



 <p><b>intertek</b> Total Quality. Assured.</p>	<p>INDUSTRY DEPARTMENT QUALITY MANAGEMENT SYSTEM APPEALS &amp; COMPLAINTS MANAGEMENT PROCEDURE /İTİRAZ VE ŞİKAYETİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ</p>	<p>ITK-GEN-TQP-008-R01</p>
--	--	----------------------------

Yayın	: QM	Yayın tarihi: 21.12.2014	References	Dağıtım listesi
Onay	: Dilek YALÇIN	Revizyon tarihi: 30.12.2017	ISO 9001:2008 MI Group Quality Manual	IND
G.Geçirme	: Onur İĞRET	Geçerlilik Tarihi: Sürekli	ISO/IEC 17020	
Editör	: Ufuk ÖNEMLİ		ISO/IEC 17024 ISO/IEC 17065	

**This Procedure applicable to all MI Business Lines & Activities for all Appeals & Complaints**  
**Bu prosedür tüm Intertek faaliyet alanlarındaki İtiraz ve Şikayetler için Uygulanabilir.**

## 1. Introduction / Giriş

The purpose of this Intertek procedure is : / *Bu Intertek prosedürünün amacı:*

- to identify a standard and structured process for the management of Customer Appeals and Complaints received by Intertek. / *Intertek tarafından alınan, Müşteri İtirazlarının ve şikayetlerinin yönetimi için standart ve yapılandırılmış bir süreç tanımlamak.*

- to communicate the standard process to all operations to ensure that all appeals and complaints are handled in a professional and responsible manner. / *Tüm itirazların ve şikayetlerin profesyonel ve sorumlu bir şekilde ele alınmasını sağlamak için standart işlemi tüm operasyonlara iletmek.*

Intertek definitions: / *Intertek tanımları:*

**Appeal/İtiraz:** A request for the re-evaluation of the decision made by the inspection / certification body of the inspector / certification body regarding this item.. / : Muayene,Belgelendirme ögesini sağlayanın muayene/belgelendirme kuruluşundan, bu öğeye ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talep.

**Complaints:** A complaint is defined as "a written complaint received against either Intertek or a Intertek Certified Organisation" / *Intertek veya Intertek Sertifikalı Kuruluşa karşı yazılı bir şikayet*

## 2. Key principles and process steps / Temel ilkeler ve süreç adımları

- Complaints and appeals received must be recorded and the details transmitted to the relevant Intertek entity for processing. / *Alınan şikayet ve itirazlar kaydedilmeli ve ayrıntılar işlem için ilgililere iletilmelidir.*
- In case of complaint or appeal received from a "party" which is not a Intertek client, due consideration must be given whether or not it is appropriate to answer, taking into account potential liability. In such cases, the content of the answer must be coordinated with the client. / *Intertek müşterisi olmayan bir "taraf" tan şikayet veya temyiz başvurusunda bulunulması*

Yayın	: QM	Yayın tarihi: 21.12.2014	References	Dağıtım listesi
Onay	: Dilek YALÇIN	Revizyon tarihi: 30.12.2017	<b>ISO 9001:2008</b> <b>MI Group Quality</b> <b>Manual</b>	IND
G.Geçirme	: Onur İĞRET	Geçerlilik Tarihi: Sürekli	<b>ISO/IEC 17020</b> <b>ISO/IEC 17024</b> <b>ISO/IEC 17065</b>	
Editör	: Ufuk ÖNEMLİ			

*durumunda, potansiyel yükümlülüğü dikkate alarak, cevaplamanın uygun olup olmadığı dikkate alınmalıdır. Bu gibi durumlarda, cevabın içeriği müşteri ile koordine edilmelidir*

- Once a complaint or appeal is recorded, its receipt is to be acknowledged./ *İtiraz şikayet kaydedilir ve alındığına sürecin başlatıldığına dair bilgi verilir.*
- The Technical Department is the default channel for dealing with the complaints and appeals. *Şikayet ve itirazlarla ilgilenmek için Teknik Departman yetkili birimdir*
- In case of a critical risk (such as complaints involving a possible litigation, insurance declaration, court summons, loss of image, accreditation...) the complaints must be transferred to the regional or the HO and finally to Technical and Quality Management / Kritik bir risk (muhtemel bir dava, sigorta beyanı, mahkeme çağrısı, imaj kaybı, akreditasyon ... içeren şikâyetler gibi) durumu söz konusu olduğunda şikâyetler bölgesel merkez ofise yönlendirilmeli ve Teknik ve Kalite Yönetimine devredilmelidir.
- Divisional legal contact. / Bölgesel yasal iletişim.
- An overall review of customer's complaints or appeal process must be part of the annual Management-System Review. / *Müşterinin şikâyetlerini veya itiraz sürecini gözden geçirmek, yıllık Yönetim Sistemi İncelemesinin bir parçası olmalıdır.*

