Koordinatörleri ile itiraz ve şikâyetle ilişkili tüm TSE Global personeli sorumludur./ *The General Manager, Objection Committee, Quality Management Representative, relevant Department Coordinators and all TSE Global personnel associated with objections and complaints are responsible for the implementation of this procedure.*

Kalite Yönetim Temsilcisi: Şikâyet ve itiraz sürecinin yürütülmesinden, takibinden ve kayıt altına alınmasından sorumludur.

Quality Management Representative: *Responsible for the execution, monitoring and recording of the complaint and objection process.*

Tüm Personel: Şikâyet veya itirazın alınması durumunda durumu Kalite Yönetim Temsilcisi'ne derhal bildirmekle yükümlüdür./

All Personnel: *In case of receiving a complaint or objection, they are obliged to immediately notify the Quality Management Representative.*

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..*

	ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.	Doküman No Document No	MI-PR-05		
	İTİRAZ VE ŞİKÂyet DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ OBJECTION AND COMPLAINT EVALUATION PROCEDURE	Yayın Tarihi Release Date	01.02.2016		
		Revizyon Tarihi Revision Date	18.04.2025	No	08

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.

Şikâyet/*Complaint*; 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 başvurudur.
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.

İtiraz Komitesi: TSE Global'in faaliyetleri ile ilgili müşteri ya da ilgili taraflardan gelen itirazları tarafsız şekilde değerlendirmek ve sonuçlandırmakla görevli komitesidir. / *Objection Committee: It is the committee responsible for impartially evaluating and concluding objections received from customers or related parties regarding TSE Global's activities.*

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.

TSE GLOBAL, işbu prosedürde belirtilen şikâyet ve itirazların ele alınması prosesinin tüm aşamalarındaki kararların tamamından sorumludur. /

The personnel who are responsible for the evaluation and/or decision-making stages of handling complaints or objections are completely independent of the subject of the complaint or objection, but must be full-time employees of TSE GLOBAL. TSE GLOBAL does not subcontract the decisions made within its own organization. When necessary, the relevant committee may provide technical information support from outside.

TSE GLOBAL is responsible for all decisions at all stages of the complaint and objection handling process specified in this procedure.

5.1 Şikâyet Süreçleri / *Complaint Processes*

5.1.1 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.) / *Complaints arising from the activities carried out by TSE GLOBAL during the application process. (Complaints regarding the receipt of the application, complaints regarding the submission of the offer, complaints regarding the personnel who contacted, etc.)*

	ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.	Doküman No Document No	Mİ-PR-05		
	İTİRAZ VE ŞİKÂyet DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ OBJECTION AND COMPLAINT EVALUATION PROCEDURE	Yayın Tarihi Release Date	01.02.2016		
		Revizyon Tarihi Revision Date	18.04.2025	No	08

- 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.) / *Complaints arising from the activities of technical personnel during the conformity assessment (conformity assessment, behavior of technical personnel, conformity assessment scope, duration, method, findings of the audit team or corrective action requests, certification decisions, etc.)*
- Uygunluk değerlendirme sonrası TSE GLOBAL'in yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikâyetler (muhasabe faaliyetleri, sertifika teslimi vb.) / *Complaints arising from the activities carried out by TSE GLOBAL after the conformity assessment (accounting activities, certificate delivery, etc.)*
- TSE GLOBAL'in uygulamaları ve/veya belgelendirdiği kişi ve kuruluşlarla ilgili üçüncü taraflardan gelen şikâyetler. / *Complaints from third parties regarding TSE GLOBAL's practices and/or the persons and organizations it has certified.*

5.1.2. Şikâyetlerin Ele Alınması, İnceleme ve Karar Verme Süreci / Complaint Handling, Investigation and Decision Making Process

