

ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ

Doküman No #: GOP216-TR-TUR

Yayın Tarihi: 17 KASIM 2023

Sayfa: 1/ 14

Hazırlayan: Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

Bu süreç yalnızca sistem sertifikaları ve tedarikçi yönetimi için İş Güvencesi faaliyetleriyle ilgili şikayetler için geçerlidir

1. Amaç

Şikayeti ele almak için eylemleri almak, doğrulamak, araştırmak, geliştirmek ve uygulamak dahil olmak üzere şikayet işleme sürecini tanımlamak .

2. Kapsam

Bu süreç, Intertek'in belgelendirme/denetim hizmetlerine ilişkin şikâyetler ile Intertek'in belgelendirilmiş/denetlenmiş müşterilerine yönelik şikâyetler için geçerlidir.

JAS-ANZ izlenebilir sertifikalarına sahip müşteriler tarafından yapılan şikayetler veya JAS-ANZ izlenebilir sertifikalarına sahip müşterilere karşı yapılan şikayetler için lütfen ek gereklilikler için aşağıdaki 10. bölüme bakın.

ISO17021, ISO17065, IATF16949 kuralları gibi akreditasyon gerekliliklerinin tümü aşağıdaki temel adımları gerektirir:

- Şikayet konusu olan müşteriler veya müşteri olmayan kişilerle birlikte şikayeti almak, doğrulamak, araştırmak
- kök nedenin belirlenmesi
- uygun düzeltmelerin ve sistemsel düzeltici eylemlerin gerçekleştirilmesini sağlamak,
- Şikayetçiye ilerleme raporlarını ve sonucu bildirmek ve sağlamak ve Intertek'in kararına itiraz etme hakkını bildirmek
- İtirazların, şikâyetlerin, taleplerin ve yapılan işlemlerin kayıtlarının tutulması.

- Not: Şikayeti kapatma kararı, daha önce şikayeti işleme koymamış kişi veya kişiler tarafından alınmalı veya incelenmeli ve onaylanmalıdır; başka bir deyişle, yetkili bir kişi, mevcut kanıtlara dayanarak eylem planını, sonuçları ve şikayeti kapatmayı inceleyecektir.

Intelex sistemine / Şikayet Bildirimi uygulamasına aşağıdakilere ilişkin kanıt sağlayan yeterli bilginin girilmesini sağlamaktır :

- Şikayetçi tarafından tespit edilen tüm hususların soruşturmada ele alınması,
- Tüm sorunların temel nedenleri kaydedilir ve ilgili/uygulanabilir temel nedenleri belirlemek ve seçmek için kullanılan yöntem
- Intelex sisteminde / CAPA uygulamasında** tekrarlayan veya sistemsel sorunlar tespit edilir ve gerekiyorsa düzeltici eylem başlatılır .
- Gerektiğinde, şikayetçiye soruşturmanın ilerleyişi hakkında bilgi verilmesi,





ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ

Doküman No #: GOP216-TR-TUR

Yayın Tarihi: 17 KASIM 2023

Sayfa: 2/ 14

Hazırlayan: Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

- Şikayetçiye soruşturmanın sonucunun iletilmesi,
- Son doğrulamayı ve kapatmayı gerçekleştiren kişi, soruşturmayı gerçekleştiren ve eylemleri uygulayan kişilerden bağımsızdır ve
- Doğrulama süreci, soruşturmanın ve uygulanan eylemlerin şikayetçi tarafından belirlenen sorunu/sorunları ele aldığını teyit eder

