



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ  
İtiraz ve Şikayet Prosedürü

Sayfa No:	Sayfa 1 / 5
Doküman No:	SMS-PR-03
Yayın Tarihi:	16.05.2022
Revizyon No:	01
Revizyon Tarihi:	06.06.2023

Revizyon Tablosu

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
00	16.05.2022	İlk yayın
01	06.06.2023	Birinci Revizyon / Şikayet, anlaşmazlık, itiraz başvuruları detaylandırıldı

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ İtiraz ve Şikayet Prosedürü

Sayfa No:	Sayfa 2 / 5
Doküman No:	SMS-PR-03
Yayın Tarihi:	16.05.2022
Revizyon No:	01
Revizyon Tarihi:	06.06.2023

### 1. AMAÇ

TRB'nin, sertifikasyon veya diğer ilgili konularla ilgili olarak tedarikçilerden veya diğer ilgili taraflardan gelen şikayetlerin, anlaşmazlıkların ve itirazların ele alınması, değerlendirilmesi, çözümlenmesine ilişkin politikasını ve sonucunu içeren bir yöntem oluşturmak. Bu yöntem kapsamında şikayet değerlendirme komitesinin çalışma kuralları ve görevleri de belirlenmektedir.

### 2. KAPSAM

Bu prosedürün hazırlanması ISO 17065 Madde 7.13'e dayanmaktadır. Şikâyet değerlendirme komitesinin kurulmasının amacı TRB'ye ulaşan şikâyetlerin çözümlenmesine yardımcı olmaktır.

### 3. SORUMLULUKLAR

- 3.1. Yönetim temsilcisi müşterilerden gelen tüm şikayetlerin alınmasından sorumludur.
- 3.2. Şikayetlerin değerlendirilmesinden ve üst yönetime sunulmasından "Danışma Komitesi" sorumludur.
- 3.3. Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında müşteri şikayetlerinin değerlendirilmesinden Yönetim Temsilcisi ve Genel Müdür sorumludur.
- 3.4. TRB, itirazın ele alınmasına yönelik her düzeydeki tüm kararların sorumluluğunu üstlenir

### 4. TANIMLAR

- 4.1. Anlaşmazlık (Uyuşmazlık): TRB'nin uygulamalarında (Denetim Ekibi, Denetim Tarihi vb.) fikir birliği olmaması; anlaşmazlık olarak kabul edilir.
- 4.2. Şikayet : Şirketin belgelendirme faaliyetlerine ilişkin TRB adına hizmet veren tüm çalışanlar ve belgelendirilen firmaya ilişkin belge kapsamındaki faaliyetlere ilişkin performansı, prosedürleri, politikaları ve tüm ilgili kuruluşlar veya ilgili diğer taraflarca yapılan olumsuz başvurulardır.
- 4.3. İtiraz (İtiraz): TRB'nin müşteri veya ilişkili kişiler hakkında aldığı kararların yeniden değerlendirilmesi talepleri

### 5. BAŞVURU :

#### 5.1 Şikayetleri İnceleme Komitesinin Görevleri

TRB'ye ulaşan şikayetlerin yönetim temsilcisi ve üst düzey yönetim tarafından çözüme kavuşturulamaması durumunda şikayet veya itiraz şikayet değerlendirme komitesine götürülür. Bunun üzerine şikayet değerlendirme komitesi toplanır ve üst yönetimin elde ettiği bilgi ve bulgular ışığında şikayet veya itirazın çözümü için izlenecek yolu belirler ve şikayetin çözümlenmesini sağlar. İtiraz/şikayet değerlendirme süreci şunları içerir:

- İtiraz eden veya şikayette bulunan kişi/kurumun sorununu resmi olarak sunma şansı verilmesi
- İtiraz/şikayet sürecinin tarafsızlığını sağlamak amacıyla itirazı/şikayeti ele alan bağımsız kişi veya kişiler
- Komitenin aldığı kararın ve gerekçelerinin Genel Müdür ve Yönetim Temsilcisine yazılı olarak bildirilmesi

İtiraz/şikayetin karmaşıklığına bağlı olarak, şikayet inceleme komitesi üst yönetimden telefon, e-posta veya toplantı yoluyla bir değerlendirme talep edebilir. Şikayet değerlendirme komitesindeki tartışmalar ve öneriler, komitenin tüm üyeleri tarafından imzalanacak şekilde kayıt altına alınacaktır. Şikayet değerlendirme komitesi tarafından genel müdüre iletilir.