#### Process steps

For each complaint and appeal, a structured process must be followed, which addresses the following points:/ *Her bir şikâyet ve itiraz için, aşağıdaki hususlara değinen yapılandırılmış bir süreç izlenmelidir:*

- The complaint and appeal must be recorded by the technical manager of the receiving Intertek MIIWA(Intertek Internet Web Application Database). Şikâyet ve itirazlar Intertek MIIWA (Intertek İnternet Web Uygulama Veritabanı) alanının teknik yönetici tarafından kaydedilmelidir.
- The receipt of the complaint or appeal must be acknowledged, according to the above principles, within 5 working days. Communicate "appeals and complaints process" and timings

Yayın	: QM	Yayın tarihi: 21.12.2014	References	Dağıtım listesi
Onay	: Dilek YALÇIN	Revizyon tarihi: 30.12.2017	<b>ISO 9001:2008</b> <b>MI Group Quality</b> <b>Manual</b>	IND
G.Geçirme	: Onur İĞRET	Geçerlilik Tarihi: Sürekli	<b>ISO/IEC 17020</b> <b>ISO/IEC 17024</b> <b>ISO/IEC 17065</b>	
Editör	: Ufuk ÖNEMLİ			

to the appellant or complainant. /Şikayetlerin veya itirazların, yukarıdaki yönergelere uygun olarak 5 iş günü içinde onaylanması gerekir. İtirazları ve şikayet süreçlerini, itiraz veya şikayet eden kişiye bildirin

- Describe the problem, the complaint or appeal, with its business impacts, analyze the situation, /Sorunun belirlenmesi, şikayet veya itirazın, iş üzerindeki etkileri, durumu analiz etme,
- Communicate the details of the complaint or appeal and findings to relevant internal parties where required Technical Manager shall liaise with Intertek Technical and Quality Management or the relevant accredited Intertek entity in order to try to solve the appeal or complaint. /Şikayet, itiraz ve bulguların ilgili departmanlara bildirilmesinde Teknik Müdür, itiraz veya şikâyetini çözmeye çalışmak için Intertek Teknik ve Kalite Yönetimi veya ilgili akredite edilmiş Intertek birimi ile irtibata geçecektir.
- Prepare structured response (correction, root cause, corrective action) / Bildirim için hazırlık yapılaması (düzeltme, kök neden, düzeltici eylem)
- Implement correction and corrective action / Düzeltici ve düzeltici eylemlerin uygulanması
- Inform the client of the findings and actions taken, Müşteriye alınan bulgu ve eylemleri bildirin,
- Monitor the results: check if the solution is implemented and effective, / Sonuçları izleyin: çözümün etkili ve verimli olup olmadığını kontrol edin,
- Maintain documents, ensure traceability, Dokümanları korumak, izlenebilirlik sağlamak,

 <p><b>intertek</b> Total Quality. Assured.</p>	<p>INDUSTRY DEPARTMENT QUALITY MANAGEMENT SYSTEM APPEALS &amp; COMPLAINTS MANAGEMENT PROCEDURE /İTİRAZ VE ŞİKAYETİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ</p>	<p><b>ITK-GEN-TQP-008-R01</b></p>
--	--	-----------------------------------

Yayın	: QM	Yayın tarihi: 21.12.2014	References	Dağıtım listesi IND
Onay	: Dilek YALÇIN	Revizyon tarihi: 30.12.2017	<b>ISO 9001:2008</b>	
G.Geçirme	: Onur İĞRET	Geçerlilik Tarihi: Sürekli	<b>MI Group Quality Manual</b>	
Editör	: Ufuk ÖNEMLİ		<b>ISO/IEC 17020 ISO/IEC 17024 ISO/IEC 17065</b>	

- Follow up: check sustainability of the results and closing when solved / *İzleme: Sonuçların sürdürülebilirliğini kontrol edin ve çözüldüğünde kapatın*

### 3. Appeals process / İtiraz süreci

Upon receipt of the appeal the Technical and Quality Manager shall determine if s/he was involved in the process in / *İtirazın alınmasına müteakiben, Teknik ve Kalite Müdürünün, bu süreçte yer alıp almadığını belirlenecektir.*

question: soru:

