

İTİRAZLAR VE TEMYİZ SÜREÇLERİ

Belge #: GOP208-TR-TUR

Yayın Tarihi: 17-KAS-2023

Sayfa 1/7

Hazırlayan: Denetim BK Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

Amaç

Uyuşmazlık ve/veya itirazların alınması, değerlendirilmesi ve karara bağlanması sürecini açıklamak.

Kapsam

Bu süreç, bir uygunsuzluk(lar), bir sertifikasyon kararı, **atanmış denetim ekibi ve bir sertifikasyon denetim sonucunun askıya alınması, geri çekilmesi ve/veya kapsam daraltılması dahil olmak üzere Intertek'in diğer kararları ile ilgili bir anlaşmazlığı işlemek için kullanılacaktır. Ayrıca, anlaşmazlık süreci /şikayet yönetiminin sonuçlarından memnun olmayan ve karara itiraz etmek isteyen müşteriler için de geçerlidir . Alınan tüm anlaşmazlıklar ve itirazlar **Intelex sistemi/Şikayet Bildirimi uygulaması** aracılığıyla işlenecektir .**

Sorumluluklar

- Teknik Yönetici: Sözleşme ofisinin akredite bir İş Birimi (veya Merkez) olması durumunda, sürecin uygulanmasından Teknik Yönetici sorumludur.
 - Yukarıda bahsi geçen “Teknik Yönetici” terimi, Tedarikçi Yönetimi operasyonunda aşağıdaki bölünmüş sorumluluklara göre “Program Yöneticisi” veya “Hesap Yöneticisi” ile eşdeğerdir:**
 - Program yöneticisi: Performans, KPI'lar, iyileştirmeler, şikayetlere ilk müdahale dahil olmak üzere bir programı yönetmekten sorumludur, programda çalışan personelin eğitimini ve kalibrasyonunu sağlar**
 - Hesap yöneticisi: hesap için ticari sorumluluk, büyüyen iş üzerinde çalışma, müşteriyle ilişkiyi sürdürme/iyileştirme, kendilerine iletilen şikayetlerle ilgilenme. Program yöneticileriyle yakın bir şekilde çalışır ve şikayet yönetimine destek olur**
- BA Genel Müdürü: Sözleşme ofisinin akredite olmayan bir iş birimi olması durumunda, Teknik müdüre atanan aşağıdaki görevler BA Genel Müdürüne atanır.
- Küresel Hesap Yöneticisi: Küresel hesaplarla ilgili anlaşmazlıklar/itirazlar durumunda, Küresel Hesap Yöneticisi, anlaşmazlığın/itirazın çözümü için Teknik Yönetici veya BA Genel Müdürü ile birlikte çalışacaktır.
- Posta Kutusu Yöneticisi: Anlaşmazlığın/itirazın kime ulaşması gerektiğini belirlemek (aşağıdaki "İşlem Açıklaması"na göre) ve 2 iş günü içinde ilgili kişiye iletmek
- Intelex kullanıcısı: Intelex sistemine tam erişime sahip, şikayet/anlaşmazlık/itirazı kaydetmekten, görev atamaktan, durumu güncellemekten ve kaydın tamamlanmaya doğru süreç akışında hareket etmesini sağlamaktan ve sisteme kanıt eklenmesinden sorumlu belirlenmiş personel. Kullanıcı yukarıdaki rollerden herhangi biri olabilir veya Intelex sistemini güncel tutan yerel bir idari kişi olabilir (ülke kararı).**

Tanımlar

Anlaşmazlık: Daha ileri değerlendirme için resmi dokümantasyonu haklı kılan bir gerekliliğin yorumlanmasındaki farklılık.

İtiraz: Herhangi bir uyuşmazlık kararının yeniden değerlendirilmesi için yapılan resmî talep.

Sadece bilgi amaçlı basılabilir.

GOP208-TR-TUR / Rev.08





İTİRAZLAR VE TEMYİZ SÜREÇLERİ

Belge #: GOP208-TR-TUR

Yayın Tarihi: 17-KAS-2023

Sayfa 2/7

Hazırlayan: Denetim BK Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

Atanmış araştırmacı: Uyuşmazlıkla ilgili denetim ve/veya karar alma sürecinde yer almayan yetkili personel
Yetkili personel (GOP211-5'e göre): Anlaşmazlığın veya itirazın gündeme getirildiği
şema/standart/standartlar kümesinde karar alma (sertifika kararları, geri çekmeler, askıya almalar,
sertifikaların geri verilmesi gibi) yetkisi onaylanmış kişi

Notlar

- Uyuşmazlık ve itirazların sunulması, araştırılması ve karara bağlanması, itirazı yapan ve/veya uyuşmazlığı yapan müvekkile karşı herhangi bir ayrımcı işlem yapılmasına yol açmayacaktır.
- **Intellex Sistemi/Şikayet bildirim uygulamasında** kaydedilmeyecektir.
- Bu süreç, mali/ticari konularla ilgili anlaşmazlıklar/itirazlar durumunda geçerli değildir. Bununla birlikte, bu gibi durumlarda, konu İş Birimi BA Genel Müdürüne yönlendirilmelidir.

Giriş: Müşterilerden alınan anlaşmazlıklar veya itirazlar

Çıktı: Soruşturma sonucu, **Intellex'teki uyuşmazlık/temyiz kaydı, nihai karar, iletişimi destekleyen kanıtlar, soruşturma ve uygulanan eylemler, müşteriye bildirim mektubu ve nihai kararımızın müşteri tarafından kabul edilmesi/reddedilmesi.**

KPI'lar:

- Anlaşmazlığı/itirazı 2 iş günü içinde ilgili kişiye iletin
- Teknik Müdür, itiraz/itirazın alındığını 10 iş günü içinde teyit eder
- Sonuç 30 iş günü içerisinde müşteriye iletilir.

Referans

Intellex sistemi/Şikayet Bildirimi uygulaması/UYGULAMALAR – Intellex sistemi için üretim ortamı