1. Şikâyet yazılı (e-posta, dilekçe, form) telefon veya www.tseglobal.com.tr web adresi aracılığı ile 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 made in writing (e-mail, petition, form) by phone or via the www.tseglobal.com.tr web address. It is essential that complaints are sent to TSE GLOBAL via mail or e-mail using the Mİ-FR-41 Objection and Complaint Suggestion Form, which is openly accessible on the TSE GLOBAL web page. Verbal complaints must also be put in writing by the complainant. Complaints must include at least the name, surname and contact information of the complainant and a clear statement of the complaint. TSE GLOBAL may conduct an investigation to verify the identity of the complainant when necessary. If a complaint is received without the name and contact information or without verifying the identity, it will not be processed within the scope of this procedure, but may be reviewed depending on its content.*
2. Kuruma gelen tüm şikâyetler öncelikle Mİ-FR-43 Müşteri İtiraz Ve Şikâyet Takip Formu'na kaydedilir ve Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir. Kalite Yönetim Temsilcisi hakkındaki şikâyetler ise Genel Müdürü'e iletilir. / *All complaints received by the institution are first recorded in the Mİ-FR-43 Customer Objection and Complaint Follow-up Form and forwarded to the Quality Management Representative. Complaints about the Quality Management Representative are forwarded to the General Manager.*
3. **Şikâyet başvurusunun alındığına dair başvuru sahibine 7 iş günü içinde yazılı bilgilendirme yapılır. / The applicant will be informed in writing within 7 working days that the complaint has been received.**

	ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.	Doküman No Document No	Mİ-PR-05		
	İTİRAZ VE ŞİKÂyet DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ OBJECTION AND COMPLAINT EVALUATION PROCEDURE	Yayın Tarihi Release Date	01.02.2016		
		Revizyon Tarihi Revision Date	18.04.2025	No	08

4. Şikâyet alındıktan sonra Kalite Yönetim Temsilcisi ve ilgili Bölüm Koordinatörü şikâyetin TSE Global'in gerçekleştirmiş olduğu faaliyetlerle ilgili olup olmadığını araştırır. / *After receiving the complaint, the Quality Management Representative and the relevant Department Coordinator investigate whether the complaint is related to the activities carried out by TSE Global.*
5. Şikâyet TSE Global faaliyetleri ile ilgili değilse şikâyet sahibine Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı olarak bilgi verilir. / *If the complaint is not related to TSE Global activities, the complainant is informed in writing by the Quality Management Representative.*
6. Eğer şikâyet TSE Global uygunluk değerlendirme faaliyetleri ya da TSE Global bünyesinde çalışan personeller ile ilgili ise Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından ilgili birim koordinatörlüğüne gönderilir. İlgili bölüm Koordinatörü ve Kalite Yönetim Temsilcisi şikâyetin riski ve değerlendirilmesi için nasıl bir yol izleneceğine birlikte karar verir. 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. / *If the complaint is related to TSE Global conformity assessment activities or personnel working within TSE Global, it is sent to the relevant unit coordinator by the Quality Management Representative. The relevant department coordinator and the Quality Management Representative decide together on the risk of the complaint and the path to be followed for its assessment. In cases where the Quality Management Representative is not in the institution due to reasons such as leave, duty, etc., the procedures carried out by the Quality Management Representative in this procedure are carried out by the proxy and the Quality Management Representative is informed about the procedure carried out.*
7. 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. Eğer şikâyet bu durumları içermiyor ise Kalite Yönetim Temsilcisi ve İlgili Bölüm 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. **Şikâyet sahibine; yapılan değerlendirme, alınan karar ve uygulanacak faaliyetler açıkça belirtilir.**

If the complaint includes the detection of a situation that causes a systematic error within the activities and if a serious risk is detected that does not comply with TSE GLOBAL's Impartiality, Independence and Confidentiality policies, at least 3 members of the complaint and objection committee, independent of the complaint, are invited to evaluate the complaint and are asked to make a decision by evaluating the complaint. If the complaint does not include these situations, the Quality Management Representative and the Relevant Department Coordinator investigate the activities to be carried out to resolve the complaint and determine the necessary activities. The complainant is informed about the evaluation result of the complaint within 7 days unless otherwise requested. If the complaint is submitted by the institution/organization with a request for a response on a certain deadline, the relevant period is taken into consideration for written

	ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.	Doküman No Document No	Mİ-PR-05		
	İTİRAZ VE ŞİKÂyet DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ OBJECTION AND COMPLAINT EVALUATION PROCEDURE	Yayın Tarihi Release Date	01.02.2016		
		Revizyon Tarihi Revision Date	18.04.2025	No	08

information. *The evaluation made, the decision taken and the activities to be implemented are clearly stated to the complainant.*

