



İtiraz ve Şikayet Prosedürü

Doküman No :ÜPR.03

Yayın Tarihi : 08.09.2021

Revizyon No : 01

Revizyon Tarihi :13.01.2025

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı, yasal mevzuatlar, ilgili diğer mevzuatlar ve yardımcı dokümanlar çerçevesinde, ilgili tarafların QRS Quality'nin yapmakta olduğu uygunluk değerlendirme faaliyetlerine ilişkin öneri, itiraz ve şikayetlerin değerlendirme esaslarının TS EN ISO 17065 standartlarına uygun şekilde belirlenmesidir.

2. TANIMLAR

- 2.1. **İtiraz:** Kuruluşun QRS Quality tarafından vermiş olduğu hizmet ve konu ile ilgili olarak almış olduğu kararı yeniden değerlendirmesine yönelik talebidir.
- 2.2. **Şikayet:** QRS Quality'nin vermiş olduğu hizmetlerle ilgili olarak, bir uygunluk değerlendirme faaliyetinde alınan karara itirazdan farklı olacak şekilde QRS Quality'e iletilmiş olduğu memnuniyetsizlik ifadesidir.
- 2.3. **İtiraz ve Şikayet Komitesi:** QRS Quality'nin faaliyetleri ile ilgili yada ilgili taraflardan gelen itirazların tarafsız bir şekilde değerlendirerek karara bağlamaya yetkili komitedir.

3. UYGULAMA

- * QRS Quality, itiraz veya şikayetlerin, kendi sorumluluğu altında olan belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olup olmadığını teyit etmektedir. Eğer ilgili ise bu itiraz ve şikayet işleme alınmalıdır.
- * İtiraz ve şikayetler info@qrsquality.com adresine mail ile, 0232 364 49 03 numarasına telefon ile, QRS Quality internet sayfasında erişime açılmış olan **ÜFR.16 İtiraz ve Şikayet Formu** ile QRS Quality' iletebilir.
 - ◇ Sözel olarak iletilen itiraz veya şikayetler Yönetim Temsilcisi veya ilgili personel tarafından **ÜFR.16 İtiraz ve Şikayet Formu** ile kayıt altına alınır.
- * Şikayet sürecinin takibi için sürecin ilerleyişine dair bilgiler, **ÜFR.16 İtiraz ve Şikayet Formu**'na girilir ve bu form ile süreç takip edilir.
- * İtiraz yada şikayetlerin ele alınması, değerlendirilmesi ve karar alma aşamalarında görev alan personel tamamen itiraz yada şikayet konusundan bağımsızdır ancak QRS Quality'nin tam zamanlı çalışması olması gerekir.
 - ◇ QRS Quality'e gelen itiraz veya şikayetler kendi bünyesinde çözülmediği takdirde Görev Tanımları ve **ÜTL.02 Komite İşleyiş Talimatı** dikkate alınarak komite kurulur. Bu Komite QRS Quality'nin kadrolu personel dışındaki kişiler arasından seçilir.
 - ◇ Çıkar çatışmasının olmamasını güvence altına almak için QRS Quality, bir müşteriye danışmanlık sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personeli (yönetici pozisyonunda bulunanlar dahil), danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren 2 yıl süre ile o müşterinin bir itiraz veya şikayetinin çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında görevlendirmez.
- * Alınan tüm itiraz veya şikayetler, herhangi bir kişiye/kuruma ayrımcılık sağlayan bir uygulama yapılmadan değerlendirilir. Bu prosedür web sitemizde herkese açık ve erişilebilir durumdadır.
- * QRS Quality' e ulaşan tüm itiraz veya şikayetler son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.
- * Gerek görülmesi durumunda yalnızca QRS Quality'i akredite eden kurum tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili müşteri mutlaka haberdar edilir. Şikayet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna



İtiraz ve Şikayet Prosedürü

Doküman No :ÜPR.03

Yayın Tarihi : 08.09.2021

Revizyon No : 01

Revizyon Tarihi :13.01.2025

açıklamp açıklanmayacağı, açıklanacaksa ne kapsamda açıklanacağı müşteri ve şikayet sahibi ile birlikte belirlenir.