#### 5.2 Komite üyeliği

Şikayet değerlendirme komitesine üyelik TRB üst yönetiminin atanması ile gerçekleşir. Şikayetlerin çözümünde öncelikli olarak yönetim temsilcisi yetkili olduğundan komitede yer alamazlar ancak TRB içinden veya TRB dışından üye veya üyeler, görev almayacak konumda görev yapmak şartıyla seçilebilir. Şikâyet veya itiraz ya da şikâyete neden olan konu dışından bir kişi, yalnızca şikâyet veya itirazı görüşmek üzere toplantıya katılabilir, toplantıya dahil edilebilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ İtiraz ve Şikayet Prosedürü

Sayfa No:	Sayfa 3 / 5
Doküman No:	SMS-PR-03
Yayın Tarihi:	16.05.2022
Revizyon No:	01
Revizyon Tarihi:	06.06.2023

### 5.3 Gizlilik

Üyelerin komite üyeliğine atandıktan hemen sonra SMS-F-05-Gizlilik Sözleşmesi ve SMS-F-08 Çalışan Sözleşmesini imzalamaları gerekmektedir. Üyeler, TRB'nin konuları veya müşterileri ile ilgili bilgileri diğer üyeler dışında hiç kimseye paylaşmamalı veya müzakere etmemelidir. Toplantılarda tartışılan tüm bilgiler gizli ve güvenli bir şekilde ele alınmalıdır.

### 5.4 Çalışma ve toplantı kuralları

Komite ancak TRB'nin talebi üzerine toplanır. Bu toplantının şikâyet veya itirazda bulunan tarafa ait gizli bilgileri içermesi halinde, tüm üyeler tarafsızlığını ve gizliliğini korumakla yükümlüdür. Toplantının işleyişi ve şikayet ve itirazlarla ilgili diğer hususlar SMS-PR-03 İtiraz ve Şikayet Prosedürü uyarınca takip edilecektir. Yapılan toplantılar karar dahil yazılı olarak kayıt altına alınacak ve TRB üst yönetimine sunulacaktır. Bu yazılı tutanağın toplantıya katılan tüm üyeler tarafından imzalanması, tarih atılması, konu ve kararın yer alması yeterli olacak, bir format kullanılması beklenmeyecektir. Komite tarafından alınan kararlar TRB Üst Yönetimine iletilmektedir. Üst yönetim, incelemenin tüm sonuçlarını, objektif kanıtları ve komite kararını dikkate alarak nihai kararı verir.

### 5.5. Anlaşmazlıklar

#### 5.5.1 Anlaşmazlık Başvurularının Alınması

TRB belgelendirme hizmetleri veya uygulamalarına ilişkin TRB'ye ulaşan sözlü veya yazılı talepler, belgelendirme koordinatörü tarafından işlenmek ve değerlendirilmek üzere SMS-F-40 Müşteri Şikayet Formu'na kaydedilir. Bu aşamada sertifikasyon koordinatörü, anlaşmazlığa başvuran tarafla anlaşmazlığın konusunu ve nedenini açıklamalıdır. Uyuşmazlık kayıt altına alındıktan sonra gerekli faaliyetlerin tespiti için yönetim temsilcisine iletilir.

#### 5.5.2 Anlaşmazlıkların çözülmesi:

Anlaşmazlık halinde müşterinin veya ilgili tarafın anlaşmaya varılmayan noktadaki talebi veya gerekçesi yönetim temsilcisi ve genel müdür tarafından araştırılır.