8. Kalite Koordinatörü ve Kalite Yönetim Temsilcisinin yetki seviyesi üzerinde şikâyet olması durumunda (Örnek: Genel Müdür vb.) söz konusu şikâyetin değerlendirilmesi için şikâyet konu olan kişilerden bağımsız üst yönetimden en az 3 kişi davet edilir. / *In case of a complaint above the authority level of the Quality Coordinator and Quality Management Representative (Example: General Manager, Deputy General Manager, etc.), at least 3 people from the senior management, independent of the persons subject to the complaint, are invited to evaluate the complaint.*
9. Şikâyetin ele alınması ve değerlendirilmesi süreçlerinde şikâyet konusu ile ilgili kişilerin yer almamasına dikkat edilir. Gerekğinde Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet ile ilgili işlemleri yürütmek üzere ilgili birim koordinatörüne havale edilmeksizin herhangi bir tam zamanlı personel görevlendirilebilir. / *Care is taken not to include persons related to the subject of the complaint in the complaint handling and evaluation processes. If necessary, any full-time personnel may be assigned by the Quality Management Representative to carry out the complaint-related procedures without being referred to the relevant unit coordinator.*
10. Kalite Yönetim Temsilcisi ve ilgili Birim Koordinatörü tarafından yapılan değerlendirme sonucunda şikâyet ile ilgili detaylı araştırmayı yapmak için şikâyet 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. / *As a result of the evaluation made by the Quality Management Representative and the relevant Unit Coordinator, a person/working group independent of the processes in question may be assigned to conduct a detailed investigation regarding the complaint. If the person(s) to be assigned have not signed a contract with TSE GLOBAL containing confidentiality and impartiality provisions, the Committee Members' Confidentiality and Impartiality Commitment is obtained. In addition, confirmation is obtained from the person(s) to be assigned that they do not have any relationship that will affect their impartiality regarding the subject. After the commitments are obtained, the documents to be examined regarding the complaint and the necessary information are sent to the committee members via e-mail.*
11. Kalite Yönetim Temsilcisi şikâyetle 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 Corrective/Preventive Action as a result of the evaluation of the activities recorded regarding the complaint. If such a decision is made, the activity is followed up with Corrective/Preventive Action in accordance with the KY-PR-005 Corrective and Preventive Activities Procedure.*
12. Şikâyeteye yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet sahibine yazılı bilgi verilir. / *After the work initiated regarding the complaint*

	ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.	Doküman No Document No	Mİ-PR-05		
	İTİRAZ VE ŞİKÂYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ OBJECTION AND COMPLAINT EVALUATION PROCEDURE	Yayın Tarihi Release Date	01.02.2016		
		Revizyon Tarihi Revision Date	18.04.2025	No	08

is completed, the Quality Management Representative provides written information to the complainant.

13. Müşterinin gerçekleştirilen faaliyet hakkındaki onayı Müşteri İtiraz ve Şikayet Takip Formu ile kayıt altına alınır./ The customer's approval of the activity performed is recorded with the Customer Objection and Complaint Tracking Form.
14. Müşteri, şikayete yönelik yapılan düzeltici faaliyeti tatmin edici bulmaz ise konu Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından Mİ-FR-41 İtiraz Ve Şikayet Öneri Formuna kayıt edilerek itiraz komitesine bildirilir ve müşteriye yazılı bilgi verilir./ If the customer finds the corrective action taken regarding the complaint unsatisfactory, the issue is recorded in the Mİ-FR-41 Objection and Complaint Suggestion Form by the Quality Management Representative and reported to the objection committee, and the customer is informed in writing.
15. Belgeli kuruluşlar için gerekli görülmesi durumunda ilgili Koordinatörlüğün uygunluk değerlendirme faaliyetlerine ilişkin prosedürlerine uygun olarak kısa ihbar denetimi gerçekleştirilir. / If deemed necessary for certified organizations, a short notice audit is carried out in accordance with the procedures of the relevant Coordination Office regarding conformity assessment activities.