3.1. İtirazın Ele Alınması

- * İtirazın kabul edilme süresi itiraza konu tarihinden itibaren 15 gündür.
- * İtiraz alındıktan sonra Yönetim Temsilcisi, itirazın QRS Quality'nin vermiş olduğu kararlar ile ilgili olup olmadığını araştırır.
 - ◇ İtiraz QRS Quality'nin vermiş olduğu kararlar ile ilgili değil ise itiraz sahibine Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı bilgi verilir.
 - ◇ İtiraz QRS Quality'nin vermiş olduğu kararlar ile ilgili ise Yönetim Temsilcisi yapılan itirazın işleme alındığına ve tamamlanması planlanan tarihe ilişkin bilgi itirazın ulaştığı tarihten en geç 7 gün içerisinde ilgili tarafa yazılı olarak iletir.
- * İtiraz ilgili bölüm sorumlusuna iletilir. Bölüm sorumlusu tarafından en geç 15 gün içerisinde değerlendirilerek yapılacak işlemler form üzerinde belirtilir.
 - ◇ Yapılacak olan faaliyetle ilgili Yönetim Temsilcisi tarafından düzeltici faaliyet başlatılır ve takibi Gerektiğinde ÜPR.07 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü'ne uygun olarak yapılır.
- * Düzeltici faaliyet gerçekleştirildikten sonra itiraz sahibine Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı bilgi verilir ve geri bildirim istenir. Yukarıda belirtilen inceleme ve değerlendirme itirazın bildiriminden itibaren 30 gün içinde sonuçlanır.
 - ◇ Süre içerisinde İtiraz sahibi, yapılan faaliyeti tatmin edici bulmaz ise konu Yönetim Temsilcisi tarafından İtiraz ve Şikayet Formu ile İtiraz ve Şikayet komitesine aktarılır ve itiraz sahibine bilgi verilir. Bu süreç Komite İşleyiş Talimatı doğrultusunda yürütülür.
 - ◆ İtiraz ve Şikayet Komitesi itirazı değerlendirmek üzere en geç 15 gün içerisinde toplanarak konuyu görüşmektedir.
 - ◇ Faaliyet sonucu itiraz sahibine bildirildiğinde, itiraz sahibi yine tatmin olmaz ise QRS Quality mevcut yasal haklar ile bu hakların kullanılmasına ilişkin sürelerin itiraz sahibine bildirimini yapar.
 - ◆ İtiraz sahibi ihtiyaç duyduğunda yasal yollara başvurabilir. Bu prosedür de yer alan çalışmalar ve yazışmalarla ilgili QRS Quality'nin Akreditasyona sahip olduğu Akreditasyon Kuruluşları (NAC) ve TC Mahkemeleri haricinde hiçbir üçüncü kurum ya da kişiye bilgi verilmez.
 - ▲ İtirazın ilgili olduğu Kurum/Kuruluş olacak şekilde bilgi verilir.
 - * Süre içerisinde herhangi bir geri bildirim yapılmadığı takdirde itiraz süreci tamamlanmış sayılır.
 - ◇ Yönetim Temsilcisi tarafından ÜLS.09 İtiraz ve Şikayet Takip Listesi'ne işlenir.
 - ◇ İtirazlar ile ilgili tüm bilgiler, dokümanlar ve sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gözden geçirilir.
 - * Bu prosedürde belirtilen tüm dokümanlar ve kayıtlar kalite kaydı olarak Doküman Yönetim Prosedürüne göre muhafaza edilir.



İtiraz ve Şikayet Prosedürü

Doküman No :ÜPR.03

Yayın Tarihi : 08.09.2021

Revizyon No : 01

Revizyon Tarihi :13.01.2025

3.1.1.İtiraz Sebepleri

- * Müşteri kuruluş/kişilerin yapmış oldukları başvuruya istinaden QRS Quality'nin almış olduğu kararlara yapılan itirazlar
- * Uygunluk değerlendirme öncesi teknik personelin görevlendirilmesi yapılan itirazlar
- * Uygunluk değerlendirme sırasında/sonrasında teknik personelin bulgularına ve aldığı karara yapılan itirazlar
- * QRS Quality hizmetleri ile ilgili yapılan bir itiraz sonra alınan karara itirazlar
- * QRS Quality hizmetleri ile ilgili yapılan bir şikayet sonra alınan karara itirazlar