İlgili tarafın gerekçesinde haklı olduğunun tespiti halinde, uyuşmazlık müşteriye veya ilgili tarafa ek maliyet getirmeyecek şekilde çözümlenir ve bu durum ilgili tarafa yazılı olarak bildirilir. Ayrıca genel müdür ve/veya yönetim temsilcisi TRB'nin konuya ilişkin hata yaptığına karar vermesi durumunda SMS-PR-05 Düzeltici Önleyici Faaliyetler Prosedürü uyarınca durumun kayıt altına alınmasını sağlar. İlişkili tarafın gerekçesinde haksız olduğunun tespiti halinde bu durum ilgili tarafa yazılı olarak bildirilir.

TRB'nin uyuşmazlıklara ilişkin ilgili tarafa yazılı bildirim, uyuşmazlık başvuru tarihinden itibaren 1 haftayı geçemez.

### 5.6. Şikayetler

#### 5.6.1 Şikayet Başvurularının Alınması ve Değerlendirilmesi

TRB Belgelendirme hizmetleri veya uygulamaları ile ilgili olarak TRB'ye ulaşan sözlü veya yazılı şikayetler kayıt altına alınmak ve değerlendirilmek üzere yönetim temsilcilerine iletilir. Bu aşamada yönetim temsilcisi şikayetçi ile bizzat iletişime geçerek şikayetin asıl sebebini ve hangi durumda ortaya çıktığını teyit eder. TRB, şikayetin doğrulanması için gerekli tüm bilgilerin toplanmasından, doğrulanmasından, bu bilgilerin gizli tutulmasından, şikayetin değerlendirilmesinden ve şikayete ilişkin kararların verilmesinden bizzat sorumludur.

Şikayetin TRB tarafından belgelendirilen bir müşterinin faaliyetleri ile ilgili olması durumunda şikayetçi olan tarafa öncelikle bu firma ile iletişime geçerek şikayetlerini bu firmaya iletmesi gerektiği ancak bu şikayetin TRB tarafından kayıt altına alınması gerektiği belirtilmektedir. Şikayetin TRB tarafından belgelendirilen müşterinin sertifikalı yönetim sistemi faaliyetleri ile ilgili olması durumunda şikayet belgelendirme koordinatörü tarafından kayıt altına alınır ve en kısa sürede yönetim temsilcisine iletilir. Belgelendirme Koordinatörü ve BGYS Müdürü müşterinin dosyasına ve denetim raporlarındaki bulgulara bakar ve ciddi bir durumla karşılaşıldığında genel müdüre bilgi verilir. Genel müdürün incelemesinin ardından şikayete konu olan firma ile iletişime geçilir ve kuruluştan şikayete ilişkin yaptığı veya yapacağı düzenlemeler hakkında bilgi istenir. Şikayetçi tarafın onayı halinde şikayetçi tarafın adı da şikayet konusu şirkete bildirilebilir. Genel müdürün kararına göre müşteriye kısa süreli denetim yapılabilir. Böyle bir denetim yapılmasına karar verilmesi durumunda müşteriye şikayet konusu durumu değiştirmesine imkan vermeyecek şekilde en fazla 1 gün önceden bilgi verilir. Müşterinin bu denetime ve denetim ekibine itiraz etme hakkı yoktur.

Gerekli incelemeler sonrasında elde edilen bulgulara göre acil ve plansız bir denetime gerek olmadığı tespit edilirse ve kuruluşun şikâyet karşısında aldığı düzeltici aksiyonlar yeterli bulunursa, denetimin yapıp yapılmadığı

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ İtiraz ve Şikayet Prosedürü

Sayfa No:	Sayfa 4 / 5
Doküman No:	SMS-PR-03
Yayın Tarihi:	16.05.2022
Revizyon No:	01
Revizyon Tarihi:	06.06.2023

kontrol edilir. Müşteri şikâyeti ve kuruluşun denetimi sırasında konu olan tüm şikâyetlere ilişkin kayıtlar, kuruluşun normal gözetim denetimi tarihinde düzenli olarak tutulur.

