

## 1.0. AMAÇ

GCN TURK, yapmakta olduğu belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen şikayet veya itirazların değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

## 2.0. KAPSAM

Bu prosedür, GCN TURK'ün yürütmekte olduğu tetkik faaliyetleri ve Belgelendirme Komitesi Kararları ve muayene faaliyetlerine ilişkin olarak kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelebilecek itiraz ve şikayetleri kapsar.

## 3.0. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi, Genel Müdür, Yönetim Temsilcisi, Belgelendirme Müdürü sorumludur.

## 4.0. TANIMLAR

4.1. **Şikayet:** GCN TURK'ün uygunluk değerlendirme hizmeti verdiği kişi/kurum/kuruluşların, GCN TÜRK'ten aldığı hizmetlerden veya GCN TÜRK'ten uygunluk değerlendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların ürün, hizmet, sistem vb. kullananan/yararlanan veya etkilenenlerin karşılaştıkları uygunsuz durumların meydana gelmesiyle yaptıkları başvurulardır .

4.2. **İtiraz:** GCN TÜRK'ten uygunluk değerlendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların GCN TÜRK'ün ilgili birimlerinin almış olduğu kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. .

4.3. **Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi:** Şikâyet ve İtiraz değerlendirme Komitesi, Tarafsızlığı Sağlama Komitesi içerisinde secilen bağımsız üyelerden oluşan Komitedir. Şikâyet ve itiraz Komitesi, Tarafsızlığı Sağlama Komitesi üyeleri arasından itiraza konu olmayan sektör temsilcileri ve üyelerden bir secim yapılarak oluşturulur.

## 5.0. UYGULAMA

5.1. GCN TURK, tarafından yürütülmekte olan uygunluk değerlendirme faaliyetleri ve Belgelendirme Komitesi tarafından alınan kararlarla ilgili olarak olabilecek her türlü itiraz ve şikâyet Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır.

5.2. Belgelendirilmek için başvuran firma ile ilgili olarak, firmanın denetim planına, tarihine, atanan tetkikçilere v.b durumlarda anlaşamama durumunda firmanın talebi göz önüne alınarak Belgelendirme Müdürü tarafından yeniden işlem yapılarak anlaşamama durumu çözüme kavuşturulur. Firmanın atanan tetkikçilerde değişiklik istemesi durumunda, bu talebi yazılı ve gerekçeleri ile yazması beklenir. Gerekçeler ile ilgili değerlendirme yapılarak, değişiklik yapılır.

5.3. GCN TURK'te hizmetin yürütülmesi ile ilgili olarak firmalardan veya ilgili taraflardan gelen şikâyetler, Yönetim Temsilcisi tarafından Müşteri Şikâyetleri İzleme Formu ile kayıt altına alınır, en geç 1 hafta içerisinde değerlendirilerek gerekiyorsa Düzeltici ve Önleyici Faaliyet başlatılır. Bu faaliyet sonuçları şikâyet sahibine şikâyetin çözüm metoduna göre en geç 2 hafta içinde yazılı olarak bildirilir. Faaliyet 2 hafta içinde sonuçlanmadı ise, durum ve faaliyetin sonuçlanma süresi hakkında bilgilendirme müşteriye yazılı olarak yapılır. Faaliyete ait sonuçlar, ilgili taraflarca tatmin

edici bulunmuyorsa şikâyet konusu, Genel Müdür tarafından Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi gündemine alınır. Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi yönetim temsilcisi tarafından itirazın durumuna göre konusuna göre uzman en az 3 kişiden oluşacak şekilde seçilecektir. Komite üyelerine olayın çözümlenmesinden önce Gizlilik Sözleşmesi imzalatılır.

**5.4.** Komiteye seçilecek kişiler, şikâyet ve itiraz konusu göz önünde tutularak, tarafsızlık ilkeleri göz önünde bulundurularak seçilir. Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme komitesi, itirazın türüne göre belirlenmektedir. Tarafsızlığı Sağlama Komitesi, onların tarafsızlığını inceleyerek, değerlendirilecektir. Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme komitesi, kararlarında tam bağımsızlığa sahiptir. Herhangi bir yetkili tarafından etki altında bırakılamazlar.

**5.5.** Komitenin aldığı karar, ilgili tarafa toplantı tarihinden sonra en geç 15 gün içinde gönderilir. Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürünün işletilmesi neticesinde sonuçlanan şikâyetlere ait kayıtlar Yönetim Temsilcisinde muhafaza edilir ve Müşteri Şikâyetleri İzleme Formunun bir nüshası yönetimin gözden geçirme toplantısı öncesi Genel Müdür'e gönderilir. Şikâyet neticesinde tüm GCN TURK'ün faaliyetlerini içeren ortak bir uygulama gerekiyorsa, Yönetim Temsilcisi tarafından gereken faaliyet başlatılır.

**5.6.** GCN TURK'e ulaşan, belgeli kuruluşların kalite sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan müşteri şikâyetleri, kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler konusunda en geç 2 hafta içinde bilgi talep edilir. Gelen bilgiler **Genel Koordinatör** tarafından değerlendirilir, şikâyetin önemi esas alınarak kuruluşa tetkik gerçekleştirilebilir veya normal tetkik tarihinde kuruluşun tetkik edilmesi esnasında müşteri şikâyetlerine ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

**5.7.** Tetkik faaliyetleri neticesinde alınan Belgelendirme Komitesi kararlarına yapılan itirazlar ise, GCN TURK'e ulaştığında, itiraz konusu, Genel Müdür tarafından Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme komitesi gündemine havale edilir.

