

	OBJECTION AND COMPLAINT PROCEDURE (İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ)	Doküman No	PR.12
		Yay.Tarihi	07.04.2016
		Rev.No	01
		Rev.Tarihi	23.03.2019
IQM Uluslararası Belgelendirme Eğitim ve Gözetim Hizmetleri Ltd. Şti.			

1. PURPOSE AMAÇ

IQM Certification is the disclosure of the evaluation methods of appeals and complaints received from organizations or related parties for management systems certification services. (IQM Belgelendirmenin vermiş olduğu yönetim sistemleri belgelendirme hizmetlerine yönelik kuruluşlardan veya ilgili taraflardan gelen itiraz ve şikayetlerin değerlendirme yöntemlerinin açıklanmasıdır.)

2. DEFINITIONS (TANIMLAR)

DISCLAIMER: In case of IQM Certification management systems certification services, a decision about any person / institution or organization is not accepted. (**İTİRAZ:** IQM Belgelendirmenin yönetim sistemleri belgelendirme hizmetleri kapsamında, herhangi bir kişi/kurum veya kuruluş hakkında almış olduğu bir kararın kabul edilmeme durumu)

COMPLAINTS: Within the scope of the management systems certification services of the organizations / persons, IQM Certification; Applications made to the IQM Certification regarding the performance, procedures and policies of the elevator inspection and audit activities, internal and external auditors, inappropriate situations (behavior, attitudes, tensions etc.) that may arise during the audit. (**ŞİKAYET:** Kuruluşların/kişilerin, IQM Belgelendirmenin yönetim sistemleri belgelendirme hizmetleri kapsamında; asansör muayene ve denetim faaliyetleri ile ilgili olarak performansı, prosedür ve politikaları, iç ve dış denetçileri, denetim esnasında ortaya çıkabilecek uygunsuz durumlar(davranış, hal ve tavırlar, gerginlikler v.b.) hakkında IQM Belgelendirmeye yaptıkları başvurular.)

FIRST: Appeals and Complaints Committee (İŞK: İtiraz ve Şikayet Komitesi)

TKK: Impartiality Protection Committee (TKK: Tarafsızlığı Koruma Komitesi)

Corrective Action: Actions / activities performed to eliminate the cause of a detected non-compliance or other undesirable situations and to prevent their recurrence. (Düzeltilici Faaliyet: Saptanmış bir uygunsuzluğun sebebinin veya istenmeyen diğer durumların ortadan kaldırılması ve tekrarının engellenmesi için yapılan faaliyet/faaliyetler.)

3. RELATED DOCUMENTS (İLGİLİ DOKÜMANLAR)

PR.05 Committee Procedure (PR.05 Komite Prosedürü)

PR.04 Correction and Corrective Actions Procedure (PR.04 Düzeltme ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü)

PR.01 Document and Registration Control Procedure (PR.01 Doküman ve Kayıt Kontrol Prosedürü)

FR.27 Confidentiality and Neutrality Agreement (FR.27 Gizlilik ve Tarafsızlık Sözleşmesi)

FR.40 Correction and Corrective Action Form (FR.40 Düzeltme ve Düzeltici Faaliyet Formu)

FR.41 Activity Tracking Form (FR.41 Faaliyet Takip Formu)

FR.32 Appeals and Complaints Committee Agreement (FR.32 İtiraz ve Şikayet Komitesi Sözleşmesi)

FR.51 Appeals and Complaints Committee Meeting Report (FR.51 İtiraz ve Şikayet Komitesi Toplantı Raporu)

FR.52 Appeal and Complaint Form (FR.52 İtiraz ve Şikayet formu)


ISO/IEC 17021-1 - ISO/IEC 27006

4. APPLICATION (UYGULAMA)

4.1. Any appeals and complaints submitted to IQM Certification will be submitted to IQM Certification via FR.52 Appeal and Complaint Form by fax or e-mail. It is recorded by the Certification Manager. IQM Certification; It is responsible for the collection and verification of all information required to validate the objection and complaint. (IQM Belgelendirme' ye yapılan her türlü itiraz ve şikayet başvurusu **FR.52 İtiraz ve Şikayet Formu** ile faks veya mail yoluyla IQM Belgelendirmeye iletir. Belgelendirme Müdürü tarafından kayıt altına alınır. IQM Belgelendirme; İtiraz ve şikayetin geçerli kılınması için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.)