3. 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 aşağıda verilen görevler BA Genel Müdürüne veya BA Genel Müdürü tarafından atanan yetkili personele verilir.
- Global Hesap Yöneticisi: Global hesaplarla ilgili şikayetler söz konusu olduğunda, Global Hesap Yöneticisi, şikayetin çözümü için Teknik Müdür veya BA Genel Müdürü ile birlikte çalışır.
- yöneticisi tarafından iletildiğinde veya öneriler BA GMS - Küresel yönetim sisteminde değişiklik içerdiğinde soruşturmaları ve eylemleri yönetmek ve koordine etmekten sorumludur.
- **Intelex kullanıcısı: Intelex sistemine tam erişime sahip, şikayet/anlaşmazlığı kaydetmekten, görev atamaktan, durumu güncellemekten ve kaydın tamamlanmaya doğru süreç akışında hareket etmesini ve sisteme kanıt eklenmesini sağlamaktan sorumlu belirlenmiş personel. Kullanıcı yukarıdaki rollerden herhangi biri olabilir veya Intelex sistemini güncel tutan yerel bir idari kişi olabilir (ülke kararı).**

4. Referanslar

GOP216-INFO Şikayet İşleme Sürecine ilişkin bilgiler web sitesinde yer almakta olup, şikayetleri iletmek isteyen dış tarafların ihtiyaç duyduğu bilgiler yer almaktadır.

[Intelex sistemi/Şikayet Bildirimi uygulaması/UYGULAMALAR](#) – Intelex sistemi için üretim ortamı

[WI216 Intelex sistemine Şikayet veya Anlaşmazlık girişi için çalışma talimatları .docx](#)





ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ

Doküman No #: GOP216-TR-TUR

Yayın Tarihi: 17 KASIM 2023

Sayfa: 3/ 14

Hazırlayan: Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

5. Tanım

1. Şikayetler: Intertek'e, sertifikasyon/denetim hizmetleri veya sertifikalı/denetlenmiş müşterileri/tesisleri ile ilgili olarak sözlü veya yazılı olarak iletilen ve açıkça veya örtük olarak bir yanıt veya çözüm beklenen memnuniyetsizlik ifadeleri.
2. Atanmış araştırmacı: Şikâyetle ilgili denetim ve/veya karar alma sürecinde yer almayan yetkili personel.
3. Tekrarlayan ve/veya sistemsel sorunlar: Tekrarlayan bir sorundan veya genel sisteme özgü bir sorundan kaynaklanan ve belirli, bireysel, izole bir faktörden kaynaklanmayan, tüm GMS'yi, birden fazla ülkeyi veya birden fazla süreci etkileyen sorunlar

Notlar:

- Şikâyetlerin ele alınma süreci gizlilik şartlarına tabidir.
- Bu süreç, mali/ticari konularla ilgili şikayetler söz konusu olduğunda geçerli değildir. Bununla birlikte, bu gibi durumlarda, konu İş Birimi BA Genel Müdürüne yönlendirilmelidir.
- Bir müşterinin talebi/endişeleri/soruları/beklentileri karşılanmadığında, müşteriyle tek bir etkileşimde (telefon görüşmesi veya yazılı bir iletişime yanıt verme) çözüldüğünde ve herhangi bir soruşturma gerektirmediğinde, bu durum şikayet olarak ele alınmayacak ve **Intelex'teki Şikayet raporlama uygulamasına girilecektir**. Çoğu zaman, müşteride bilgi eksiktir veya hizmetimizin çıktısını anlamaz, bu nedenle ek bilgi sağlamak müşterinin endişesini giderecektir.
- Dürüstlük/uyumlulukla ilgili şikayetler için, şikayetçi kabul edilecek ve şikayet Intertek Dürüstlük Uyumluluk İşleme Prosedürü (WI-QCS-012) uyarınca işleme alınmak üzere Yerel Uyumluluk Görevlisi/Yöneticisine iletilecektir . **Bu tür şikayetler Intelex/Şikayet bildirim uygulamasına girilmeli ve Gizli olarak tanımlanmalıdır. Bu durumda yalnızca şikayeti bildiren kişi ve sınırlı sayıda belirlenmiş personel erişim ve görünürlüğe sahip olacaktır.**
- Şikâyetlerin iletilmesi, araştırılması ve karara bağlanması, şikâyetçiye karşı hiçbir ayrımcı işlem yapılmasına yol açmayacaktır.
- Intertek, Intertek sertifikasyon/denetim faaliyetlerine veya sertifikalı/denetlenen müşteriye karşı olsun, şikayetle ilgili gerekli düzeltici eylemleri gerçekleştirecektir.
- Şikayet, sertifikalı/denetlenmiş bir müşteri/tesisle ilgili olduğunda, şikayet konusu, Intertek, şikayetçi ve müşteri şikayet konusunun ve çözümün ne ölçüde kamuya açıklanacağına birlikte karar vermedikçe kamuya açıklanmaz.
- **Intelex sistemine/Şikayet bildirim uygulamasına** kaydedilmemelidir .