WI216 WI for recording and managing a Complaint Dispute or appeal rev 1.docx

WI216-TUR şikayet İtiraz Intellexe kayıt.docx



İTİRAZLAR VE TEMYİZ SÜREÇLERİ

Belge #: GOP208-TR-TUR

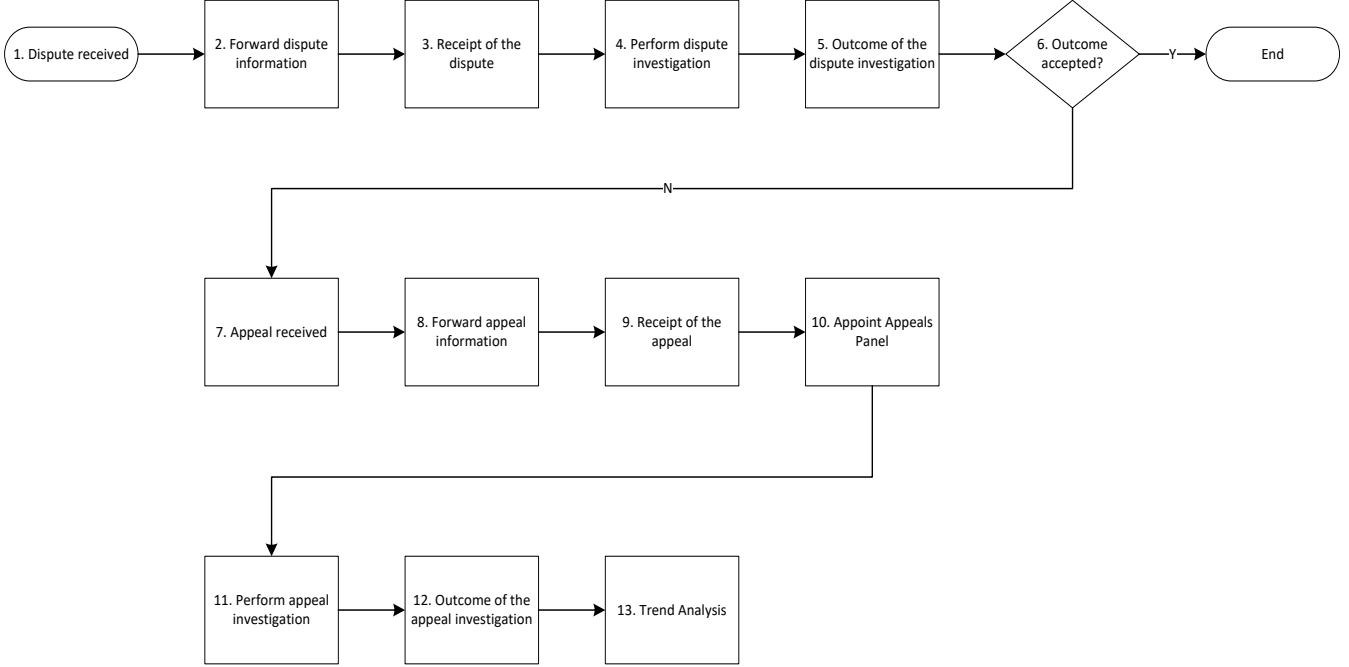
Yayın Tarihi: 17-KAS-2023

Sayfa 3/7

Hazırlayan: Denetim BK Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

Süreç Akışı:



	Aksiyon	Kim tarafından	İlgili Belgeler	Yorum
	Anlaşmazlık ve İtiraz Süreci			
1	Anlaşmazlık alındı	Posta Kutusu Yöneticisi, Yerel Ofis	E-posta, mektup GOP208-BİLGİ	Müşteri, karardan itibaren 30 gün içinde, yazılı olarak uyuşmazlığı e-posta yoluyla: contests.appeals.ba@intertek.com adresine veya doğrudan yerel ofise posta yoluyla Intertek'e iletmelidir. Sözlü olarak gelen itirazlar kabul edilmeyecektir.

Sadece bilgi amaçlı basılabilir.

GOP208-TR-TUR / Rev.08



İTİRAZLAR VE TEMYİZ SÜREÇLERİ

Belge #: GOP208-TR-TUR

Yayın Tarihi: 17-KAS-2023

Sayfa 4/7

Hazırlayan: Denetim BK Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

2	İleri anlaşmazlık bilgisi	Posta Kutusu Yöneticisi, Yerel Ofis		İlgili sertifikasyonun verilmesinden sorumlu Intertek Sertifikasyon Kuruluşunun uygun Teknik Yöneticisine, Intelex kullanıcısına ve/veya uygun Sertifikasyon Yetkilisi temsilcisine 2 iş günü içinde iletin (bu bilgi iEnable'da mevcuttur). Posta kutusu yöneticisi , bu adımı tamamlanmış olarak değerlendirmeden önce, Teknik Yönetici veya Sertifikasyon Yetkilisi tarafından bir e-posta okundu bilgisi veya başka bir yolla itiraz bilgisinin alındığını teyit etmelidir. Intelex kullanıcısı, anlaşmazlık veya itiraz alındığında ve onaylandığında Onaylandı durumunu seçmelidir Global hesap durumunda Teknik Yönetici, anlaşmazlık süreci boyunca Global Hesap Yöneticisi ile birlikte çalışacaktır.
3	Anlaşmazlığın alınması	Teknik Müdür Bu konum/ülke için Şikayet yönetimi rolüne sahip Intelex kullanıcısı	Intelex/Şikayet bildirimi başvurusu Yazışmalar	Anlaşmazlığı ve ilgili tüm kayıtları yükleyin Intelex/Şikayet bildirim uygulaması onayın kanıtı olarak Intelex/Şikayet bildirim uygulamasına yüklenecektir . (aşağıdaki Not 1'e bakın)
4	Anlaşmazlık soruşturması gerçekleştirin	Teknik Müdür (Aşağıdaki Not 2'ye bakınız) Bu konum/ülke için Şikayet yönetimi rolüne sahip Intelex kullanıcısı	Intelex/Şikayet bildirim uygulaması	Uyuşmazlığı araştırın veya daha önce uyuşmazlığın konusu ile ilgilenmemiş belirlenmiş bir araştırmacıya araştırma görevini verin. Müşterinin belgelenmiş uyuşmazlığının incelenmesi, ilgili raporların incelenmesi ve denetim ekibi üyeleri ve müşterinin yönetimiyle istişare edilmesi. Anlaşmazlığı araştırmaktan sorumlu kişi, anlaşmazlığın çözümünü araştırmalı ,

Sadece bilgi amaçlı basılabilir.

GOP208-TR-TUR / Rev.08



İTİRAZLAR VE TEMYİZ SÜREÇLERİ

Belge #: GOP208-TR-TUR

Yayın Tarihi: 17-KAS-2023

Sayfa 5/7

Hazırlayan: Denetim BK Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

				doğrulamalı ve belgelemelidir. Karar, sağlanan gerçeklere ve delillere dayanmalıdır. Gerektiğinde müşteriye ilerleme raporları sunun .
5	Uyuşmazlık soruşturmasının sonucu	Teknik Müdür Bu konum/ülke için Şikayet yönetimi rolüne sahip InteleX kullanıcı	E-posta InteleX/Şikayet bildirim uygulaması	Soruşturmanın sonucunu 30 gün içinde müvekkile bildirmek ve karara karşı 30 gün içinde yazılı olarak itiraz etme hakkını saklı tutmak. Sonuçla ilgili kararı InteleX/Şikayet raporlama uygulamasına belgelendirin. Anlaşmazlığın nedenini analiz edin ve herhangi bir düzeltme ve/veya düzeltici eylemin gerekip gerekmediğini belirleyin. Herhangi bir düzeltme, düzeltici ve/veya önleyici işlem gerekiyorsa, GOP210 bölüm 1.0 ve 2.0'a uygun olarak işlem yapılacaktır.
6	Sonuç kabul edildi	Teknik Müdür	InteleX/Şikayet bildirim uygulaması .	InteleX/Şikayet bildirim uygulamasındaki anlaşmazlığı kapatın
7	Temyiz alındı	Posta Kutusu Yöneticisi, Yerel Ofis Bu konum/ülke için Şikayet yönetimi rolüne sahip InteleX kullanıcı	Yazışmalar	Bir müşteri, uyuşmazlık kararından itibaren 30 gün içinde yazılı olarak Intertek'e şu e-posta adresine itirazlarını iletmelidir: anlasmazliklar.appeals.ba@intertek.com veya doğrudan yerel ofise posta yoluyla.
8	İleri itiraz bilgileri	Posta Kutusu Yöneticisi, Yerel Ofis		İlgili sertifikanın verilmesinden sorumlu Intertek Sertifikasyon Kuruluşunun ilgili Teknik Yöneticisine ve/veya uygun

Sadece bilgi amaçlı basılabilir.