4.2. Organization applying for management system certification service; In this context, in case of objection to the audit plan, audit date, appointed audit team, etc., the request of the organization is received by the Certification Manager. The information that the objection has been received is notified to the relevant parties in writing, and a Corrective Activity is initiated, if necessary, by evaluating it on the same form within 1 week at the latest. (Yönetim sistem belgelendirme hizmeti için başvuran kuruluş; bu kapsamda denetim planına, denetim tarihine, atanan denetim ekibine v.b durumlarda itirazı durumunda kuruluşun talebi Belgelendirme Müdürü tarafından alınır. İtirazın alındığı bilgisi yazılı olarak ilgili taraflara bildirilir, en geç 1 hafta içerisinde yine aynı form üzerinden değerlendirilerek gerekiyorsa Düzeltici Faaliyet başlatılır.)

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------

	OBJECTION AND COMPLAINT PROCEDURE (İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ)	Doküman No	PR.12
		Yay.Tarihi	07.04.2016
		Rev.No	01
		Rev.Tarihi	23.03.2019
IQM Uluslararası Belgelendirme Eğitim ve Gözetim Hizmetleri Ltd. Şti.			


- 4.3. In case the organization objections to the appointed audit team and requests changes, it is requested by the Planning Officer to write this request in writing and with its justifications. The evaluation of the rationale is made by the Certification Manager and the relevant audit team is changed. If the results of the activity are not satisfactory by the related parties, the object of objection is put on the agenda of the Appeals and Complaints Committee (İŞK) by the Certification Manager. (Kuruluşun atanan denetim ekibine itirazı ve değişiklik istemesi durumunda, bu talebin yazılı ve gerekçeleri ile yazması Planlama Sorumlusu tarafından talep edilir. Gerekçeler ile ilgili değerlendirme Belgelendirme Müdürü tarafından yapılarak, ilgili denetim ekibi değişikliği yapılır. Faaliyete ait sonuçlar, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyorsa itiraz konusu, Belgelendirme Müdürü tarafından İtiraz ve Şikayet Komitesi (İŞK)'nin gündemine alınır.)
- 4.4. The Appeals Complaints and Committee (İŞK) Certification Manager is formed by at least 2 people. Committee members sign the FR.27 Confidentiality and Impartiality Agreement and FR.32 Appeals and Complaints Committee Agreement according to the PR.05 Committee Procedure. (İtiraz Şikayet ve Komitesi (İŞK) Belgelendirme Müdürü tarafından en az 2 kişiden oluşacak şekilde oluşturulur. Komite üyeleri **PR.05 Komite Prosedürü'** ne göre **FR.27 Gizlilik ve Tarafsızlık Sözleşmesi** ve **FR.32 İtiraz ve Şikayet Komitesi Sözleşmesi** imzalatılmaktadır.)
- 4.5. Regarding the services within the scope of the services provided to IQM Certification, complaints from organizations or other related parties (consumers, customers of the organization, institutions, etc.) are recorded by the Certification Manager with the FR.52 Objection and Complaint Form. The relevant parties that the complaint has been received are notified, and corrective action is initiated, if necessary, within 1 week. These activity results are notified to the complainant in writing within 2 weeks at the latest according to the solution method of the complaint. If the activity could not be completed within 2 weeks, this is done in writing to the organization. (IQM Belgelendirme'ye vermiş olduğu hizmetler kapsamındaki hizmetlerle ilgili olarak, kuruluşlardan veya ilgili diğer taraflardan (tüketiciler, kuruluşun müşterileri, kurumlar v.b.) gelen şikayetler, Belgelendirme Müdürü tarafından **FR.52 İtiraz ve Şikayet Formu** ile kayıt altına alınır. Şikayetin alındığı ilgili taraflara bildirilir, en geç 1 hafta içerisinde değerlendirilerek gerekiyorsa Düzeltici Faaliyet başlatılır. Bu faaliyet sonuçları şikayet sahibine şikayetin çözüm metoduna göre en geç 2 hafta içinde yazılı olarak bildirilir. Faaliyet 2 hafta içinde sonuçlanmadı ise, bu durum kuruluşa yazılı olarak yapılır.)