5.1 Giriş

complaints.ba@intertek.com aracılığıyla müşterilerden alınan şikayetler veya Intertek personeli (denetçiler, satış, hesap yöneticileri, diğerleri) aracılığıyla veya ofiste şahsen veya telefon, e-posta veya diğer iletişim türleri aracılığıyla .





ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ

Doküman No #: GOP216-TR-TUR

Yayın Tarihi: 17 KASIM 2023

Sayfa: 4/ 14

Hazırlayan: Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

5.2 Çıktı

Soruşturma sonucu, **Intelex'teki Şikayet kaydı, nihai karar, iletişimi destekleyen kanıtlar, soruşturma ve uygulanan eylemler ve müşteriye bildirim mektubu ve nihai kararımızın müşteri tarafından kabul edilmesi/reddedilmesi.**

5.3 KPI'lar

Posta Kutusu Yöneticisi/Şikayet Alıcısı, Şikayeti aynı iş günü içinde **uygun kişiye (Intelex içinde Şikayet Yönetimi rolü olarak tanımlanan ülkenin kullanıcısı) , Teknik Yönetici/Hesap yöneticisi/Program yöneticisine (iş türüne bağlı olarak - sistem sertifikaları veya tedarikçi yönetimi) iletir. Intelex'teki onay 2 iş günü içinde tamamlanacak** ve şikayetçiye 10 iş günü içinde çözüm(ler) içeren bir yanıt gönderilecektir.







ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ

Doküman No #: GOP216-TR-TUR

Yayın Tarihi: 17 KASIM 2023

Sayfa: 6/ 14

Hazırlayan: Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

5.5 İşlem Açıklaması

	AKSIYON	KIM TARAFINDAN	İLGİLİ BELGELER	YORUM
	Şikayet İşleme Süreci		Cumhuriyetçi Parti 216	
1	Alınan şikayetler	Posta Kutusu Yöneticisi/Şikayet Alıcısı	Ofis, E-posta, telefon, NPS, diğer iletişim türleri	Şikayette bulunmak isteyen herhangi bir taraf, telefon, e-posta veya diğer iletişim yöntemleri aracılığıyla veya complaints.ba@intertek.com adresine e-posta göndererek Intertek ofisiyle iletişime geçebilir. NPS süreci aracılığıyla alınan olumsuz yorumların şikâyet olarak değerlendirilmesi gerekmektedir.
2	O ülke için şikayet yönetimi rolüne sahip Intelext'eki uygun kişiye/kullanıcıya iletilir	Posta Kutusu Yöneticisi/Şikayet Alıcısı Intelext kullanıcısı	e-posta	<i>Şikayetimi kime ileteceğimi nasıl bileceğim?</i> Eğer şikâyet bir bireyle ilgiliyse, konuyu o bireyin yöneticisine yönlendirin. Şikayet, bir ülkeye sunduğumuz hizmetle ilgili olduğunda, derhal işlem yapılması için yerel Operasyonlara tahsis edin Şikayet küresel bir müşteriden geliyorsa, kanıtlar küresel etki gösteriyorsa ve birden fazla ülkede eylem uygulanması gerekiyorsa, şikayeti sistem sertifikasyonları için Teknik yöneticiye veya Küresel teknik ekibin bir üyesine ve tedarikçi yönetimi için Hesap yöneticisine/Küresel ekibe atayın; bu kişi birden fazla ülkeyle faaliyetleri koordine edecektir. Emin olmadığınız durumlarda destek almak için İş Geliştirme ve Kalite birimiyle iletişime geçin. Şikayetler, itirazlar ve anlaşmazlıklar için Intelext uygulamasını yönetmekten sorumlu olan Intelext





ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ

Doküman No #: GOP216-TR-TUR

Yayın Tarihi: 17 KASIM 2023

Sayfa: 7/ 14

Hazırlayan: Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

				kullanıcılarının ülkeye göre listesini görün.
3	Şikayetin geçerliliğini doğrulayın	SM için Teknik Yönetici/Program Yöneticisi/Hesap Yöneticisi Bu konum/ülke için Şikayet yönetimi rolüne sahip Intelelex kullanıcısı		2 iş günü içerisinde şikâyetin niteliğini ve içeriğini inceleyerek geçerli bir şikâyet olup olmadığını tespit ederiz.
4	Şikayet geçersiz	SM için Teknik Yönetici/Delege/Hesap Yöneticisi Şikayet yönetimi rolüne sahip Intelelex kullanıcısı ülke için		Geçersiz olduğu sonucuna varılırsa, şikayetçiye 2 gün içinde bilgi verilir. Intelelex uygulamasını buna göre güncelleyin işlem sona erer.
5	Günlük şikayeti	Teknik Yönetici Program yöneticisi veya Hesap yöneticisi – sorumlulukların bölünmesine bakın Şikayet yönetimi rolüne sahip Intelelex kullanıcısı ülke için	Intelelex/Şikayet bildirim uygulaması	Intelelex sistemi/Şikayet bildirimi UYGULAMALARI WI216 “Intelelex/Şikayet bildirim uygulamasına Müşteriden Gelen Şikayet veya Anlaşmazlığın Girilmesine İlişkin Çalışma Talimatı” belgesine bakın . Asgari zorunlu bilgileri girin: şikayetçi iletişim bilgileri, ayrıntılı şikayet, Proje numarası veya faaliyet numarası, GSSC numarası, tesis ve müşteri. Şikayeti desteklemek için belirtilen kanıtları ekleyin, geçerli şikayetler için müşteriye gönderilen onay mektubunu ekleyin ve yerel Operasyonlar/ilgili departman veya yönetici için herhangi bir yönlendirme/tavsiyeyi , soruşturma görevleri bölümünü tamamlayarak belgelendirin





ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ

Doküman No #: GOP216-TR-TUR

Yayın Tarihi: 17 KASIM 2023

Sayfa: 8/ 14

Hazırlayan: Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

6	Makbuzu onayla, müşterinin bildirimi	SM için Teknik Yönetici/Program Yöneticisi/Hesap Yöneticisi Şikayet yönetimi rolüne sahip Intelex kullanıcısı ülke için	Intelex/Şikayet bildirim uygulaması	Geçerli olduğu sonucuna varılırsa, şikayetin alındığını 2 iş günü içinde şikayetçiye bildirin ve soruşturmaya başlayın. Intelex uygulamasını buna göre güncelleyin
7	Soruşturma gerçekleştirin	Şiddetine ve etkisine (yerel veya küresel) bağlı olarak: Teknik Yönetici/Program Yöneticisi/ Hesap Yöneticisi Yerel operasyonlar Küresel teknik ekip Şikayet yönetimi rolüne sahip Intelex kullanıcısı ülke için	Intelex/Şikayet bildirim uygulaması	Şikayeti araştırın veya daha önce şikayet konusu ile ilgili olmamış bir araştırmacıya soruşturma görevini verin. İhtiyaç duyulması halinde özel yerinde ziyaret düzenlenecektir. gerektiğinde atanmış araştırmacı, yerel operasyonlar, müşteri veya diğer personel ile görüşmeleri kolaylaştırın Intelex uygulamasını gerçekleştirilen tüm görevlerle güncelleyin
8	Yerinde ziyaret gerçekleştirin (sistem sertifikasyonlarına atıfta bulunur)	Baş Denetçi	Rapor	Akreditasyon Kuruluşlarından, Sektör Yetkili Kuruluşlarından veya müşterilerin müşterilerinden alınan şikayetler yerinde inceleme inceleme ziyareti gerektirebilir. Ziyaretin tamamlanmasından itibaren beş iş günü içerisinde rapor teslim edilmelidir. Saha dışı soruşturmaya devam edin.
9	Soruşturmaya devam edin (hem SC hem de SM için geçerlidir)	Teknik Yönetici veya belirlenmiş araştırmacı (Program yöneticisi/Hesap yöneticisi/Küresel teknik ekip)		Şikayeti soruşturma ve doğrulama süreciyle çözün, şikayete yanıt olarak alınacak temel neden, düzeltmeler ve/veya düzeltici eylemler dahil olmak üzere gerektiği şekilde CAPA'yı belgelandirin.





ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ

Doküman No #: GOP216-TR-TUR

Yayın Tarihi: 17 KASIM 2023

Sayfa: 9/ 14

Hazırlayan: Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

		Şikayet yönetimi rolüne sahip InteleX kullanıcısı ülke için		
9a.	Bir CAPA başlatın (gerekirse)	Soruşturma ekibi Şikayet yönetimi rolüne sahip InteleX kullanıcısı ülke için	InteleX/Şikayet bildirim uygulaması/CAPA bölümü	Tekrarlayan ve/veya sistemsel sorunlar belirlenirse, şikayetten doğrudan InteleX'te bir CAPA açın . Eylemlerin uygulanması ve etkinlik doğrulaması için CAPA sürecini takip edin. Şikayeti tamamlamak için önce CAPA'yı kapatmalısınız
10	Tavsiye	Teknik Müdür veya belirlenmiş araştırmacı Şikayet yönetimi rolüne sahip InteleX kullanıcısı ülke için	InteleX/Şikayet bildirim uygulaması	Tavsiyeyi InteleX'te belgelendirin. (Not 2'ye bakın)
11	İnceleme ve onay	Teknik Müdür veya Genel Müdür Bu, müşteriye özel değil, üst düzey bir yönetim prosedürü değişikliği ise küresel teknik ekip Şikayet yönetimi rolüne sahip InteleX kullanıcısı ülke için , soruşturma bölümünü kaydeden ve tamamlayan kişiden farklı bir kişi	InteleX/Şikayet bildirim uygulaması	Soruşturmanın sonuçlarını gözden geçirin ve onaylayın (Not 3'e bakın) Soruşturma sonucunda belgenin askıya alınması veya iptali uygun şekilde işleme alınacaktır. Şikayetçiye şikayeti aldıktan sonraki 10 iş günü içinde soruşturmanın sonuçlarını ve kararını bildirin (bkz. not 4 ve not 5). Bu tür iletişimin bir kanıtını saklayın ve InteleX'teki Şikayet kaydının Ekler bölümüne ekleyin. Şikayetçiye Intertek'in kararına itiraz etme hakkı olduğunu bildirin.
12	Eylemlerin atanması ve Eylemlerin uygulanması	atanan personel : yerel operasyonlar, teknik yöneticiler, GM'ler	InteleX Şikayet bildirim başvurusu/CAPA bölümü veya InteleX CAPA başvurusu	Bir şikayet her zaman o konumdaki Şikayet yönetiminden sorumlu Kişiye atanır. Bu rol birden fazla kişiye veya yalnızca bir kişiye atanabilir. O





ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ

Doküman No #: GOP216-TR-TUR

Yayın Tarihi: 17 KASIM 2023

Sayfa: 10/ 14

Hazırlayan: Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

		SM'de müşteriye özel değilse, Küresel teknik ekip Intelelex'i eylem planları, tamamlamalar ve kanıt eklemelerle güncelleyen personel – Konum için Kalite yöneticisi rolüne sahip Intelelex kullanıcısı	Yazışmalar Güncellenen belgeler, süreçler veya formlar Personel gelişim planları, iyileştirme başarıları	konum için birden fazla Intelelex kullanıcısına atanırsa, eylemlerin düzgün bir şekilde atanmasını sağlamak belirlenmiş bir kullanıcının sorumluluğundadır. Intelelex kullanıcısı , eylemleri belgelemek, görevleri atamak ve görevlerin tamamlanmasıyla sistemi güncellemek için teknik yönetici ve yerel Operasyonlarla birlikte çalışır . Atanan tüm eylemleri tamamlayın, uygulama kanıtını ekleyin. Şikayetçiye tamamlanan eylemleri bildirin. Bu, e-posta veya resmi mektupla yapılmalıdır. Müşteriyle sözlü olarak teyit ederseniz, görüşmeyi teyit etmek için bir takip e-postası gönderilmelidir. NOT: İletişim, e-posta veya mektup, şikayetin çözümünden memnun kalmazlarsa itiraz etme hakkına sahip olduklarını belirtmelidir.
13	Intelelex'te şikayeti kapat	Teknik yönetici veya temsilci veya Hesap yöneticisi veya Genel müdür Şikayet yönetimi rolüne sahip Intelelex kullanıcısı ülke için , soruşturma bölümünü kaydeden ve tamamlayan kişiden farklı bir kişi CAPA başlatılırsa, Konum için Kalite	Intelelex/Şikayet bildirim uygulaması	Yukarıda tanımlanan tüm adımların düzgün bir şekilde tamamlandığını doğrulayın: - Şikayetçinin tespit ettiği tüm hususların soruşturmada ele alınması, - sorunların tekrarlayan mı yoksa sistemsel mi olduğuna dair bir tespit yapıldı (ve gerekirse bir CAPA oluşturuldu ve kapatıldı) - tüm sorunların temel nedenlerinin belgelenmesi ve eylemlerin tüm temel nedenleri ele alması - Şikayetçiye, itiraz etme hakkına sahip olduğunu belirten bir





ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ

Doküman No #: GOP216-TR-TUR

Yayın Tarihi: 17 KASIM 2023

Sayfa: 11/ 14

Hazırlayan: Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

	yöneticisi rolüne sahip InteleX kullanıcısı		ifadenin de dahil olduğu sonucun iletilmesi. - Tüm kanıtlar ekte mevcuttur - Şikayetin doğrulanması ve kapatılmasının, işlemi uygulayan ve nihai kararı veren kişiden farklı bir kişi tarafından yapılması tespit edilir.
Süreç akışının dışında: Trend Analizi	Direktör – İç Denetim	Analiz raporu	Performansı izlemek için InteleX Report ve gösterge paneli uygulamasını kullanın. Üç ayda bir trend analizi yapın. Bölgesel Sertifikasyon Yöneticilerine ve Küresel Teknik Yönetim ve Kalite Başkan Yardımcısına sunulan özet Üç ayda bir, Küresel teknik ekiple trend analizini gözden geçirin ve 10X kokpit kullanarak önerilen eylemleri (küresel veya yerel etki) belgelendirin/izleyin. Uygulanan eylemlerin etkinlik açısından izlendiğinden ve etkinlik eksikliğinin daha fazla eylem için işaretlendiğinden emin olun.

Not 1: Sertifikalı/denetlenmiş müşterilerle ilgili şikayetlerin araştırılması durumunda (sistem sertifikasyonlarına bakın), özel ziyaret (kısa bildirimli veya habersiz) sisteme kaydedilmeli ve objektif kanıtlarla desteklenen bir rapor 5 iş günü içinde sisteme yüklenmelidir. Şikayet daha önce yapılmış bir denetimle ilgiliyse ve özel bir denetim gerekiyorsa, bu GOP103 - Denetim Uygulama Süreci veya uygun müşteriye özgü gereksinimler uyarınca yürütülmelidir.

Not 2: Sistem sertifikaları için: soruşturma, sertifikalı bir müşterinin sertifikasının kapsamının daraltılmasına, askıya alınmasına veya geri çekilmesine yol açabilir. Bu gibi durumlarda, öneri GOP209 - Askıya Alma ve Geri Çekme Süreci gerekliliklerine uygun olarak işlenmelidir.