5.1.3. Şikâyetlerin Çözüm Süresi ve Süre Uzatımı / Complaint Resolution Period and Extension of Time

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. /

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.

5.2 İtiraz Süreçleri / Objection Processes

5.2.1. İtiraz Kaynakları/ Appeal Sources

İtiraz kaynakları 2 şekilde olabilir./ There may be two sources of objections.

	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>	18.04.2025	No	08

- Uygunluk Değerlendirme sırasında/sonrasında teknik personelin bulgularına ve aldığı kararlara yapılan itirazlar./ *Objections to the findings and decisions of the technical staff during/after the Conformity Assessment,*
- TSE GLOBAL hizmetleri ile ilgili yapılan bir itiraz sonrası alınan karara itiraz./ *Objection to the decision taken following an objection made regarding TSE GLOBAL services.*

5.2.2. İtirazların Ele Alınması, İnceleme ve Karar Verme Süreci/ *Objection Handling, Review and Decision Making Process*

1. 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 Şikayet Öneri Formu ile posta veya e-posta yoluyla TSE GLOBAL'e gönderilmesi esastır. TSE GLOBAL tarafından gerçekleştirilen uygunluk değerlendirme faaliyetlerinin sonuçlarına yapılacak itirazların kabul edilme süresi, kararın tebliğ tarihinden itibaren 30 (otuz) gündür./ *Objections can be made in writing, verbally, by phone or via the www.tseglobal.com.tr web address. Objections must be sent to TSE GLOBAL via mail or e-mail using the Mİ-FR-41 Objection and Complaint Suggestion Form, which is openly accessible on the TSE GLOBAL web page. The period for accepting objections to the results of the conformity assessment activities carried out by TSE GLOBAL is 30 (thirty) days from the date of notification of the decision.*
2. İtiraz başvurusu aşağıdaki bilgileri içermelidir./ *The objection application must include the following information.*
 - İtirazın nedenleri veya gerekçeleri, / *Reasons or justifications for the objection,*
 - Başvuruyu yapan kuruluş ve kişinin ismi,/ *Name of the organization and person making the application,*
 - Konu ile ilgili kişi ve iletişim bilgileri. / *Person and contact information related to the subject.*
3. İtiraz alındıktan sonra Kalite Yönetim Temsilcisi ve ilgili Bölüm Koordinatörü itirazın TSE Global'in vermiş olduğu kararlar ile ilgili olup olmadığını araştırır./ *After the objection is received, the Quality Management Representative and the relevant Department Coordinator investigate whether the objection is related to the decisions made by TSE Global.*
4. İtiraz TSE Global'in vermiş olduğu kararlar ile ilgili değil ise itiraz sahibine Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı bilgi verilir./ *If the objection is not related to the decisions made by TSE Global, the objector is informed in writing by the Quality Management Representative.*
5. İtiraz TSE Global'in vermiş olduğu kararlar ile ilgili ise Kalite Yönetim Temsilcisi konuyu itiraz komitesine Mİ-FR-41 İtiraz Ve Şikayet Öneri Formu ile bildirir ve itiraz sahibine konu ile ilgili yazılı bilgi verir. / *If the objection is about the decisions made by TSE Global, the Quality Management Representative notifies the objection committee with the Mİ-FR-41 Objection and Complaint Suggestion Form and provides the objector with written information about the issue.*
6. Başvuru konusu uygunluk değerlendirme faaliyetinde görev almış personel, değerlendirme sürecinde yer alamaz./ *Personnel who took part in the conformity assessment activity subject to the application cannot take part in the assessment process.*
7. 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

	ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.	Doküman No Document No	Mİ-PR-05		
	İTİRAZ VE ŞİKÂyet DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ OBJECTION AND COMPLAINT EVALUATION PROCEDURE	Yayın Tarihi Release Date	01.02.2016		
		Revizyon Tarihi Revision Date	18.04.2025	No	08

