

İTİRAZLAR VE TEMYİZ SÜREÇLERİ

Doküman No #: GOP208-TR-TUR

Yayın Tarihi: 09.05.2022

Sayfa: 1/ 2

Hazırlayan: Denetim BK Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

Amaç

İtirazları ve/veya temyiz alma, değerlendirme ve bunlara ilişkin karar alma sürecini tanımlamak.

Kapsam

Bu süreç, Intertek ve uygunsuzlukların veya erteleme, geri çekme ve/veya kapsamını daraltma da dahil olmak üzere bir belgelendirme kararını veya doğrulama sonucunu tartışmak isteyen Intertek müşterileri tarafından kullanılır. Aynı zamanda, itiraz süreci sonuçlarından memnun olmayan ve kararı temyize göndermek isteyen müşteriler durumunda uygulanır.

Tanımlar

İtiraz: Ayrıca yapılacak bir değerlendirme için resmi belgelendirmeyi doğrulayan bir gerekliliğin yorumlanmasındaki bir farklılık.

Temyiz: Herhangi bir itiraz kararının yeniden değerlendirilmesi için yapılan resmi talep

Not

İtiraz ve/veya temyiz talebi, araştırması ve kararı sonucunda; temyize ve/veya itiraza giden müşterilere karşı hiç bir şekilde ayrımcılık yapılmayacaktır.

Intertek, itirazı ele alma sürecinin bütün aşamalarındaki bütün kararlardan sorumludur.

1. İtirazlar

1.1 Bir Intertek kararını tartışmak isteyen bir müşteri, kararın alınmasından itibaren 30 gün içerisinde, Intertek'e ba.turkey@intertek.com adresinden e-posta atarak itirazı sunar.

1.2 İtirazın alınmasından itibaren 10 gün içerisinde, Intertek, müşteriyle resmi bir yazışmada bulunarak itirazın alındığını bildirecektir.

1.3 İtiraza ilişkin denetim, doğrulama ve/veya karar alma sürecinde yer almamış olan yetkili bir personel incelemeyi gerçekleştirecektir. İnceleme, müşterinin itirazından, ilgili raporlardan ve denetim/doğrulama ekibi üyeleriyle ve müşteri yönetimiyle yapılmış müzakerenin bir değerlendirmesini içerebilir. İtiraz sürecinde görev alan kişi/ler, Intertek personeli değildir. İtirazın kapsamına göre itirazı derğerlendiren üyeler; Tarafsızlık Komitesi Üyeleri, Akreditasyon Kuruluşu Yetkilileri, Bakanlık veya Sektörel Yetkili Kuruluş temsilcileri olabilir.

1.4 Intertek, yapılan detaylı incelemenin sonucuna ilişkin kararı müşteriye, itiraza ilişkin bilginin alınmasından itibaren 30 iş günü içerisinde iletacaktır. Intertek, aynı zamanda müşteriyi kararı temyize gönderme hakkına ilişkin bilgilendirecektir.

1.5 Alınan itirazın temyiz edenine, itirazın ele alınma süreci, bu süreçte görev alan kişileri bildirilir ve sonucun raporları ve resmi duyurusu sağlanır.



İTİRAZLAR VE TEMYİZ SÜREÇLERİ

Doküman No #: GOP208-TR-TUR

Yayın Tarihi: 09.05.2022

Sayfa: 2/ 2

Hazırlayan: Denetim BK Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

2. Temyiz

2.1 Bir Intertek kararını temyize gönderme hakkını uygulamak isteyen bir müşteri, kararın alınmasından itibaren 30 gün içerisinde, Intertek'e ba.turkey@intertek.com adresinden e-posta atarak temyize sunar.

2.2 Temyizin alınmasından itibaren 10 iş günü içerisinde, Intertek, müşteriyle yapacağı resmi yazışmalarla temyize ilişkin alındı belgesini kabul edecektir.

2.3 Temyiz, Intertek yönetimi tarafından atanan üç (3) üyeden oluşan bir panel tarafından yürütülecektir. Temyiz sürecinde yer alan personel, süreçte yer alan personelden farklıdır. Temyiz sürecinde görev alan kişi/ler, Intertek personeli değildir. Temyizin kapsamına göre temyizi değerlendiren üyeler; Tarafsızlık Komitesi Üyeleri, Akreditasyon Kuruluşu Yetkilileri, Bakanlık veya Sektörel Yetkili Kuruluş temsilcileri olabilir.

2.4 Panel, temyiz kararının incelenmesinden, geçerli kılınmasından ve belgelendirilmesinden sorumludur. Temyiz Paneli üyeleri, sunulan kanıta ve gerçeklere dayalı bir karar verecektir. Temyiz Paneli, her iki tarafın sözlü ifadesini almayı tercih edebilir.

2.5 Intertek, temyize giden tarafa ilerleme raporlarını verecektir (gerekirse).

2.6 Intertek, yapılan detaylı incelemenin sonucuna ilişkin kararı belgelendirecek ve müşteriye, temyize alınmasından itibaren 30 iş günü içerisinde iletacaktır. Bu iletişim, aynı zamanda, sonucun ret olması halinde, bu itiraz artışından kaynaklanan ücretlerin faturalandırılması da dahil olmak üzere, müşteriye artış hükümlerine ilişkin bilgilendirir.

2.7 Alınan itirazın temyiz edenine, itirazın ele alınma süreci, bu süreçte görev alan kişileri bildirilir ve sonucun raporları ve resmi duyurusu sağlanır.

REVİZYON GÜNLÜĞÜ

| Revizyon No # | Değişikliğin Tanımı | Yayın Tarihi |
|---------------|--|--------------|
| 2 | 1.1, 2.1 ve 3.1 paragraflarına ba.turkey URL'nin eklenmesi | 05-şub-2013 |
| 3 | Not bölümünün eklenmesi | 03-şub-2014 |
| 4 | Prosedür başlığı düzeltilmiştir. 1.3 ve 2.3 maddeleri revize edilmiştir. 3. Bölüm kaldırılmıştır | 21-haz-2018 |
| 5 | ISO 17065 9e maddesine göre revize edilmiştir | 17-tem-2018 |
| 6 | Hazırlayan Onaylayan kısmının düzenlenmesi | 09.05.2022 |