Soruşturma, Intertek'in personeli (denetçiler veya denetçi olmayanlar) için performans değerlendirmesine ve iyileştirme planlarına ihtiyaç duyulmasına yol açabilir. Bu gibi durumlarda, eylem bu personelin doğrudan yöneticilerine atanır.





ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ

Doküman No #: GOP216-TR-TUR

Yayın Tarihi: 17 KASIM 2023

Sayfa: 12/ 14

Hazırlayan: Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

Soruşturma, Intertek'in süreçlerinde/prosedürlerinde değişikliklere yol açabilir: Sistem sertifikasyonlarındaki değişikliklerin işlenmesi için GOP218'i ve Tedarikçi yönetimi için Küresel teknik ekibi takip edin.

Not 3: Teknik Müdür /Program Müdürü/Hesap Müdürü daha önce şikayet konusu ile ilgilenmiş ise, inceleme ve kapatma onayı Genel Müdür tarafından yapılmalıdır. veya daha üst düzey yönetim. Şikayeti bildiren ve araştıran kişiden farklı Şikayet yönetimi rolüne sahip bir Intelex kullanıcısı, şikayetin nihai onayını ve kapanışını güncellemelidir. Şikayeti kapatan Intelex kullanıcısı, Intelex kullanıcısından farklıysa (yerel Intelex kullanıcı lisanslarının sınırlı sayıda olması nedeniyle) yorumlar bölümünde onaylayıcının adını belgelemelidir.

Not 4: Soruşturma 10 iş günü içinde tamamlanamazsa , şikayetçiye yeni bir tamamlanma tarihi bildirilecek **ve eylemlerin son tarihi Intelex uygulamasında güncellenmelidir. Eylemlerin son tarihleri güncellendiğinde, şikayetin son tarihi son eylemi yansıtacak şekilde otomatik olarak güncellenir. bitiş tarihi.**

Not 5: Şikayet soruşturmasının sonucu müşteriden gelen "İddialar" ise, şirketin azami sorumluluğu sertifikasyon/denetim ücretinin iadesidir. Herhangi bir iddia alınan sertifikasyon/denetim ücretinden fazlaysa, Intertek Group Olay ve İddialar Bildirimi (Olay [ve İddialar Bildirimi](#)) takip edilecektir.

5.6 JAS-ANZ Sistem sertifikasyonlarına ilişkin özel gereksinimler

Şikâyetlerde aşağıdaki şartlar aranır:

- JAS-ANZ sertifikalarına sahip müşteriler tarafından verilir
- JAS-ANZ sertifikalarına sahip müşterilere karşı

GOP216-INFO'da belirtildiği üzere, şikayetçi Intertek'in şikayet işleme sürecinin sonucundan memnun kalmazsa şikayetini JAS-ANZ'ye iletebilir.

Şikayet, müşteriyle kararlaştırılan zaman dilimi içerisinde çözülmediğinde, şikayetin Global Teknik Yönetim ve Kalite Başkan Yardımcısına iletilmesi gerekir.

Bir şikayet, müşteriyle kararlaştırılan zaman diliminden itibaren üç (3) ay içinde çözülmezse, şikayet JAS-ANZ'a iletilecektir. Böyle bir durumda, JAS-ANZ'a aşağıdaki bilgiler sağlanacaktır:

- Orijinal şikayetin bir kopyası
- Şikayetin incelenmesine ilişkin kayıtlar
- Şikayetçiye verilen cevabın bir kopyası





ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ

Doküman No #: GOP216-TR-TUR

Yayın Tarihi: 17 KASIM 2023

Sayfa: 13/ 14

Hazırlayan: Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

- Şikayetin arka planını bildiren diğer kayıtlar.

5.7 dayalı FSC Özel Gereksinimleri FSC akredite belgelendirme kuruluşları için genel gereksinimler Bölüm 1.9 Şikayetler ve İtirazlar

Intertek, bir şikayet veya itiraz aldığında, şikayet veya itirazın kendisinin sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını teyit edecek ve eğer öyleyse, bu konuyu ele alacaktır.