Sözlü şikâyetlerde şikâyetin geçerliliği öncelikle yönetim temsilcisi tarafından araştırılır. Şikâyetin geçerli olması ve TRB'nin sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleriyle ilgili olması durumunda derhal işleme alınacaktır. Yönetim temsilcisi şikâyetçiye geri döner ve şikâyetinin işleme alınabilmesi için yazılı bildirimde bulunması gerektiğini bildirir. Yazılı olarak ulaşmayan şikâyetler işleme alınmayacaktır. Şikâyet tarihinden itibaren en geç bir ay içinde yapılan işlemlerin sonucu şirkete yazılı olarak bildirilir. Şikâyet ve itiraz değerlendirme komitesinin aldığı kararlar üst yönetime sunulur ve nihai karar, komitenin kararı dikkate alınarak TRB Üst Yönetimi tarafından verilir.

### 5.6.2 Genel Şikâyetlerin Karara Alınması

TRB'ye yalnızca yazılı olarak ulaşan ve TRB'nin sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleriyle ilgili şikâyetler işleme alınır. İlk aşamada Yönetim Temsilcisi tarafından " SMS-F-40 Müşteri Şikâyet Formu " doldurularak şikâyet mektubu ile birlikte sertifikasyon koordinatörüne gönderilir. Müşteri ile objektif ve yapıcı bir şekilde sorunu zaman kaybetmeden çözmek temel prensiptir. Şikâyetlerin işleme alınmasından itibaren 1 hafta içerisinde Genel Müdür bilgisi dahilinde şikâyetin değerlendirildiği ve sürecin başlatıldığı firmaya bildirilir ve araştırma, analiz ve değerlendirme çalışmaları başlatılır.

Şikâyetleri ele alma süreçleri şunları içerir:

- Ne tür faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar vermek,
- Şikâyeti ele almak için yapılan işlemler de dahil olmak üzere şikâyetin takibi ve kaydedilmesi,
- Şikâyeti alma, doğrulama (doğrulama), soruşturma sürecinin ana hatlarıyla belirtilmesi,
- Uygun düzeltmenin ve düzeltici önlemlerin alınmasının sağlanması

Şikâyet tarihinden itibaren en geç bir ay içinde yapılan işlemlerin sonucu şirkete yazılı olarak bildirilir.

TRB'nin aldığı tüm kararlarda karşılıklı mutabakata varılamaması durumunda çözüm yeri T.C. Ankara mahkemeleridir..

Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi, SMS-JD-03- İtiraz Şikâyet Değerlendirme Komitesi görev tanımı belirlenen kişilerden oluşmakta olup, TRB'nin yürüteceği faaliyetler konusunda bilgi sahibi en az 1 kişinin yer aldığı bir komitedir. . Bu komitede alınan kararlar TRB Üst Yönetimine iletilmektedir. Üst yönetim, tüm incelemeleri, objektif kanıtları ve komitenin kararını dikkate alarak nihai kararı verir.

### 5.6.3 Şikâyet Konusunun Kamuya Açıklanması ve Çözümlemesi

TRB, şikâyetin taraflarından birinin talep etmesi halinde, şikâyetçi ve şikâyete neden olan sertifikalı müşteriyle birlikte, şikâyetin konusu ve çözümünün kamuya açıklanıp açıklanmayacağı, açıklanacaksa hangi düzeyde kamuoyuna açıklanacağı konusunda kamuoyuna bilgi verecektir.

## 5.7. İtirazlar

### 5.7.1 İtiraz Şikâyet Değerlendirme Komitesi

İtirazlar ayrıca İtiraz Şikâyet Değerlendirme Komitesi tarafından da incelenir. "İtiraz Şikâyet Değerlendirme Komitesi"nin toplanabilmesi için, itiraz sahibinin gerekçesini yazılı olarak (mümkünse delilleriyle birlikte) TRB'ye sunması gerekmektedir. Bu durumda komite tebliğden itibaren en geç 2 hafta içinde toplanacaktır.

Kararların tarafsızlığı açısından üyelerin itiraza neden olan konunun tarafı olmamasına özen gösterilir. İtiraz edene, konunun görüşüleceği tarih, onaylanacak komitede yer alan kişilerin isimleri ve özgeçmişleri, talep etmesi halinde toplantıya gözlemci olarak katılabileceği bildirilir. Şikâyetçinin, itirazına ilişkin karar verecek komite üyelerinin seçimine itiraz etmesi halinde, gerekçesini yazılı olarak bildirmesi istenir.