**5.8.** Konunun görüşüleceği tarih ve şikâyet ve itiraz komitesi üyelerinin isim ve özgeçmişleri ilgili tarafa teyit için bildirilir ve talep etmeleri halinde toplantıya katılabilecekleri belirtilir. Şikâyet ve İtiraz komitesi üyelerinden birine, haklı gerekçe bildirmek kaydı ile şikâyet sahibinin itirazı olması durumunda, Şikâyet ve İtiraz komitesi yedek üyelerinden birisi komiteye dâhil edilir. Komite üyelerinin özgeçmişleri için tekrar teyit alınır. Komite konuyu değerlendirir, bu esnada gerektiğinde uzman görüşüne başvurabilir, görüş verecek uzmanların en az 3 yıllık Baş Tetkikçi tecrübesine sahip olması ve ilgili sektörde en az 3 tetkik gerçekleştirmiş olması gerekir. Komite, itirazın GCN TURK'e ulaşmasını takip eden 15 gün içerisinde kesin kararını verir.

**5.9.** Şikâyet ve İtiraz komitesi kararı; GCN TURK tarafından itirazı yapan kuruluşa/kişiyeye ve Yönetim Temsilcisine yazılı olarak bildirilir ve dosyalanır.

**5.10.** İlgili birim ve Yönetim Temsilcisi gelen bilgileri istatistiksel olarak değerlendirir ve bu değerlendirmeleri Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gündeme getirir.

**5.11.** Şikâyet ve İtiraz komitesinin almış olduğu kararlar çözüm niteliğinde olup tartışılmazdır. Bu komitenin kararı, itiraz sahibi tarafından yeterli bulunmadığı takdirde, konunun T.C. Mahkemelerine intikal ettirilmesi hususu ilgili tarafa bildirilir.

**5.12.** Şikâyeti yapan ve şikâyet konusu gizli tutulmalıdır. Her iki tarafın karşılaştırılmamasına özen gösterilmelidir. Değerlendirme süresi, şikâyetin türüne göre her iki tarafa beyan edilmelidir. Bu sürenin 15 günü geçmemesine özen gösterilmelidir.

**5.13.** Şikâyete konu olan ve şikâyet sahibine konu ile ilgili sonuç yazılı olarak bildirilmelidir. Tüm kayıtlar saklanmalıdır.

**5.14.** Şikâyetin alınması üzerine, GCN TURK'e şikâyetin kendisinin sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını teyit etmelidir.

**5.15.** Şikâyet, belgelendirilmiş bir müşteriyle ilgiliyse şikâyetin sorgulanmasında belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınmalıdır.

**5.16.** Şikâyet, GCN TURK tarafından sözü edilen belgelendirilmiş müşteriye uygun bir süre zarfında yönlendirilmelidir. Ve konunun takibi GCN TURK Yönetim Temsilcisi tarafından yapılmalıdır.

**5.17.** Muayene işlemlerine ilişkin tüm şikâyet itiraz ve öneriler yönetim temsilcisi ve muayene hizmetleri yöneticileri tarafından değerlendirmeye tabi tutulur. Gerekli görüldüğü hallerde yönetim temsilcisi ilgili birime veya inspektöre düzeltici faaliyet başlatır. Düzeltici faaliyetin sonuçlarına ilişkin şikâyet sahibine yazılı olarak bildirimde bulunur. Şikâyet sahibi tarafından yeterli görülmemesi durumunda Genel Müdür tarafından Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi gündemine alınır. Diğer faaliyetlerde olduğu gibi Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi yönetim temsilcisi tarafından itirazın durumuna göre konusuna göre uzman en az 3 kişiden oluşacak şekilde seçilir. Komite üyelerine olayın çözümlenmesinden önce Gizlilik Sözleşmesi imzalatılır. Komitenin aldığı karar, ilgili tarafa toplantı tarihinden sonra en geç 15 gün içinde gönderilir. Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürünün işletilmesi neticesinde sonuçlanan şikâyetlere ait kayıtlar Yönetim Temsilcisinde muhafaza edilir ve Müşteri Şikâyetleri İzleme Formunun bir nüshası yönetimin gözden geçirme toplantısı öncesi Genel Müdür'e gönderilir. Şikâyet neticesinde tüm GCN TURK'ün faaliyetlerini içeren ortak bir uygulama gerekiyorsa, Yönetim Temsilcisi tarafından gereken faaliyet başlatılır.

## 6.0. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- P5 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü  
P3 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü  
F77 Belgelendirme Komitesi İşlem Formu  
F78 Komite Üyeleri Gizlilik Taahhütnamesi  
F142 Müşteri Şikâyetleri ve Önerileri Değerlendirme Formu

## 7.0 REVİZYON DURUMU

Revizyon Tarihi	Revizyon No	Revizyon Yapılan Madde	Açıklama
01	09.03.2012	5.17	Muayene ile ilgili şikâyet yöntemleri tanımlanmıştır.
02	10.10.2013	5.17	Muayene ile ilgili şikâyet yöntemleri detaylandırılmıştır.
03	17.07.2019	4.1 4.2	Şikâyet ve itiraz tanımları güncellenmiştir.