GOP208-TR-TUR / Rev.08



İTİRAZLAR VE TEMYİZ SÜREÇLERİ

Belge #: GOP208-TR-TUR

Yayın Tarihi: 17-KAS-2023

Sayfa 6/7

Hazırlayan: Denetim BK Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

		Bu konum/ülke için Şikayet yönetimi rolüne sahip InteleX kullanıcısı		Sertifikasyon Otoritesi temsilcisine 2 iş günü içinde iletin (bu bilgi iEnable'da mevcuttur). Posta kutusu yöneticisi, bu adımı tamamlanmış olarak değerlendirmeden önce itiraz bilgilerinin Teknik Yönetici veya Sertifikasyon Otoritesi tarafından e-posta okundu bilgisi veya başka bir yolla alındığını teyit etmelidir. Global hesap söz konusu olduğunda Teknik Yönetici, itiraz süreci boyunca Global Hesap Yöneticisi ile birlikte çalışacaktır.
9	Temyizin alınması	Teknik Müdür Bu konum/ülke için Şikayet yönetimi rolüne sahip InteleX kullanıcısı	InteleX/Şikayet bildirimi başvurusu Yazışmalar	InteleX/Şikayet bildirim uygulamasına yükleyin . , onayın kanıtı olarak InteleX/Şikayet bildirim uygulamasına yüklenecektir . (aşağıdaki Not 1'e bakın)
10	Temyiz Paneli Ataması	Intertek yönetimi Bu konum/ülke için Şikayet yönetimi rolüne sahip InteleX kullanıcısı		Başvurunun Intertek yönetimi tarafından atanacak üç (3) üyeden oluşan bir Panel tarafından işleme alınması. (Not 2'ye bakınız)
11	İtiraz soruşturması gerçekleştirin	Temyiz Kurulu / Teknik Müdür Bu konum/ülke için Şikayet yönetimi rolüne sahip	InteleX/Şikayet bildirim uygulaması	Panel, itirazın çözümünü araştırmak, doğrulamak ve belgelemekten sorumludur. Temyiz Heyeti üyeleri, sunulan olgulara ve delillere dayanarak karar vereceklerdir. Temyiz Heyeti her iki taraftan da sözlü tanıklık dinlemeyi seçebilir.

Sadece bilgi amaçlı basılabilir.

GOP208-TR-TUR / Rev.08



İTİRAZLAR VE TEMYİZ SÜREÇLERİ

Belge #: GOP208-TR-TUR

Yayın Tarihi: 17-KAS-2023

Sayfa 7/7

Hazırlayan: Denetim BK Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

		Intelex kullanıcı		Gerekliyse müşteriye ilerleme raporları sunun.
12	Temyiz soruşturmasının sonucu	Teknik Müdür konum/ülke için Şikayet yönetimi rolüne sahip Intelex kullanıcı	Yazışmalar Intelex/Şikayet bildirim uygulaması	Soruşturma sonucunu ve panel sonucunu 30 gün içinde müvekkile bildirmek. Karar Intertek'in nihai kararı olacaktır. Sonuçla ilgili kararı Intelex/Şikayet raporlama uygulamasına belgelendirin. İtirazın nedenini analiz edin ve herhangi bir düzeltme ve/veya düzeltici işlem gerekip gerekmediğini belirleyin. Herhangi bir düzeltme, düzeltici ve/veya önleyici işlem gerekiyorsa, GOP210 bölümleri 1.0 ve 2.0'a ve Intelex sistemi/CAPA uygulamasına uygun olarak işlem yapılacaktır.
13	Trend Analizi	Direktör – İç Denetim	Analiz raporu Intelex raporları ve gösterge paneli bölümü	Trend analizini üç ayda bir gerçekleştirin Bölgesel Sertifikasyon Yöneticilerine ve Küresel Teknik Yönetim ve Kalite Başkan Yardımcısına sunulan özet

Notlar:

- Uyuşmazlık veya itirazın kendisine ulaşmasından itibaren on gün içinde müvekkile karar tebliğ edilmediği takdirde.
- İtirazların ele alınması sürecinde görev alan personel, denetimleri gerçekleştiren, sertifikasyon kararlarını veren veya ilgili uyuşmazlığın işlenmesinde yer alan personelden farklıdır.

Kayıtlar

Intelex/Şikayet bildirim uygulamasına girilecek ve GOP202 - Kayıt Kontrol Süreci uyarınca tutulacaktır.

Sadece bilgi amaçlı basılabilir.

GOP208-TR-TUR / Rev.08



İTİRAZLAR VE TEMYİZ SÜREÇLERİ

Belge #: GOP208-TR-TUR

Yayın Tarihi: 17-KAS-2023

Sayfa 8/7

Hazırlayan: Denetim BK Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

REVİZYON GÜNLÜĞÜ

Revizyon #	Değişikliğin Açıklaması	Yayın tarihi
7	Atanmış Araştırmacı, yetkili personel tanımları eklenmiştir.	09.05.2022
8	Şikayeti Değiştir. Anlaşmazlıklar, itirazlar günlüğü (SharePoint) Intellex/Şikayetler raporlama uygulamasıyla	17-KAS-2023