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, a person/working group independent of the processes in question may be assigned to conduct a detailed investigation into the objection as a result of the evaluation made by the Quality Management Representative and the relevant Unit Coordinator. If any of the person(s) to be assigned have not signed a contract with TSE GLOBAL containing confidentiality and impartiality provisions, the Committee Members' Confidentiality and Impartiality Commitment is obtained. In addition, confirmation is obtained from the person(s) to be assigned that they do not have any relationship that would affect their impartiality regarding the subject. After the commitments are received, the documents to be examined and the necessary information regarding the objection are sent to the committee members via e-mail.*

8. İtiraz komitesi itirazları değerlendirmek üzere en geç 15 gün içerisinde toplanarak konuyu görüşür. Gerek duyulması halinde itiraz komitesi konuyla ilgili uzmanlardan ve/veya anlaşmazlığa düşen taraflardan bilgi ve yardım alabilir./ *The objection committee meets within 15 days at the latest to evaluate the objections and discuss the issue. If necessary, the objection committee may obtain information and assistance from experts on the subject and/or the parties in dispute.*
9. İtiraz komitesi kararını en geç bir hafta içerisinde vererek, verdiği kararı Mİ-FR-41 İtiraz Ve Şikâyet Öneri Formu'na kaydeder ve Kalite Yönetim Temsilcisine bildirilir./ *The objection committee makes its decision within one week at the latest, records its decision in the MI-FR-41 Objection and Complaint Suggestion Form and notifies the Quality Management Representative.*
10. Alınan karar ve yapılacak faaliyet ile ilgili müşteri ya da taraflara en geç 7 gün içerisinde yazılı olarak bilgi verilir./ *The customer or parties will be informed in writing about the decision taken and the action to be taken within 7 days at the latest.*
11. Yapılacak olan faaliyetle ilgili Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından düzeltici faaliyet başlatılır ve takibi KY-FR-005 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürüne uygun olarak yapılır. / *Corrective action is initiated by the Quality Management Representative regarding the activity to be carried out and is followed up in accordance with the KY-FR-005 Corrective and Preventive Activities Procedure.*
12. Düzeltici Faaliyet gerçekleştirildikten sonra itiraz sahibine Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı bilgi verilir ve geribildirim istenir. inceleme ve değerlendirme itirazın bildiriminden itibaren 30 gün içinde sonuçlandırılır./ *After the Corrective Action is carried out, the objector is informed in writing by the Quality Management Representative and feedback is requested. The review and evaluation are concluded within 30 days from the notification of the objection.*
13. 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 objector is not satisfied with the decision taken by the objection committee and the action taken, the objector has the right to appeal to*

	ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.	Doküman No Document No	Mİ-PR-05		
	İTİRAZ VE ŞİKÂyet DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ OBJECTION AND COMPLAINT EVALUATION PROCEDURE	Yayın Tarihi Release Date	01.02.2016		
		Revizyon Tarihi Revision Date	18.04.2025	No	08

TSE GLOBAL for a second time. TSE GLOBAL allows the objector to appeal the decision taken and ensures that this objection is reviewed by a person or persons who have no previous relationship with the decision in question but who have sufficient knowledge and experience on the subject and can act independently. If the objector is still not satisfied when the result of the action is notified to the objector, TSE GLOBAL notifies the objector of the existing legal rights and the periods for the use of these rights.

Uygunluk değerlendirme hizmetlerine ait itirazların muayene ve deneyle ilgili olanları için aşağıda belirtildiği şekilde değerlendirilir. / *Objections regarding conformity assessment services related to inspection and testing are evaluated as stated below.*

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.

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.

	ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.	Doküman No Document No	Mİ-PR-05		
	İTİRAZ VE ŞİKÂyet DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ OBJECTION AND COMPLAINT EVALUATION PROCEDURE	Yayın Tarihi Release Date	01.02.2016		
		Revizyon Tarihi Revision Date	18.04.2025	No	08

d) Deney tekrarı, kullanılabilecek durumda ise, öncelikle laboratuvardaki numune üzerinde yapılır. Özelliği ve/veya miktarı itibarıyla 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,
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 şikâyetle 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.

	ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.	Doküman No Document No	Mİ-PR-05		
	İTİRAZ VE ŞİKÂyet DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ OBJECTION AND COMPLAINT EVALUATION PROCEDURE	Yayın Tarihi Release Date	01.02.2016		
		Revizyon Tarihi Revision Date	18.04.2025	No	08

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.