3.2. Şikayetin Ele Alınması

- * Şikayetin kabul edilme süresi şikayete konu tarihten itibaren 15 gündür.
- * Şikayet alındıktan sonra Yönetim Temsilcisi şikayetin QRS Quality'nin gerçekleştirmiş olduğu faaliyetle ilgili olup olmadığını araştırır.
 - ◇ Şikayet QRS Quality faaliyetleri ile ilgili değilse şikayet sahibine Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı bilgi verilir.
 - ◇ Eğer şikayet QRS Quality faaliyetleri ile ilgili yada QRS Quality bünyesinde çalışan personeller ile ilgili ise şikayetin risk ve değerlendirilmesi için nasıl bir yol izleneceğine Yönetim Temsilcisi ilgili departman sorumlusu ile karar verir. Yapılan şikayetin işleme alındığına ve tamamlanması planlanan tarihe ilişkin bilgi şikayetin ulaştığı tarihten en geç 7 gün içerisinde ilgili tarafa yazılı olarak iletilir.
 - ◆ Şikayet, faaliyetler içerisinde sistematik bir hata oluşumuna sebebiyet veren bir durumun tespitini içeriyor ise ve QRS Quality'nin Tarafsızlık ve Kalite Politikalarına uymayacak şekilde ciddi risk teşkil eden bir durum tespit edilir ise, şikayetin değerlendirilmesi için şikayetten bağımsız en az 3 kişi olacak şekilde şikayet konusu hakkında değerlendirme yapabilecek kişiler davet edilir ve şikayeti değerlendirerek karar almaları istenir.
 - ◆ Eğer şikayet ciddi risk teşkil etmiyor ise Yönetim Temsilcisi, şikayeti gidermek için yapılması gereken faaliyetleri araştırır ve gerekli faaliyetleri belirler.
 - ◆ Her iki durum kararları ve yapılan işlemleri ÜFR.16 İtiraz ve Şikayet Formu ile kayıt altına alınır.
 - ◇ Yönetim Temsilcisi yapılan işlemleri en geç 15 gün içerisinde değerlendirerek İtiraz ve Şikayet Formu ile kaydeder. Form içerisinde değerlendirme sonucunda düzeltici/önleyici faaliyet başlatılmasına karar verilebilir.
 - ◆ Eğer böyle bir karar alınır ise ÜPR.07 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü'ne uygun olarak yapılır.
 - ◇ Şikayete yönelik başlatılan çalışmalar tamamlandıktan sonra itiraz sahibine Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı bilgi verilir ve geri bildirim istenir. Yukarıda belirtilen inceleme ve değerlendirme şikayetin bildiriminden itibaren 30 gün içinde sonuçlanır.
 - ◆ Süre içerisinde İtiraz sahibi, yapılan faaliyeti tatmin edici bulmaz ise konu Yönetim Temsilcisi tarafından İtiraz ve Şikayet Formu ile İtiraz



İtiraz ve Şikayet Prosedürü

Doküman No :ÜPR.03

Yayın Tarihi : 08.09.2021

Revizyon No : 01

Revizyon Tarihi :13.01.2025

ve Şikayet komitesine aktarılır ve itiraz sahibine bilgi verilir. Bu süreç Komite İşleyiş Talimatı doğrultusunda yürütülür.

- ◆ İtiraz ve Şikayet Komitesi itirazı değerlendirmek üzere en geç 15 gün içerisinde toplanarak konuyu görüşmektedir.
- * Belgeli kuruluşlar hakkında yapılan şikayetler yukarıda belirtilen şekilde ele alınır Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir.
 - ◇ Belgeli kuruluşlar için gerekli görüşmesi durumunda ilgili departmanın uygunluk değerlendirme faaliyetlerine ilişkin prosedürlerine uygun olarak kısa ihbar denetimi gerçekleştirilir.
- * Bu prosedürde belirtilen tüm dokümanlar ve kayıtlar kalite kaydı olarak Doküman Yönetim Prosedürüne göre muhafaza edilir.

3.2.1.Şikayet Sebepleri

- * Başvuru süreci sırasında QRS Quality'nin yapmış olduğu faaliyetlerden doğan şikayetler (Başvurunun alınmasına dair oluşan şikayetler, teklifin verilmesine dair oluşan şikayetler, irtibata geçen personel hakkında oluşan şikayetler vb)
- * Uygunluk değerlendirme sırasında teknik personelin yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikayetler (Uygunluk değerlendirmenin gerçekleştirilmesi, teknik personelin davranışları, uygunluk değerlendirme kapsamı, süresi, metodu, belgelendirme kararları vb)
- * Uygunluk değerlendirme sonrası QRS Quality'nin yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikayetler (Muhasebe faaliyetleri, sertifika teslimi vb)
- * QRS Quality'nin uygulamaları ve/veya belgelendirdiği kişi ve kuruluşla ilgili üçüncü taraflardan gelen şikayetler

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

ÜFR.16 İtiraz ve Şikayet Formu
ÜTL.02 Komite İşleyiş Talimatı
ÜLS.09 İtiraz ve Şikayet Takip Listesi
ÜPR.07 Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürü
ÜFR.16 İtiraz ve Şikayet Formu

5. REFERANSLAR

TS EN ISO 17065 (Madde 7.13)

6. DOKÜMAN ONAYI

İŞLEMLER	ADI SOYADI / GÖREVİ	TARİH	ONAY
HAZIRLAYAN	Tuğçe Yılmaz Yönetim Temsilcisi	13.01.2025	
KONTROL EDEN	Tuğçe Yılmaz Yönetim Temsilcisi	13.01.2025	
ONAYLAYAN	Başak Demirci Genel Müdür	13.01.2025	

	İtiraz ve Şikayet Prosedürü	Doküman No :ÜPR.03
		Yayın Tarihi : 08.09.2021
		Revizyon No : 01
		Revizyon Tarihi :13.01.2025

7. REVİZYON TARİHÇESİ

REV. NO	REVİZYON TARİHİ	REVİZE EDİLEN BÖLÜM	REVİZYONU YAPAN	AÇIKLAMA
01	13.01.2025	Tüm Bölümler	Tuğçe Yılmaz	Sistem değişikliği olduğu için revize edilmiştir.