- 4.6. If the results of the activities related to the complaint are not found satisfactory by the related parties, the subject of the complaint is placed on the İSK agenda by the Certification Manager. The Appeal Complaints and Committee (İŞK) Certification Manager is formed by the subject of the appeal to be composed of at least 2 people according to the subject. Committee members sign the FR.27 Confidentiality and Impartiality Agreement and FR.32 Appeals and Complaints Committee Agreement according to the PR.05 Committee Procedure. (Şikayete ait yapılan faaliyetlerin sonuçları, ilgili taraflarca tatmin edici bulunmuyorsa şikayet konusu, Belgelendirme Müdürü tarafından İŞK gündemine alınır. İtiraz Şikayet ve Komitesi (İŞK) Belgelendirme Müdürü tarafından itirazın durumuna göre uzman en az 2 kişiden oluşacak şekilde oluşturulur. Komite üyeleri **PR.05 Komite Prosedürü'** ne göre **FR.27 Gizlilik ve Tarafsızlık Sözleşmesi** ve **FR.32 İtiraz ve Şikayet Komitesi Sözleşmesi** imzalatılmaktadır.)
- 4.7. The persons to be elected to the committee are formed by considering the objection or complaint subject and the principles of impartiality. Impartiality Protection Committee (TKK) evaluates the impartiality of the committee members. İŞK has full independence in its decisions and is not affected by any official. ((Komiteye seçilecek kişiler, itiraz veya şikayet konusu, tarafsızlık ilkeleri göz önünde bulundurularak oluşturulmaktadır. Tarafsızlığı Koruma Komitesi (TKK), komite üyelerinin tarafsızlığını inceleyerek değerlendirmektedir. İŞK, kararlarında tam bağımsızlığa sahip olup, herhangi bir yetkili tarafından etki altında bırakılmamaktadır.)
- 4.8. The decision taken by İŞK is sent to the related party within 15 days at the latest after the meeting date. Records of complaints resulting from the operation of PR.04 Correction and Corrective Actions Procedure are kept in the Certification Manager and a copy of FR.41 Activity Tracking Form is submitted to the Management Representative prior to the management review meeting. If an application that would affect the IQM Certification management system is required as a result of an objection or complaint, the required action is initiated by the Management Representative. (İŞK'nın aldığı karar, ilgili tarafa toplantı tarihinden sonra en geç 15 gün içinde gönderilir. **PR.04 Düzeltme ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü'** nün işletilmesi neticesinde sonuçlanan şikayetlere ait kayıtlar Belgelendirme Müdürü'nde muhafaza edilir ve **FR.41 Faaliyet Takip Formu'** nun bir nüshası yönetimin gözden geçirme toplantısı öncesi Yönetim Temsilcisi'ne sunulur. İtiraz veya şikayet sonucunda IQM Belgelendirme yönetim sistemini etkileyecek bir uygulama gerekiyorsa, Yönetim Temsilcisi tarafından gereken faaliyet başlatılır.)

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------

	OBJECTION AND COMPLAINT PROCEDURE (İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ)	Doküman No	PR.12
		Yay.Tarihi	07.04.2016
		Rev.No	01
		Rev.Tarihi	23.03.2019
IQM Uluslararası Belgelendirme Eğitim ve Gözetim Hizmetleri Ltd. Şti.			

- 4.9. Customer complaints that reach the IQM Certification and arise from the nonconformities in the management system of certified organizations are notified to the organization in writing, and information about the arrangements made / to be made about the complaint about the organization is requested by the Certification Manager within 2 weeks at the latest. The incoming information is evaluated by İŞK, an audit can be carried out in the organization according to the decision taken, or it is checked whether the records regarding customer complaints are kept regularly during the audit of the planned audit date. (IQM Belgelendirmeye ulaşan, belgeli kuruluşların yönetim sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan müşteri şikayetleri, kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan hakkında yapılan şikayete ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler konusundaki bilgi en geç 2 hafta içinde Belgelendirme Müdürü tarafından talep edilir. Gelen bilgiler İŞK tarafından değerlendirilir, alınan karara göre kuruluştaki denetim gerçekleştirilebilir veya planlanan denetim tarihinde kuruluşun denetimi esnasında müşteri şikayetlerine ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.)
- 4.10. If the complaints and objections made to the Certification Committee decisions taken as a result of the audit activities and the results of the examinations, the IQM Certification Manager informs the subject of the appeal / complaint to be included in the İSK agenda. (Denetim faaliyetleri neticesinde alınan Belgelendirme Komitesi kararlarına ve muayenelerin sonuçlarına yapılan şikayet ve itirazlar ise, IQM Belgelendirmeye ulaştığında, itiraz/şikayet konusu, Belgelendirme Müdürü tarafından İŞK gündemine alınmak üzere bilgi verilir.)
- 4.11. The date on which the objection / complaint issue will be discussed and the CV of the İŞK members are notified to the relevant party for confirmation and that they can attend the meeting upon request. In case of complaint by one of the İŞK members, provided that the justification is given, a new member is included in the İŞK. The CV of the new member is sent to the relevant party and its confirmation is obtained. (İtiraz/şikayet konusunun görüşüleceği tarih ve İŞK üyeleri hakkındaki özgeçmiş ilgili tarafa teyit için bildirilir ve talep etmeleri halinde toplantıya katılabilecekleri belirtilir. İŞK üyelerinden birine, haklı gerekçe bildirmek kaydı ile, şikayet sahibinin itirazı olması durumunda, İŞK' ne yeni bir üye dahil edilir. Yeni üyenin de özgeçmiş ilgili tarafa gönderilerek teyidi alınır.)
- 4.12. İŞK evaluates the subject and can refer to the relevant expert opinion when necessary. The experts who will give opinion in the management systems must have at least 2 years of experience of the Chief Auditor and have performed at least 2 audits in the relevant sector. İŞK makes its final decision within 15 days of the appeal reaching IQM Certification. The decision is made on the basis of the majority of votes. Decisions taken are recorded in FR.51 Appeals and Complaints Committee Meeting Report. (İŞK konuyu değerlendirir, gerektiğinde ilgili uzman görüşüne başvurabilir. Yönetim sistemlerinde görüş verecek uzmanların en az 2 yıl Baş Denetçi tecrübesine sahip olması ve ilgili sektörde en az 2 denetim gerçekleştirmiş olması gerekir. İŞK, itirazın IQM Belgelendirmeye ulaşmasını takip eden 15 gün içerisinde kesin kararını verir. Karar, oy çokluğu esasına göre alınır. Alınan kararlar **FR.51 İtiraz ve Şikayet Komitesi Toplantı Raporu**'na kayıt edilir.)
- 4.13. The FIRST decision is notified and archived by the Certification Manager to the organization / person making the objection and to the Management Representative. (İŞK kararı, Belgelendirme Müdürü tarafından itirazı yapan kuruluşa/kişiyeye ve Yönetim Temsilcisine yazılı olarak bildirilir ve arşivlenir.)
- 4.14. Statistical evaluations are made about the objections and complaints informed to the Management Representative by the Certification Manager and these evaluations are presented to the Management Review meetings by the Management representative. (Belgelendirme Müdürü tarafından Yönetim Temsilcisine bilgi verilen itiraz ve şikayetler hakkında istatistiksel olarak değerlendirmeler yapılır ve bu değerlendirmeler Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına Yönetim temsilcisi tarafından sunulur.)
- 4.15. The decisions taken by İŞK are solution-oriented and indisputable. If the decision of this committee is not found sufficient by the owner of the objection or complaint, the subject of the Turkish The issue of transferring the Istanbul Anatolian Courts and Enforcement Offices is notified to the relevant party. (İŞK 'nin almış olduğu kararlar çözüm niteliğinde olup tartışılmazdır. Bu komitenin kararı, itiraz veya şikayet sahibi tarafından yeterli bulunmadığı takdirde, konunun *T.C. İstanbul Anadolu Mahkemeleri ve İcra Daireleri* intikal ettirilmesi hususu ilgili tarafa bildirilir.)
- 4.16. The object of objection / complaint is kept confidential with the objector / complainant and care is taken not to compare both sides. The evaluation period is declared to both parties according to the type of objection / complaint. It is considered that this period should not exceed 15 days.(İtiraz/şikayeti yapan ile itiraz/şikayet konusu gizli tutulmakta ve her iki tarafın karşılaştırılmamasına özen gösterilmektedir. Değerlendirme süresi, itiraz/şikayet türüne göre her iki tarafa beyan edilmektedir. Bu sürenin 15 günü

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
---	---------------------------------

	OBJECTION AND COMPLAINT PROCEDURE (İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ)	Doküman No	PR.12
		Yay.Tarihi	07.04.2016
		Rev.No	01
		Rev.Tarihi	23.03.2019
IQM Uluslararası Belgelendirme Eğitim ve Gözetim Hizmetleri Ltd. Şti.			

geçmemesine dikkate edilmektedir.)

- 4.17. The results related to the subject and the owner of the objection / complaint are reported in writing under the coordination of the Certification Manager, and the relevant records are kept. (İtiraz/şikayete konu olan kişiye ve sahibine konu ile ilgili sonuç yazılı olarak Belgelendirme Müdürü koordinasyonunda bildirilmekte olup, ilgili kayıtlar muhafaza edilmektedir.)
- 4.18. IQM Certification; Upon receipt of the appeal / complaint, it confirms whether the appeal / complaint is related to the management systems certification services in which it operates. (IQM Belgelendirme; İtiraz/şikayetin alınması üzerine, itiraz/şikayetin kendisinin faaliyet gösterdiği yönetim sistemleri belgelendirme hizmetleri ile ilgili olup olmadığını teyit etmektedir.)
- 4.19. If the complaint concerns a documented client, the effectiveness of the documented management system is taken into consideration when questioning the complaint. (Şikayet, belgelendirilmiş bir müşteriyle ilgiliyse şikayetin sorgulanmasında belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınmaktadır.)
- 4.20. The complaint is forwarded to the certified organization mentioned by IQM Certification within an appropriate period of time. Tracking of the subject is done by the Certification Manager. (Şikayet, IQM Belgelendirme tarafından sözü edilen belgelendirilmiş kuruluşa uygun bir süre zarfında yönlendirilmektedir. Konunun takibi Belgelendirme Müdürü tarafından yapılmaktadır.)
- 4.21. Professional liability insurance of IQM Certification comes into play if the customer is damaged and justified in her complaint. (Müşterinin zarara uğramış olması ve şikayetinde haklı bulunması durumunda IQM Belgelendirme'nin mesleki sorumluluk sigortası devreye girmektedir.)
- 4.22. IQM Certification; It determines together with the organization and the owner of the complaint about the subject of the complaint and whether it will be given to the public, and to what extent it will be given. (IQM Belgelendirme; şikayet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, kuruluş ve şikayet sahibi ile birlikte belirlemektedir.)
- 4.23. The application form for objections and complaints is kept publicly available on the IQM Certification website. (İtiraz ve şikayetlere ait başvuru formu, IQM Belgelendirme web sitesinde kamuoyuna açık, güncel olarak bulundurulmaktadır.)

REVİZYON BİLGİLERİ		
Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
00	--	İlk yayın
01	23.03.2019	T.C. İstanbul Anadolu Mahkemeleri ve İcra Daireleri ifadesi eklenmiştir.

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Genel Müdür
----------------------------------	--------------------------