Intertek, şikayet ve itirazlara, kamuya açık özet sertifikasyon raporunda kullanılan dille cevap verecek veya kullanılan dil konusunda şikayetçiyle anlaşacaktır.

Şikayetçinin talebi halinde Intertek, şikayetçinin müşteriye karşı anonimliğini koruyacaktır.

Intertek, şikayet olarak kanıtlanmayan anonim şikayetleri ve memnuniyetsizlik ifadelerini paydaş yorumları olarak ele alacak ve bir sonraki denetimde ele alacaktır.

Intertek tüm şikayetleri FSC'ye kaydedecektir.

Şikayetin veya itirazın karara bağlanması için gerekli tüm bilgilerin (mümkün olduğunca) toplanması ve doğrulanması Intertek'in sorumluluğunda olacaktır.

Intertek, özellikle aşağıdakilere yönelik şikayet ve itirazların zamanında çözülmesini sağlama görevine sahiptir :

- a) itirazın alındığını teyit etmek ;
- b) Şikayet veya itirazın takibi için CB'nin önerdiği eylem planının ana hatlarını da içeren bir ilk yanıtı, şikayet veya itiraz alındıktan sonraki iki (2) hafta içinde sağlayın;
- c) Şikayetçi/temyiz edeni şikayet/temyiz değerlendirmesindeki gelişmelerden haberdar etmek ;
- ç) iddiaları araştırmak ve şikayet veya itirazın alınmasından itibaren üç (3) ay içinde şikayet veya itiraza ilişkin olarak önerilen tüm eylemleri belirtmek ;
- d) Şikayetin kapatıldığı, yani CB'nin gerekli tüm bilgileri toplayıp doğruladığı, iddiaları araştırdığı, şikayet hakkında bir karar aldığı ve şikayetçiye yanıt verdiği kabul edildiğinde şikayetçiye bildirimde bulunulur.

Şikâyet veya itirazın çözümlenmesine ilişkin karar, şikâyet veya itiraza ilişkin değerlendirmede yer almayan kişi veya kişiler tarafından alınır veya incelenir ve onaylanır.

Intertek, şikayet ve itirazları ve bunların çözümü için yapılan eylemleri kayıt altına alacak ve takip edecektir.

Şikayetçiye, sorun Intertek'in kendi prosedürlerinin tam olarak uygulanmasıyla çözülmemişse veya şikayetçi Intertek tarafından ulaşılan sonuçlara katılmıyorsa ve/veya Intertek'in şikayeti ele alma biçiminden memnun değilse şikayetini ASI NA'ya iletme fırsatı sunulacaktır. Son adım olarak, şikayet FSC'ye iletilebilir.





ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ

Doküman No #: GOP216-TR-TUR

Yayın Tarihi: 17 KASIM 2023

Sayfa: 14/ 14

Hazırlayan: Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

5.8 Kayıtlar

Şikayetler/Anlaşmazlıklar/İtirazlarla ilgili tüm kayıtlar Intelx/Şikayet raporlama uygulamasına girilmeli ve GOP202 - Kayıt Kontrol Süreci uyarınca tutulmalıdır.

REVİZYON GÜNLÜĞÜ

Revizyon No#	Değişikliğin Tanımı	Yayın tarihi
0	İlk Yayın (Yayın No 1)	05 Mart 2014
2	1.1 sayılı paragrafa ba.turkey URL'si eklenmesi.	05-SUB-2013
3	Madde 1 güncellenmiştir. Şikayeti araştıran bölümü eklenmiştir.	25-EYL-2018
0	İkinci Yayın (Yayın No 2)	09 Mayıs 2022
1	Bölüm 10 eklendi - FSC'ye özgü gereksinimler; Şikayeti program değişimi Anlaşmazlıklar, itirazlar günlüğü (SharePoint) Intelx/Şikayetler raporlama uygulaması	17 KASIM 2023