5.3 Müşteri Memnuniyet 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 Uyuşmazlık 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.

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

İtiraz ve Şikâyet Komitesi üyelerinin belirlenmesi ve üyelerin yeterlilikleri ICAS-GT-003 İtiraz Ve Şikâyet Komitesi Görev Tanımı Formu'nda tarif edilmiştir. / The determination of the members of the Appeals and Complaints Committee and the qualifications of the members are described in the ICAS-GT-003 Appeals and Complaints Committee Terms of Reference Form.

Komite üyeleri Genel Müdür ve Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından belirlenir. Komitedeki kişilerin atamaları Genel Müdür tarafından gerçekleştirilir. İtiraz, şikâyet Komitesi üyeleri Mİ-FR-72 İtiraz, Şikâyet Komitesi Üye Listesi'nde tanımlanır./ The members of the Committee are determined by the General Manager and the Quality Management Representative. The appointment of the persons in the Committee is made by the General Manager. The members of the Objection and Complaint Committee are defined in the Mİ-FR-72 Objection and Complaint Committee Member List.

İtiraz komitesi kurulmandaki amaç TSE Global faaliyetleri esnasında meydana gelebilecek itirazların çözümüne yönelik uygulamaların esaslarını belirlemektir./ The purpose of establishing an objection committee is to determine the principles of practice for resolving objections that may arise during TSE Global activities.

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

	ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.	Doküman No Document No	Mİ-PR-05		
	İTİRAZ VE ŞİKÂyet DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ OBJECTION AND COMPLAINT EVALUATION PROCEDURE	Yayın Tarihi Release Date	01.02.2016		
		Revizyon Tarihi Revision Date	18.04.2025	No	08

bilgi/belge/rapor/kararlar ve gerekli diğer dokümanlarla birlikte İtiraz ve Şikâyet Komitesi'ne sunulur. / *Objection and complaint applications are submitted to the Objection and Complaint Committee by the relevant units, together with the Objection and Complaint Committee Agenda and Decision Form, preliminary evaluation results, actions taken regarding 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 terms of reference.*

Komite, ihtiyaç duyması halinde, ilgili Bölüm Koordinatörlerinden 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. / *The Committee may request detailed information/documents on the subject from the relevant Department Coordinators if necessary. For this purpose, the representatives in question should attend the relevant committee meeting in person if possible or, in case they cannot attend, they should be available to provide information by phone 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. / *The Committee member who has taken part in the conformity assessment activity regarding the application cannot attend the decision meeting regarding that application. The Committee evaluates the information/documents submitted and makes a decision. The decision taken by the Committee is final; the necessary procedures and necessary information are carried out by the relevant units according to the decision.*

Karar sonucuna göre TSE GLOBAL /ilgili birim bünyesinde genel bir uygulama veya değişiklik gerekiyorsa, ilgili birim tarafından değerlendirme yapılarak gereken düzeltme, düzeltici faaliyetler başlatılır. / *If a general application or change is required within TSE GLOBAL/relevant unit according to the decision result, the relevant unit will make an evaluation and initiate the necessary corrections and corrective actions.*

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 transactions regarding objections/complaints for activities within the scope of accreditation.*

5.5. 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.*

	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>	18.04.2025	No	08

5.6 Şikayet Akış Şeması/ Complaint Flow Chart

Mİ-PR-05 EK-1 İtiraz ve Şikayet Akış Şeması / ANNEX-1 Objection and Complaint Flow Chart

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR / RELATED DOCUMENTS

Mİ-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*
 Mİ-FR-42 İtiraz ve Şikâyet Komitesi Gündem ve Karar Formu / *Appeal, Complaint and Dispute Committee Agenda and Decision Form*
 Mİ-FR-43 Müşteri İtiraz ve Şikâyet Takip Formu / *Customer Objection and Complaint Tracking Form*
 Mİ-FR-41 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formu / *Objection, Complaint and Suggestion Form*
 Mİ-PR-05 EK-1 İtiraz ve Şikayet Akış Şeması / ANNEX-1 Objection and Complaint Flow Chart