

| | | | |
|---|------------------------------------|-------------------|-----------------|
|  CIS KARKONT INSPECTION SERVICES <small>"Agents of CIS BV in Turkey"</small> | ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ | Doküman No: | KYS-P-06-TR |
| | | İlk Yayın Tarihi: | 14.07.2021 |
| | | Rev. Tarih/No: | 04.04.2023 / 02 |
| | | Sayfa Sayısı: | 1/4 |

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı ve kapsamı, CIS Karkont Gözetim Danışmanlık Ve Belgelendirme Tic. Ltd. Şti. tarafından verilen hizmetlerin her safhasında oluşabilecek müşteri şikayetlerinin kayda alınması, değerlendirilmesi ve çözülmesi için gerekli faaliyetlerin yapılması ve bu faaliyetlere ait sorumlulukların belirlenmesidir.

Kalite Sorumlusu bu prosedürün hazırlanıp uygulanmasından, Genel Müdür prosedürün uygulanabilmesi için gerekli alt yapıyı oluşturmaktan sorumludur. Tüm personel ise bu prosedüre uygun olarak hareket etmekten, şikayet ve itirazların alınması, kaydedilmesi, gerektiğinde çözümüne destek vermesi ve alınan kayıtların Kalite Sorumlusuna iletilmesinden sorumludur.

2. TANIMLAR

Müşteri: Şirketin faaliyet kapsamı doğrultusunda iş yapılması amacıyla talepte bulunan, verilen hizmet sonucunda rapor, sertifika, fatura vb.nin teslim edildiği gerçek veya tüzel kişilerdir.

Şikayet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun CIS Karkont'un faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir.

İtiraz: Müşteri tarafından iletilen, muayeneye ilişkin verilmiş olan kararın yeniden değerlendirilmesi talebidir.

3. UYGULAMA

3.1. Şikayet ve İtirazların Alınması ve Kaydı

Şikayet ve itirazların tüm seviyelerindeki kararlardan CIS Karkont sorumlu olup şikayet ve itiraz taleplerini resmi olarak kabul eder ve değerlendirmeye alınacağı bilgisini resmi olarak şikayet veya itiraz edene iletir. Gelen bildirimler sözlü ve/veya yazılı, telefon ve/veya e-posta yolu vb. ile alınabilir. **Şikayet ve itiraz prosedürünün her aşamasına şikayet veya itiraz eden dahil edilir.**

Müşteri haricindeki kaynaklardan sağlanan müşteri hakkındaki bilgiler CIS Karkont politikalarıyla tutarlı olacak şekilde gizli olarak ele alınacaktır.

Gelen şikayet ve itirazlar Kalite Sorumlusu tarafından kaydedilir ve numaralandırılır. Numaralar Yıl ve Sıra No şeklinde verilir. Örneğin 2021 yılı 1.şikayeti/itirazı için 2021-01 numarası verilir.

Şikayet ve itirazların kabulü, soruşturması ve kararı şikayet ve itiraz edene karşı ayrımcı herhangi bir faaliyetle sonuçlanmamaktadır.

Şikayet ve itirazların ele alınması prosesini anlatan Şikayet ve İtiraz Prosedürü, talep edilmesi halinde ilgili tüm taraflara gönderilir, ayrıca şirket kurumsal web sitesinde yayınlanmaktadır.

| HAZIRLAYAN | KONTROL EDEN | ONAYLAYAN |
|------------------|--------------|-------------|
| KALİTE SORUMLUSU | GENEL MÜDÜR | GENEL MÜDÜR |

Not: Bu dokümanın çıktısı alınırsa kontrollü doküman özelliğini kaybeder!

| | | | |
|---|------------------------------------|-------------------|-----------------|
|  CIS KARKONT INSPECTION SERVICES <small>"Agents of CIS BV in Turkey"</small> | ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ | Doküman No: | KYS-P-06-TR |
| | | İlk Yayın Tarihi: | 14.07.2021 |
| | | Rev. Tarih/No: | 04.04.2023 / 02 |
| | | Sayfa Sayısı: | 2/4 |

3.2. Şikayet ve İtirazların Değerlendirilmesi

Alınan şikayet veya itiraz kaydı en geç 5 iş günü içerisinde değerlendirilmeye alınır ve tüm incelemeler ile alınan kararlar objektif olarak gerçekleştirilir. Şikayet veya itirazın, faaliyet gösterilen alanlardaki sorumluluk kapsamında olup olmadığı, yasalara, akredite olunan ilgili Standartlara ve etik kurallara uygun olup olmadığı teyit edilir, eğer uygun ise şikayet veya itiraz işleme alınır.

Şikayet veya itirazın değerlendirilmesi için, Kalite Sorumlusu tarafından inceleme ekibi oluşturulur. Bu ekip üyeleri, ilgili Bölüm Sorumlusu, Kalite Sorumlusu ve şikayete/itiraza konu faaliyetlerde yer almamış personel olmak üzere en az 3 kişiden oluşur. **Eğer şikayete/itiraza konu faaliyetlerde yer alan personel Bölüm Sorumlusu ise bu durumda Bölüm Sorumlusu yerine Bölüm Sorumlusunun vekili inceleme ekibinin üyesi olacaktır.** Karar alınması için en az 2 üyenin oybirliği şarttır. Şikayet veya itirazın konusu sebebiyle dışarıdan teknik uzman görüşüne ihtiyaç olabilir. Bu durumda Hizmet-Ürün Alımı Gizlilik Sözleşmesi imzalanarak teknik uzmanın görüşüne başvurulabilir. Hukuki bir durum söz konusu olduğunda ise Hizmet-Ürün Alımı Gizlilik Sözleşmesi imzalanarak avukat görüşü alınır.

Kalite Sorumlusu tarafından belirlenmiş olan inceleme ekibi, termin tarihi ve düzeltici veya önleyici faaliyet gerekliliği Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu üzerinde kaydedilir.

Şikayet ve itirazların mümkün olduğunca kısa sürede çözülmesi için süreç Kalite Sorumlusu tarafından takip edilir.

3.3. Şikayet ve İtirazların Araştırılması

Oluşturulan ekip tarafından, inceleme ve araştırma çalışmaları başlatılır. İnceleme ekibi, şikayet veya itiraza konu olan durum ile ilgili tüm dokümanları ve kayıtları elde eder, gerektiğinde durum ile ilgili yasal mevzuatları ve ilgili standart gerekliliklerini inceler, şahit olan kişiler ile görüşerek delil toplar ve bunları Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu üzerinde kaydeder.

3.4. Şikayet ve İtirazların Sonuçlandırılması

İnceleme ekibi tarafından alınan kararlar ve şikayet/itirazı çözümlenmeye yönelik yapılması planlanan veya yapılan faaliyetler Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu üzerinde ilgili bölüme kaydedilir. Kalite Sorumlusu tarafından ilgili sorumlulara iletilmiş olan faaliyetin/işlemin yapılıp yapılmadığının kontrolü yapılır.

Şikayet veya itiraza konu olan hata eğer işin kalitesini ve doğruluğunu etkiler nitelikte ise, Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürüne göre işlem başlatılır.

| HAZIRLAYAN | KONTROL EDEN | ONAYLAYAN |
|------------------|--------------|-------------|
| KALİTE SORUMLUSU | GENEL MÜDÜR | GENEL MÜDÜR |

Not: Bu dokümanın çıktısı alınırsa kontrollü doküman özelliğini kaybeder!

| | | | |
|--|------------------------------------|-------------------|-----------------|
|  CIS KARKONT INSPECTION SERVICES "Agents of CIS BV in Turkey" | ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ | Doküman No: | KYS-P-06-TR |
| | | İlk Yayın Tarihi: | 14.07.2021 |
| | | Rev. Tarih/No: | 04.04.2023 / 02 |
| | | Sayfa Sayısı: | 3/4 |

3.5. Şikayet ve İtiraz Sonucunun Şikayet Edene Bildirilmesi

Şikayet ve itiraz ile ilgili değerlendirmelerin tamamlanmasının ardından, Kalite Sorumlusu tarafından şikayet veya itiraz edene resmi (yazılı) olarak şikayetinin ve itirazının sonucu e-posta ile iletilir. Sonucu bildiren kişi, şikayet veya itirazdan bağımsız bir kişi olur. Şikayet veya itiraz edene bilgi verildikten sonra şikayet veya itirazın kapatılması Kalite Sorumlusu tarafından gerçekleştirilir. Şikayet veya itirazın boyutu hukuksal olduğu takdirde gerekli çalışmalar hukuksal süreçte sonuçlandırılır.

3.6. Gizlilik

Şikayet veya itiraz eden ile muhatap olan tüm personel ve sorumlular, ilgili tarafların çıkarları, gizli bilgi ve tescilli hakların korunmasından ve tedbirlerin alınmasından sorumludur. Şikayet veya itirazın konusu sebebiyle dışarıdan teknik uzman ve/veya avukat görüşüne ihtiyaç olması durumunda ilgili kişiler ile Hizmet-Ürün Alımı Gizlilik Sözleşmesi imzalanır.

4. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

Şikayet ve İtiraz Formu (KYS-F-06-01-TR)
Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu (KYS-F-06-02-TR)
Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü (KYS-P-05-TR)
Hizmet-Ürün Alımı Gizlilik Sözleşmesi (KYS-F-09-04-TR)

5. DAĞITIM

Bu dokümanın elektronik nüshası tüm personelin erişimine açık olarak <https://drive.google.com/drive/folders/> adresinde **Gözetim Saha Klasörü** yolu ile ulaşılabilecek şekilde yer almaktadır.

6. REVİZYON GEÇMİŞİ

| Revizyon No | Revize Edilen Madde | Revizyon Nedeni | Revizyon Tarihi |
|-------------|---|---|-----------------|
| 01 | 3.1 bölümündeki "talepleri" yazımı "taleplerini" olarak değiştirilmiştir. "veya itiraz" yazımı eklenmiştir. | Kalite yönetim sistemi doküman gözden geçirme | 19.10.2022 |
| 01 | 3.3 bölümündeki "etmeli" yazımı "eder" olarak, "incelemeli" yazımı "inceler" olarak, "toplmalı" yazımı "toplar" olarak, | Kalite yönetim sistemi doküman gözden geçirme | 19.10.2022 |

| | | |
|-------------------|---------------------|------------------|
| HAZIRLAYAN | KONTROL EDEN | ONAYLAYAN |
| KALİTE SORUMLUSU | GENEL MÜDÜR | GENEL MÜDÜR |

Not: Bu dokümanın çıktısı alınrsa kontrollü doküman özelliğini kaybeder!

| | | | |
|---|------------------------------------|-------------------|-----------------|
|  CIS KARKONT INSPECTION SERVICES <small>"Agents of CIS BV in Turkey"</small> | ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ | Doküman No: | KYS-P-06-TR |
| | | İlk Yayın Tarihi: | 14.07.2021 |
| | | Rev. Tarih/No: | 04.04.2023 / 02 |
| | | Sayfa Sayısı: | 4/4 |

| | | | |
|----|---|---|------------|
| | "kaydetmelidir" yazımı "kaydeder" olarak değiştirilmiştir. | | |
| 01 | 3.4 bölümündeki " faaliyet" yazımı "faaliyetin" olarak değiştirilmiştir. | Kalite yönetim sistemi doküman gözden geçirme | 19.10.2022 |
| 01 | 3.5 bölümünde "veya itiraz" yazımı eklenmiştir. "olmalıdır" yazımı "olur" olarak değiştirilmiştir. | Kalite yönetim sistemi doküman gözden geçirme | 19.10.2022 |
| 01 | 3.6 bölümünde "veya itiraz" yazımı eklenmiştir. | Kalite yönetim sistemi doküman gözden geçirme | 19.10.2022 |
| 02 | 3.1. bölüme "Şikayet ve itiraz prosedürünün her aşamasına şikayet veya itiraz eden dahil edilir." yazımı eklenmiştir. | Akreditasyon sırasında tespit edilen tavsiye düzeltmesi | 04.04.2023 |
| 02 | 3.2. bölüme "Eğer şikayete/itiraza konu faaliyetlerde yer alan personel Bölüm Sorumlusu ise bu durumda Bölüm Sorumlusu yerine Bölüm Sorumlusunun vekili inceleme ekibinin üyesi olacaktır." yazımı eklenmiştir. | Akreditasyon sırasında tespit edilen uygunsuzluk düzeltmesi | 04.04.2023 |

| | | |
|-------------------|---------------------|------------------|
| HAZIRLAYAN | KONTROL EDEN | ONAYLAYAN |
| KALİTE SORUMLUSU | GENEL MÜDÜR | GENEL MÜDÜR |

Not: Bu dokümanın çıktısı alınırsa kontrollü doküman özelliğini kaybeder!