- If Technical and Quality Manager was involved, then a suitable qualified internal independent person shall be appointed / *Teknik ve Kalite Müdürü dahil olduğu takdirde, uygun nitelikli bir iç bağımsız kişi atanır.*

- If Technical and Quality Manager was not involved; s/he can carry out the investigation / *Teknik ve Kalite Müdürü dahil değilse; soruşturma yürütebilir*

The next steps are: Sonraki adımlar:

Any appeal received must be communicated in a timely manner to the Technical and Quality Manager / *Alınan herhangi bir itiraz, Teknik ve Kalite Müdürü'ne zamanında bildirilmelidir.*

- to answer to the appellant that the appeal has been received and will be processed. / *İtiraz eden kişiye İtirazın kabul edildiğine ve inceleneceğine dair bilgi verilmesi*

- to investigate the grounds of the appeal, by reviewing the appeal and associated files (contract review, audit reports, certification decision details). / *İtiraz gerekçelerini ve itiraz dosyalarını ve ilgili dosyaları inceleyerek (sözleşme incelemesi, denetim raporları, sertifika karar detayları) araştırmak.*

The submission, investigation and decision on appeals do not result in any discriminatory actions against the appellant. *İtiraz başvurusu sonucunda itiraz eden kişiye karşı herhangi ayrımcı bir karara izin verilmez.*

Yayın	: QM	Yayın tarihi: 21.12.2014	References	Dağıtım listesi
Onay	: Dilek YALÇIN	Revizyon tarihi: 30.12.2017	<b>ISO 9001:2008</b> <b>MI Group Quality</b> <b>Manual</b>	IND
G.Geçirme	: Onur İĞRET	Geçerlilik Tarihi: Sürekli	<b>ISO/IEC 17020</b> <b>ISO/IEC 17024</b> <b>ISO/IEC 17065</b>	
Editör	: Ufuk ÖNEMLİ			

This process shall be subject to requirements for confidentiality. *Bu süreç, gizlilik şartlarına tabi olacaktır.*

Intertek shall inform the appellant that s/he can question the decision of the appeal panel by raising the same appeal to the accreditation body. / *Intertek itiraz eden kişiye alınan kararla ilgili oluşabilecek memnuniyetsizliğini Akreditasyon kuruluşunada taşıyabileceğini açıklar.*

#### 4. Complaints process / Şikayet süreci

Upon receipt of the complaint the Technical and Quality Manager , shall determine if s/he was involved in the process in question: / *Şikayetin alınmasına müteakiben, Teknik ve Kalite Müdürünün, bu süreçte yer alıp almadığını belirlenecektir.*

• If Technical and Quality Manager was involved, then a suitable qualified internal independent person shall be appointed / *Teknik ve Kalite Müdürü dahil olduğu takdirde, uygun nitelikli bir iç bağımsız kişi atanır.*

• If Technical and Quality Manager was not involved; s/he can carry out the investigation. / *Teknik ve Kalite Müdürü dahil değilse; soruşturma yürütebilir*

• In some cases an audit may be initiated to proceed with the investigation. In such a case the client must be notified with reasons why the audit will be performed / *Bazı durumlarda, soruşturmayı başlatmak için bir denetim başlatılabilir. Böyle bir durumda müşteriye denetimin neden yapıldığının gerekçeleri ile bildirilmesi gerekir*

Customer complaints will normally be made in writing by the customer, but if not, Intertek office receiving the complaint shall initiate a complaint record in MIIWA system. Complaints and Appeals Management process is publicly available through Intertek website./ *Şikayet sahibi/Müşteri, şikayeti yazılı olarak iletir fakat yazılı olarak iletilmediği durumda şikayet konusu MIIWA sitemine yetkili kişi tarafından kaydedilir. İtiraz / Şikayet süreci Intertek web sayfasında kamuya açıktır.*

Acknowledgment receipt is sent to the complainant and results of investigations are communicated to the complainant in an appropriate time: / *Şikayet ile ilgili araştırma sonuçlandığında şikayet sahibi ile irtibata geçilir.*

An initial response shall be made to the customer within 5 working days. Full resolution should be within 4 weeks whenever possible this may be affected by the responsiveness of the customer or other third

 <p><b>intertek</b> Total Quality. Assured.</p>	<p style="text-align: center;">INDUSTRY DEPARTMENT QUALITY MANAGEMENT SYSTEM APPEALS &amp; COMPLAINTS MANAGEMENT PROCEDURE /İTİRAZ VE ŞİKAYETİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ</p>	<p style="text-align: center;">ITK-GEN-TQP-008-R01</p>
--	--	--

Yayın	: QM	Yayın tarihi: 21.12.2014	References	Dağıtım listesi
Onay	: Dilek YALÇIN	Revizyon tarihi: 30.12.2017	<b>ISO 9001:2008</b>	IND
G.Geçirme	: Onur İĞRET	Geçerlilik Tarihi: Sürekli	<b>MI Group Quality Manual</b>	
Editör	: Ufuk ÖNEMLİ		<b>ISO/IEC 17020</b>	
			<b>ISO/IEC 17024</b>	
			<b>ISO/IEC 17065</b>	

parties. / Müşteri ilk 5 gün içinde bilgilendirilecektir. Konun tam olarak çözüme kavuşturulması ilgililerden alınacak ifade ve açıklamalara bağlı olarak 4 haftayı bulabilir.

Responsibles for Customer Complaint Management : *Müşteri Şikayetleri ile ilgili Sorumluluklar*

All staff in Intertek office / *Intertek ofisindeki tüm personel*

- Acknowledge / *Şikayetin alındığını onaylayacaktır.*

Managerial Level / *Yönetici seviyesinde*

- Consider customer feedback / *Müşteriye geri bildirimde bulunmak*
- Take vital role for the corrective action / *Düzeltilici eylem için hayati rol almak*

Technical Manager / Operation Manager / Teknik Müdür / Operasyon Müdürü

- Consider customer feedback and initiate corrective action if complaint is valid / *Şikayet geçerliyse müşteri geribildirimini göz önünde bulundurun ve düzeltici önlemi başlatın*
- Record and maintain the customer complaint in the Intertek tool (MIIWA)/ *Intertek MIIWA panelinde müşteri şikayetini kaydetmek ve muhafaza etmek*
- Take vital role for the corrective action / *Düzeltilici eylem için hayati rol alın*
- Communicate the action taken to complainant / *Düzeltilici eylemleri şikayet sahibine bildirmek.*
- Ensure the effectiveness and timely manner of customer complaint process / *Müşteri şikayet yönetim sürecinin etkinliğini ve zamanında yapılmasını sağlamak*

Channels to communicate customer complaints : *Müşteri şikayetlerini iletmek için kanallar:*

Complaints can be communicated through a variety of channels./ *Şikayetler çeşitli kanallardan iletilir*

- Written Complaint / *Yazılı Şikayet*
  - Formal Letter / *Resmi Mektubu*
  - Email / *E-posta*
  - Web site / Internet sitesi üzerinden ( [www.intertek-turkey.com](http://www.intertek-turkey.com) )
- Verbal Complaint / *Sözlü Şikayet*
  - Phone Call / *Telefon Görüşmesi*

 Total Quality. Assured.	<b>INDUSTRY DEPARTMENT QUALITY MANAGEMENT SYSTEM APPEALS &amp; COMPLAINTS MANAGEMENT PROCEDURE /İTİRAZ VE ŞİKAYETİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ</b>	<b>ITK-GEN-TQP-008-R01</b>
--	--	----------------------------

Yayın	: QM	Yayın tarihi: 21.12.2014	References	Dağıtım listesi
Onay	: Dilek YALÇIN	Revizyon tarihi: 30.12.2017	<b>ISO 9001:2008 MI Group Quality Manual</b>	IND
G.Geçirme	: Onur İĞRET	Geçerlilik Tarihi: Sürekli	<b>ISO/IEC 17020 ISO/IEC 17024 ISO/IEC 17065</b>	
Editör	: Ufuk ÖNEMLİ			

- Feedback during sales visit or audit / *Satış ziyareti veya denetim sırasında geri bildirim*

## 5. Reporting

Customer complaints will normally be made in writing by the customer, but if not, Intertek office receiving the complaint shall initiate a complaint record MIIWA system for corrective action management. / *Şikayetler yazılı olarak alınacak aksi olduğu durumlarda da şikayet Intertek ofisi tarafından düzeltici eylemler için MIIWA sistemine kaydedilecektir.*

Each record created in MIIWA system is reviewed /checked by the Global QHSE Manager. / *MIIWA sisteminde oluşturulan her kayıt Global QHSE Yöneticisi tarafından incelenir / kontrol edilir.*