Şikâyet komitesi, itiraz konusu konu ile ilgili ihtiyaç duyulması halinde dışarıdan (tüketici hakları, sivil toplum kuruluşları vb.) görüş talep edebilir. Komite aynı zamanda itiraz hakkında karar verirken daha önce benzer durumlarda yapılan itirazlara karşı alınan kararları da dikkate alacaktır. Komitede kararlar salt çoğunlukla alınır ve karar TRB üst yönetime sunulur. Nihai ve bağlayıcı karar TRB Üst Yönetimi'nin sorumluluğundadır.

Nihai karara göre yönetim temsilcisi tarafından düzeltici/önleyici faaliyet başlatılır ve aksiyon süreci takip edilerek sonuçları belgelendirme koordinatörü, genel müdür ve müşteriye yazılı olarak bildirilir. Başlatılan düzeltici/önleyici faaliyet için "Düzteltici Önleyici Faaliyetler Prosedürü"nde belirtilen uygulamalar gerçekleştirilir. Düzeltici aksiyon alınarak sonuçlanan müşteri talep, itiraz veya şikâyetleri ilgili "SMS-F-40 Müşteri Şikâyet Formu"na işlenir. Karar, itiraz edene yazılı olarak bildirilir.

Gerçekleştirilen düzeltici/önleyici faaliyet aşağıdaki önlemleri içerebilir:

- Sertifikanın mümkün olan en kısa sürede iadesi

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ İtiraz ve Şikayet Prosedürü

Sayfa No:	Sayfa 5 / 5
Doküman No:	SMS-PR-03
Yayın Tarihi:	16.05.2022
Revizyon No:	01
Revizyon Tarihi:	06.06.2023

- Tekrarın önlenmesi
- Alınan düzeltici/önleyici faaliyet tedbirlerinin etkinliğinin değerlendirilmesi

### 5.7.2 Nihai İtirazların Kararı

TRB'nin aldığı tüm kararlarda karşılıklı mutabakata varılamaması durumunda çözüm yeri T.C Ankara mahkemeleridir.

Ayrıca müşteri veya ilgili tarafın itirazını doğrudan GSTC'ye iletme hakkı da bulunmaktadır. Müşteri şikayetleri ve sonuçları ile ilgili tüm bilgi ve belgeler, iyileştirme fırsatlarının belirlenmesi amacıyla Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gözden geçirilir.

### 5.8 Gizlilik

- TRB'ye ulaşan tüm şikâyet, itiraz ve başvurular gizli tutulmakta olup, kamuya açıklanması gereken durumlar dışında üçüncü kişilere bilgi verilmemektedir.
- Gerekli görüldüğü takdirde sadece TRB'yi akredite eden kuruluş tarafından görülmesine izin verilir. Yasal mercilere bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili taraflar mutlaka bilgilendirilir.
- Tüm kayıtlar, belgeler, yanıtlar ve ilgili tüm toplantı kayıtları yönetim temsilcisinin şikayet dosyasında saklanır. İtiraz sürecinin her aşamasında alınan kararların gerekçeleri şikâyetçiye bildirilir ve bu bilgiler kayıt altına alınır.
- Bu prosedürde belirtilen tüm belge ve kayıtlar, ilgili prosedüre uygun olarak kalite kayıtları olarak tutulur.
- Müşterilerin şikayet kayıtlarına erişim TRB Sertifikasyon Kuralları kapsamındadır
- TRB, şikâyet ve itiraz süreçlerine ilişkin bilgileri [www.trb.com.tr](http://www.trb.com.tr) internet sitesi üzerinden kamuoyuna duyurur.

### İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

SMS-F-05- Gizlilik Sözleşmesi

SMS-PR-03 İtiraz ve Şikayet Prosedürü

SMS-F-40 Müşteri Şikayet Formu

SMS-PR-05 Düzeltici Önleyici Faaliyetler Prosedürü

SMS-JD-03- İtiraz Şikayet Değerlendirme Komitesi

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR