

	ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ COMPLAINT AND APPEALS EVALUATION PROCEDURE	Document Nr.	PRC-05/00
		Issuance Date	01.01.2021
		Revision Date	-
		Revision Nr.	-

1.0 AMAÇ ve KAPSAM / PURPOSE AND SCOPE:

INSPECT denetim, belgelendirme, operasyonel faaliyetlerinin gerçekleştirilmesiyle ve tedarikçilerle ilgili (belge ve logo kullanma gibi) yazılı veya sözlü gelen müşteri şikâyet / isteklerini değerlendirmek. / *To evaluate written or verbal customer complaints / requests regarding INSPECT audit, certification, operational activities and suppliers (such as using documents and logos).*

2.0 TANIMLAR / DEFINITIONS

Şikâyet / Complaint

Başvurunun alınmasından sertifikasyona kadar tüm aşamalarda; özel veya tüzel kişilerden, INSPECT politikası, prosedürleri, yönetmelikleri, faaliyetleri, performansı, kadrolu ve anlaşmalı personeli, belgelendirme yaptığı kurumlar gibi konular hakkında yazılı veya sözlü gelen olumsuz başvurular. / *At all stages from application receipt to certification; Written or verbal negative applications from private or legal persons regarding issues such as INSPECT policy, procedures, regulations, activities, performance, permanent and contracted personnel, and the institutions for which they have been certified.*

İtiraz / Appeal

INSPECT'in gerçekleştirdiği belgelendirme faaliyetlerinde almış olduğu kararlara karşı ilgili taraflarca yapılan olumsuz başvurular./ *Negative applications made by related parties against the decisions taken by INSPECT in the certification activities.*

3.0 REFERANS DOKÜMANLAR / REFERENCE DOCUMENTS

4.0 UYGULAMA / IMPLEMENTATION

4.1 Şikâyetlerin değerlendirilmesi / Evaluation of Application

4.1.1 INSPECT faaliyetleri ile ilgili şikâyetlerin değerlendirilmesi / Evaluation of complaints about INSPECT's activities

INSPECT'te şikâyetlerin değerlendirilmesi prosesi web sayfasında tanımlanmış olup, INSPECT hizmet kalitesi ile ilgili gelen şikâyetler, müşteri anketleri sonucunda, yazılı veya sözlü olarak gelebilir. Şikâyeti alan personel, durumu Yönetim Temsilcisi'ne bildirir. Tüm şikâyetler müşterinin ifade ettiği şekilde Yönetim Temsilcisi tarafından FRM-27/00 Şikâyet ve İtiraz Bildirim Formu'nda kayıt altına alınır ve değerlendirilir. Değerlendirme sonucu en fazla onbeş (15) gün içerisinde tamamlanır ve mutlaka müşteriye yazılı olarak bildirilir. / *The process of evaluating the complaints in INSPECT is defined on the website, and the complaints about the INSPECT service quality can be received in written or verbal form as a result of customer surveys. The personnel who receives the complaint notifies the situation to the Management Representative. All complaints are recorded and evaluated in the FRM-27/00 Complaint and Appeal Notification Form by the Management Representative as stated by the customer. The evaluation result is completed within fifteen (15) days at the most and the customer is definitely notified in writing*

HAZIRLAYAN/PREPARED BY
Product Certification Manager

ONAYLAYAN/APPROVED BY
Managing Director

S/N	Şikayet tipi <i>Complaint Type</i>	Yönetim Temsilcisi kararı <i>MR's Decision</i>
1	<p>*INSPECT ofis hizmetleri ile ilgili şikayet; <i>Complaints about INPECT's activities</i></p> <ul style="list-style-type: none"> •İlgili kişilere ulaşılamaması <i>Inability to reach the relevant persons</i> •Teklif süresinin geç olması, <i>Late offer period</i> •Müşterinin bilmesi gereken dokümanların yetersiz veya ulaşılamaz olması, <i>Documents that the customer needs to know are insufficient or inaccessible</i> •Belgenin düzenlenmesi ve gönderilmesi süresinin geç olması v.b. gibi <i>Late issuance and delivery of the document, etc.</i> 	<p>En fazla bir hafta içerisinde sonuçlandırılır ve müşteriye dönülür, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür. <i>It is concluded within a week, corrective action is started to prevent recurrence and to eliminate the root cause, and its effectiveness is measured.</i></p>
2	<p>Denetim tarafsızlığını, bağımsızlığını ve verimliliğini etkileyebilecek denetim ekibi ve denetimle ilgili şikâyetler; <i>The complaints about audit team which affects the audit impartiality, independency and effectiveness</i></p> <ul style="list-style-type: none"> •Denetim ekibinin tavır ve davranışı, <i>Attitude and behavior of the audit team</i> •Denetim ekibinin etik olmayan davranışı, <i>Unethical behavior of the audit team</i> •Denetimde uygun metot kullanılmaması <i>Using of unsuitable method for auditing</i> •Denetim planına uymama, <i>Failure to comply with the audit plan</i> •Denetimin etkin olmaması <i>The audit is not effective</i> 	

	ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ THE PROCEDURE OF COMPLIANT AND APPEALS EVALUATION	Document Nr.	PRC-05/01
		Issuance Date	01.01.2021
		Revision Date	15.09.2021
		Revision Nr.	01

4.1.2 Belgelendirilen müşteri ile ilgili şikâyetlerin değerlendirilmesi / Evaluation of complaints related with certified clients

Şikâyeti alan personel, durumu Yönetim Temsilcisi'ne bildirir. Yönetim Temsilcisi de durumu kayıt altına aldıktan sonra Belgelendirme Müdürünün değerlendirmesine ve kararına bırakır. / *After recording the situation, the Management Representative leaves it to the evaluation and decision of the Certification Manager.*

Aşağıda belirtilen kapsamda tedarikçilerle ilgili şikâyet / itirazlar oluşabilir; / *Complaints / objections may occur with the suppliers within the scope stated below;*

S/N	Şikâyet tipi Complaints Type	Ürün Belgelendirme Müdürü Kararı Decision of Product Certification Manager
1	Logonun ve belge kullanma hakkının belirlenen kapsam dışında kullanılması <i>Using the logo and the right to use certificate outside the specified rules</i>	En fazla 10 gün içerisinde düzeltici faaliyet istenilir, sonuç olumsuz ise bir ay belgenin askıya alınması, yine olumsuz ise belgenin iptaline <i>Corrective action is requested within a maximum of 10 days, if the result is negative, the certificate is suspended for a month, if it is negative, the certificate is canceled.</i>
2	Akreditasyon kurumunun logosunun yanlış kullanılması <i>Misusing of the accreditation body's logo</i>	
4	Tedarikçi ürününden faydalanan ilgili taraflardan gelen şikâyet / itiraz ve geri beslemeler <i>Complaints /appeals and feedback from related parties benefiting from the supplier's product</i>	Haklı şikâyet ise, müşteri memnuniyetinin devamı esas alınarak; <i>Based on the continuation of customer satisfaction;</i> Bir ay içerisinde özel denetim yapılabilir <i>Special audit can be coonducted within a month</i> En fazla 1 ay içinde düzeltici faaliyet istenilebilir sonuç olumsuz ise bir ay belgenin askıya alınması, yine olumsuz ise belgesi iptal. <i>Corrective action within a maximum of 1 month, if the result is negative, the certificate is suspended for one month, if it is negative, the</i>

HAZIRLAYAN/PREPARED BY Product Certification Manager	ONAYLAYAN/APPROVED BY Managing Director
---	--

	ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ THE PROCEDURE OF COMPLIANT AND APPEALS EVALUATION	Document Nr.	PRC-05/01
		Issuance Date	01.01.2021
		Revision Date	15.09.2021
		Revision Nr.	01

		<p><i>certificate is canceled</i></p> <p>Bir sonraki denetimde (gözetim, belge yenileme gibi) dikkate alınması.</p> <p><i>Consideration in the next audit (such as surveillance, document renewal)</i></p>
--	--	--

Yukarıda belirtilen durumlarda belgelendirme müdürü objektif delilleri en fazla bir hafta içerisinde değerlendirerek sonuçları ve aldığı kararı tedarikçiye yazılı olarak iletir. / *In the above-mentioned cases, the certification manager evaluates the objective evidence within a maximum of one week and communicates with supplier about the results and the decision in writing.*

Şikâyetle ilgili kuruluşun belgelendirilmesi aşamaları geçmişe yönelik olarak gözden geçirilir ve herhangi bir yanlış uygulama veya geliştirilmesi gereken hususlar varsa düzeltici faaliyet için veri teşkil eder. / *The stages of certification of the organization related to the complaint are reviewed retrospectively and constitute data for corrective action if there is any wrong application or issues that need improvement.*

Bu tip şikâyetlerin değerlendirilmesinde gizlilik prensibine uyum esastır. Konunun kamuoyuna duyurulmasının gerektiği özel durumlarda ne şekilde ve ne detayda duyurulacağı INSPECT'in sorumluluğunda olup, yasal gerekliliklere uygun davranılır. / *Compliance with the principle of confidentiality is essential in the handling of such complaints. In special cases where the subject needs to be announced to the public, how and in what detail it will be announced is the responsibility of INSPECT, and it is complied with legal requirements.*

Şikâyetlerde INSPECT sadece kendi içinde çözemediği durum olduğunda bunu komiteye iletir. Kendi içinde çözdüğü durumlarda şikâyetin komiteye gönderilmesine yukarıda da belirtildiği gibi gerek yoktur. / *In complaints, INSPECT only forward it to the committee when there is a situation that it cannot resolve within itself. As stated above, there is no need to send the complaint to the committee in cases where it resolves itself.*

INSPECT şikâyet konusunu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler. Birlikte belirlemenin kanıtı ise müşteri ve şikâyet sahibi ile yapılan yazışmalardır. (e-posta, posta, faks vb..) / *INSPECT, together with the customer and the complainant, determines the subject of the complaint and whether the solution will be given to the public, and*

HAZIRLAYAN/PREPARED BY
Product Certification Manager

ONAYLAYAN/APPROVED BY
Managing Director

	ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ THE PROCEDURE OF COMPLIANT AND APPEALS EVALUATION	Document Nr.	PRC-05/01
		Issuance Date	01.01.2021
		Revision Date	15.09.2021
		Revision Nr.	01

if so, to what extent. Evidence of co-determination is correspondence with the client and the complainant. (e-mail, mail, fax etc.)

4.2 İtirazlar / Appeals

4.2.1 Denetim sonucuna dair alınan kararlara itirazlar / Appeals on the decision of results of the Audit

Yazılı veya sözlü gelen bu tip itirazlar, itirazı alan personel tarafından Yönetim Temsilcisi'ne ve Belgelendirme Müdürüne bildirilir. Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınarak, Belgelendirme Müdürü ile birlikte hiç vakit harcanmadan Şikâyet ve İtiraz Komitesine iletilir. / *This type of written or verbal appeals are notified to the Management Representative and Certification Manager by the personnel receiving the objection. It is recorded by the Management Representative and forwarded to the Complaints and Appeal Committee together with the Certification Manager without wasting any time.*

ŞİK (Şikâyet ve İtiraz Komitesi) denetim ve belgelendirme işlemlerinden tamamen bağımsızdır. ŞİK tarafından en fazla bir hafta içerisinde değerlendirilir. / *ŞİK (Complaints and Appeal Committee) is completely independent from audit and certification processes. It is evaluated by the ŞİK within a maximum of one week.*

Değerlendirmede; / *In evaluation*

İlgili belgelendirme standartları, ve ilgili kılavuzları, tarafsızlık ve bağımsızlık gibi konular esas alınır. / *Relevant certification standards, and relevant guides, issues such as impartiality and independence are taken as basis.*

Gerekli olması durumunda belgelendirme müdüründen belgelendirme şartları konusunda detaylı bilgi istenilir. / *If necessary, detailed information about the certification requirements is requested from the certification manager.*

Değerlendirme sonucunda alınan karar, gerekçeleri ile birlikte (ilgili standart veya prosedüre refere edilerek, gerekli durumda bir nüshasını göndererek) ilgili taraflara yazılı olarak iletilir. / *The decision taken as a result of the evaluation is communicated to the relevant parties in writing (referring to the relevant standard or procedure, sending a copy if necessary), together with its reasons.*

4.2.2 Denetim sonucunda denetim heyetinin yazdığı majör/minör uygunsuzluk, gözlem veya tavsiye kararına itiraz / Appeals to the major / minor nonconformity, observation or recommendation decision written by the certification decision taker(s)

Denetim heyetinin yazdığı herhangi bir majör/minör uygunsuzluk veya gözlemin denetlenen tarafından kabul edilmemesi ve imzalanmaması. / *Any*

HAZIRLAYAN/PREPARED BY
Product Certification Manager

ONAYLAYAN/APPROVED BY
Managing Director

	ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ THE PROCEDURE OF COMPLIANT AND APPEALS EVALUATION	Document Nr.	PRC-05/01
		Issuance Date	01.01.2021
		Revision Date	15.09.2021
		Revision Nr.	01

major / minor nonconformity or observation written by the inspection team is not accepted and signed by the auditee.

Bu durumda baş denetçi denetlenene itiraz etme haklarının olduğunu açıklar. Daha sonra bir tutanak hazırlar. Tutanakta konu belirtilir ve denetlenenin imza atmaktan imtina ettiği vurgulanır. Denetlenenden tutanağa imza atması istenilir, eğer atmazsa tek taraflı tutanak imzalanır. / *In this case, the lead auditor explains that they have the right to appeal to the auditee. Then the report is prepared. The subject is specified in the report and it is emphasized that the auditee refrains from signing. The auditor is asked to sign the report, if not, a one-sided report is signed.*

Ürün Belgelendirme Müdürü itirazı inceler ve en fazla 5 gün içerisinde aldığı kararı ilgili taraflara detaylı gerekçelerle yazılı olarak iletir. / *The Product Certification Manager examines the appeals and forwards the decision taken within a maximum of 5 days to the relevant parties in writing with detailed justifications*

Ürün Belgelendirme Müdürü değerlendirme sonucuna göre şu tip kararlar alabilir; / *The below-mentioned results can be decided by Product Certification Manager after her/his evaluations*

Denetim heyeti tavsiye kararının onayına, / *Approval of audit team recommendation*

Denetim heyetinin değiştirilmesi, tekrar tamamen veya kısmen denetimin yapılmasına, / *Changing the certification decision taker, re-auditing in whole or in part*

Denetim heyetinin tersi yönünde karar verilmesi gibi. / *Making an opposite decision of the certification decision taker*

Denetlenen firma, Ürün Belgelendirme Müdürünün kararına da itiraz etme hakkına sahiptir. Bu durumda madde 4.2'ye göre değerlendirme gerçekleştirilir. / *The audited company also has the right to appeal the decision of the Product Certification Manager. In this case, the evaluation is made according to the article 4.2.*

4.2.3 Denetim heyetine itiraz / Appeal to audit decision maker(s)

Denetimi gerçekleştirmek üzere atanan denetçilerin isimleri PLN-03/00 Fabrika Denetimi Planı ile birlikte denetimden önce firmaya iletilir. Denetlenen firmanın denetim heyetinden bir denetçiye ya da hepsine itiraz etme hakkı vardır. Firmanın istemesi halinde denetçilerin CV'si firmaya iletilir. / *The names of the auditors assigned to carry out the audit are submitted to the company together with the PLN-03/00 Factory Audit Plan before the audit. The audited company has the right to appeal to one or all of the auditors from the audit team. If the audited company requests, the CVs of the auditors are sent to the audited company.*

HAZIRLAYAN/PREPARED BY
Product Certification Manager

ONAYLAYAN/APPROVED BY
Managing Director



**ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ
PROSEDÜRÜ
THE PROCEDURE OF COMPLIANT AND APPEALS
EVALUATION**

Document Nr.	PRC-05/01
Issuance Date	01.01.2021
Revision Date	15.09.2021
Revision Nr.	01

İtiraz, gerekçesi ile birlikte yazılı veya sözlü olarak Ürün Belgelendirme Müdürüne iletilir. Ürün Belgelendirme Müdürü denetim prosesini engellemeyecek ve geciktirmeyecek şekilde bu durumu değerlendirir. Denetimin tarafsızlığını, bağımsızlığını ve tutarlılığını riske etmeyecek şekilde değerlendirme yapılır. / *The appeal, together with its justification, is submitted to Product Certification Manager verbally or in writing. The Product Certification Manager evaluates this situation in a way that does not hinder or delay the audit process. Evaluations are made in a way that does not jeopardize the objectivity, independence and consistency of the audit.*

İtirazın haklı bulunmasında denetim heyeti değişikliği yapılması Ürün Belgelendirme Müdüründen istenilir. Yeni heyetin bilgileri teyit için firmaya gönderilir. / *If the appeal is found rightful, the product certification manager is asked to make a change in the audit committee. The information of the new delegation is sent to the company for confirmation.*

İtirazın haklı bulunmamasında; bu durum firmaya yazılı olarak iletilir ve denetimle ilgili tekrar teyit istenilir. Firma itirazında ısrarcı olursa, durum Şikâyet ve İtiraz Komitesine iletilir. / *If the appeal is not rightful; this situation is sent to the client in writing and reconfirmation is requested regarding the audit. If the company insists on its objection, the situation is conveyed to the Complaint and Appeal Committee.*

4.2.4 Tedarikçi şikâyetleri ile ilgili alınan karara itiraz / Decisions related with the complaint about supplier

Madde 4.1'e göre işlem görür. / *It is done according to clause 4.1*

4.3 Şikâyet / İtiraz Komitesinin Oluşturulması / Establishment of Complaint / Objection Committee

INSPECT yapmış olduğu faaliyetlerde tarafsızlığın sağlanması ve hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için; başvuruların kabulünden denetçilerin atanması, denetimin gerçekleştirilmesi, raporlanması ve belgelendirme kararı gibi denetim ve belgelendirme proseslerinden tamamen bağımsız şikâyet ve itiraz komitesini oluşturmuştur. / *In order to ensure impartiality and improve service quality in its activities, INSPECT has a complaints and appeal committee that is completely independent from the audit and certification processes such as the assignment of auditors from the acceptance of applications, performing the audit, reporting and certification decision.*

Şikâyet ve itiraz komitesi Genel Müdür ve Yönetim Temsilcisi tarafından 3 yıllığına atanır. Şikâyet ve İtiraz komitesi üyelerinin ataması; ilgili sektörü ve/veya hizmet verilen konuyu ilgilendiren bir şikâyet veya itiraz söz konusu olduğunda gerçekleştirilir. Şikâyet ve itiraz komitesi üyeleri için atama kriterleri görev tanımlarında belirtilmiştir.; / *The Complaint and Appeal Committee is appointed for 3 years by Managing Director and Management Representative. Appointment of the members of the Complaint and Objection Committee; It is carried out when there is a complaint or objection concerning the relevant*

HAZIRLAYAN/PREPARED BY
Product Certification Manager

ONAYLAYAN/APPROVED BY
Managing Director

	ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ THE PROCEDURE OF COMPLIANT AND APPEALS EVALUATION	Document Nr.	PRC-05/01
		Issuance Date	01.01.2021
		Revision Date	15.09.2021
		Revision Nr.	01

sector and / or the subject served. Appointment criteria for the members of the complaints and appeals committee has been explained on Job descriptions

Şikâyet ve itiraz komitesi üyeleri Şikâyet ve İtiraz Komitesi Üye Listesi'ne yazılır. / The Complaint and Appelas Committee Members are written on the complaint and Appeals Committee Member List.

Şikâyet ve itiraz komitesi başkanı komite üyeleri tarafından oy çoğunluğu ile seçilir. / The Chairman of the complaint and appeals committee is elected by the members of the committee by majority of votes.

Şikâyet ve itiraz komitesinin 3 yıllık çalışma dönemi sonunda, Genel Müdür tarafından aksi karar verilmediği sürece takip eden üç yıllığına tekrar yenilenir. / At the end of the 3-years working period, the committee is renewed for the following three years, unless otherwise decided by Managing Director.

4.4 Şikâyet ve İtiraz Komitesinin Çalışması / Working principles of Complaint and Appeal Committee

Komitenin çalışma kapsamı INSPECT belgelendirme ve denetim proseslerinin herhangi bir aşamasında gelen itirazların tarafsızlık ve gizlilik prensiplerine uyarak değerlendirilmesidir. / The scope of work of the Committee is the evaluation of appeal at any stage of the INSPECT certification and audit processes in accordance with the principles of impartiality and confidentiality.

Yazılı, sözlü veya internet aracılığı ile gelen tüm itirazlar Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınarak, kendi tavsiye değerlendirme görüşü ile birlikte şikâyet ve itiraz komitesine iletilir. / All the appeals which are received in writing or verbally are recorded by the Management Representative and forwarded to the complaint and appeal committee together with their own recommendation and evaluation opinion.

Şikâyetlerde INSPECT sadece kendi içinde çözemediği durum olduğunda bunu komiteye iletir. Kendi içinde çözdüğü durumlarda şikâyetin komiteye gönderilmesine yukarıda da belirtildiği gibi gerek yoktur. / In complaints, INSPECT only forwards it to the committee when there is a situation that it cannot resolve within itself. As stated above, there is no need to send the complaint to the committee in cases where it resolves itself.

Şikâyet ve İtiraz komitesi kararları oybirliği ile verilir. Sonuç müşteriye iletilir. / Decisions of the Complaint and Appeal Committee are made unanimously. The result is submitted to the customer

Değerlendirme sonucunda INSPECT'ten kaynaklanan eksiklik var ise belgelendirme müdüründen düzeltici faaliyet istenir. / If there is a discripiency arising from INSPECT as a result of the evaluation, corrective action is requested from the certification manager.

HAZIRLAYAN/PREPARED BY
Product Certification Manager

ONAYLAYAN/APPROVED BY
Managing Director

	ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ THE PROCEDURE OF COMPLIANT AND APPEALS EVALUATION	Document Nr.	PRC-05/01
		Issuance Date	01.01.2021
		Revision Date	15.09.2021
		Revision Nr.	01

Şikâyet için verilen karar, şikâyetle daha önce herhangi bir biçimde ilgisi olmayan kişi(ler) tarafından verilir, gözden geçirilir ve onaylanır. / *The decision on the complaint is reviewed and approved by the person (s) who had no previous involvement with the complaint*

Alınan kararın gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğinin takibi komite başkanı tarafından yapılır. Olumsuz olan sonuçlarda yeni düzeltici faaliyet istenir. INSPECT tarafından kaynaklanan eksiklik sonucu Şikayet ve itiraz Komitesinin aldığı karara INSPECT'in uymaması ve uymamakta ısrar etmesi durumunda Şikayet ve İtiraz Komitesi durumu GAC'a yazılı olarak bildirimde bulunabilir. / *The monitoring of taken decision has been made by the chairman of the committee. New corrective action is required for negative results. In the event that INSPECT does not comply with the decision taken by the Complaint and appeal Committee as a result of the deficiency caused by INSPECT and insists on non-compliance, the Complaint and appeal Committee may notify GAC in writing.*

Komite üyelerinin vereceği karar, itiraz edene karşı ayrımcı herhangi bir eylemle sonuçlandırılmaz. Bütün üyeler itiraz eden kişi, kurum ve kuruluşlara aynı mesafede olmak ve tarafsızlığını korumak zorundadır. Bu komiteye seçilen kişi(ler) bu prosedürü okumak ve anlamak zorundadırlar. Bu madde komiteye verilecek olan eğitimlerde mutlaka bahis konusudur. / *The decision of the committee members cannot be concluded with any discriminatory action against the applicant. All members are obliged to be at the same distance from the opposing persons, institutions and organizations and to maintain their impartiality. The person (s) selected to this committee must read and understand this procedure. This article is definitely subject to the trainings to be given to the committee.*

Komite değerlendirme yaparken, INSPECT'in / *During the committee is making evaluation*

- Akreditasyon standartlarına uyma, / *Complying with accreditation standards*
- Tarafsızlık ve gizlilik ilkesine bağlı kalma, / *Adhering to the principle of impartiality and confidentiality*
- Denetçilerin yetkin olması, / *The auditors's competencies*
- Denetimlerin tedarikçi sisteminin müşteri şartlarını karşılayabilecek, sürdürebilecek ve sistemi sürekli iyileştirebilecek yeterlilikte olup olmadığını ölçecek olması, / *Audits can measure whether the supplier system is capable of meeting customer requirements, sustaining it and continuously improving the system.*
- Denetimlerin tedarikçi sistemine katma değer sağlayacak nitelikte olması, / *Audits are of a nature that will add value to the supplier system*
- Tedarikçinin herhangi grup veya dernek üyeliği ve belgeli tedarikçi sayısına bakılmaksızın hizmetlerine kolayca ulaşması, / *The supplier should easily access its services regardless of the membership of any group or association and the number of certified suppliers.*
- Politika ve prosedürlere uygun uygulama, / *The applications which are compatible with policy and procedures*
- Belge ve logonun kullanımı, / *Logo and certificate usage*

HAZIRLAYAN/PREPARED BY
Product Certification Manager

ONAYLAYAN/APPROVED BY
Managing Director

	ŞİKÂYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ THE PROCEDURE OF COMPLIANT AND APPEALS EVALUATION	Document Nr.	PRC-05/01
		Issuance Date	01.01.2021
		Revision Date	15.09.2021
		Revision Nr.	01

gibi kriterler esas alınır. Şikâyet ve itirazların değerlendirilmesi prosedürü INSPECT web sayfasında ilgili tarafların bilgisine açılmıştır. / *The above criteria has been considered while making evaluating the complaints and appeals according to INSPECT's procedure which is available at INSPECT's web page*

İtirazın başvuran lehine sonuçlanmaması durumunda masraflar; / *Situation of costs if the appeal does not result in the applicant's favor*

INSPECT, bu durumu tarafsızlık açısından bir risk olarak görmesi riski minimize etmesi ve riskin kontrolünü efektif olarak sağlaması koşuluyla, itirazın işleme alınması ve itirazın itiraz sahibinin aleyhine sonuçlanması durumunda oluşacak masrafları karşı tarafa yansıtıp yansıtmayacağına kendisi karar verir. / *INSPECT decides itself whether the appeal will be processed and the costs incurred, if the appeal is concluded against appeal's owner provided that it considers this situation as a risk in terms of impartiality, minimizes the risk and ensures effective control of the risk.*

5.0 İlgili Dokümanlar / Related Documents

- **INS-01/01 Logo ve Belge Kullanım Talimatı / Logo and Certificate Usage Instruction**
- **FRM-27.00 Şikayet Ve İtiraz Bildirim Formu / Complaint And Appeal Declaration Form**

6.KAYITLAR / RECORDS

- Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan kayıtlar, yönetim temsilcisi tarafından 2 yıl, arşivde 3 yıl olmak üzere toplam 5 yıl saklanır. / *The records resulting from the implementation of this procedure are kept by Management Representative for 2 years and for 3 years in the archive which makes 5 years for a total.*

7.DEĞİŞİKLİK KAYDI / REVISION RECORD

No Nr.	Revizyon Numarası Revision Number	Tarihi Date	Değişiklik nedeni Revision Reason
1			

HAZIRLAYAN/PREPARED BY Product Certification Manager	ONAYLAYAN/APPROVED BY Managing Director
--	---