

	CPC BELGELENDİRME MUAYENE VE DENEY HİZMETLERİ TİC. LTD. ŞTİ.			
	ŞİKÂyet VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ			
	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi
	P.08	03.01.2012	10	03.07.2024

YAYIN TARİHİ	REV. NO	REV. TARİHİ	AÇIKLAMA
03.01.2012	06	16.10.2018	Şikayet veya itirazı çözen kararı veren, gözden geçiren ve onaylayan kişi 'Kalite Müdürü' yerine 'Genel Müdür Yardımcısı' olarak değiştirilmiştir.
03.01.2012	07	21.10.2019	Şikayet veya itirazı çözen kararı veren, gözden geçiren ve onaylayan kişi 'Genel Müdür Yardımcısı' yerine 'Mali ve İdari İşler Müdürü' olarak değiştirilmiştir.
03.01.2012	08	10.01.2023	Gönüllü alanda (Organizasyon Düzeyinde) sera gazı emisyonlarını doğrulayan kuruluşların akreditasyonu çalışmaları kapsamında düzenlemeler yapılmıştır.
03.01.2012	09	10.06.2024	Şikâyet ve İtiraz Komitesi kurulmadığında yürütülecek süreçler detaylandırılmıştır.
03.01.2012	10	03.07.2024	Şikâyet ve İtiraz Komitesi kurulmadığında yürütülecek süreçler revize edilmiştir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Sayfa No
		1/5

	CPC BELGELENDİRME MUAYENE VE DENEY HİZMETLERİ TİC. LTD. ŞTİ.			
	ŞİKÂyet VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ			
	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi
	P.08	03.01.2012	10	03.07.2024

1.AMAÇ

CPC'nin hizmet verdiği tüm faaliyet alanlarında müşteriler ya da diğer taraflardan alınan itirazların ve şikayetlerin kabulü, değerlendirilmesi, sonuçlarının ilgili taraflara iletilmesi ve sonuçlanamayan şikayetlerin yönetilmesini anlatmaktadır.

2.SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Kalite Müdürü, Belgelendirme Müdürü, UTO/ETA Müdürü ve Sera Gazı Doğrulama Müdürü sorumludur.

3.TANIMLAR

İtiraz: Uygunluk değerlendirme konusunu sağlayanın, uygunluk değerlendirme kuruluşuna veya akreditasyon kuruluşuna, konu ile ilgili olarak kuruluşun almış olduğu kararı yeniden mütalâa edilmesi durumu.

Şikâyet: CPC'nin tüm faaliyet alanlarında gerçekleştirdiği işlemler sonucunda müşterilerin veya diğer ilgili tarafları etkileyen ve CPC'ye bildirilen olumsuzluklardır.

Şikâyet ve İtiraz Komitesi: Sonuçlanamayan şikayetlerin değerlendirilmesi için bağımsız olarak çalışmalarını yürüten birimdir.

4.UYGULAMA

4.1 İtirazların ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi

Yazılı veya sözlü olarak her bir itiraz, itirazı alan personel tarafından ilgili birim müdürüne iletilir. İtiraz değerlendirmesinde Birim Müdürünün ilgili tesisin denetim/doğrulama faaliyetlerinde yer almaması gerekmektedir. Denetim/doğrulama faaliyetlerinde yer alması durumunda İdari İşler Birimi tarafından değerlendirilir.

İtirazı çözüme ulaştırılamadığı durumda itiraz şikâyete dönüşmektedir.

Yazılı veya sözlü olarak her bir şikâyet Mali ve İdari İşler Birimi ile Şikâyet ve İtirazları İnceleme Formu ile kayıt altına alınır. Mali ve İdari İşler Birimi değerlendirmesini yaparak hiç vakit harcanmadan Şikâyet ve İtiraz Komitesine iletilir. Şikâyet ve İtiraz Komitesi tarafından şikâyet tarihini takip eden en fazla bir hafta içerisinde değerlendirilir.

CPC 'ye web sayfasında (www.cpcert.org) Şikâyet ve İtiraz İnceleme Formu ile iletilmiş olunan, yazılı, sözlü, telefon veya e-mail yoluyla ulaşan tüm şikâyet, itiraz ve anlaşmazlıklar son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez. Gerek görülmesi durumunda şikâyet, itiraz ve anlaşmazlıklar yalnızca CPC'yi akredite eden kurum tarafından görülmesine izin verilir.

Şikâyet ve İtiraz Komitesinin aldığı tüm kararlarla ilgili olarak taraflar arasında uzlaşma olmaması durumunda çözüm yeri T.C Ankara Mahkemeleridir. Şikâyet, itiraz ve anlaşmazlıklar hakkında yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili müşteri mutlaka haberdar edilir.

TS EN ISO/IEC 17021-1 Sistem Belgelendirme Standardı, TS EN ISO/IEC 17065 Ürün Belgelendirme Standardı ve Yapı Malzemeleri Yönetmeliği, Yapı Malzemeleri Tabii Olacağı Kriterler Hakkında Yönetmelik, Sera Gazı ve/veya Karbon Ayak İzi Doğrulama Faaliyetleri kapsamında ulusal ve uluslararası standartlar, mevzuatlar, zorunlu dokümanlar, tarafsızlık ve bağımsızlık gibi konular ile Standardı esas alınır.

Gerekli olması durumunda Kalite/Belgelendirme/Sera Gazı/UTO-ETA müdüründen sistem, ürün belgelendirme, UTO/ETA ve sera gazı ve/veya karbon ayak izi doğrulama şartları konusunda detaylı bilgi istenilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Sayfa No
		2/5

	CPC BELGELENDİRME MUAYENE VE DENEY HİZMETLERİ TİC. LTD. ŞTİ.			
	ŞİKÂyet VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ			
	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi
	P.08	03.01.2012	10	03.07.2024

İtiraz	Açıklama	CPC Kararı
Denetim/Doğrulama Ekibine İtiraz	Denetimi/Doğrulamayı gerçekleştirmek üzere atanan denetçilerin/doğrulamayı yapanların öz geçmişleri denetimden/doğrulamadan önce firmaya e-mail olarak veya yazılı olarak bildirilir. Denetlenen firmanın denetim/doğrulama ekibinden bir denetçiye/doğrulamayı ya da hepsine itiraz etmesi,	Birim uzmanı tarafından itiraz ilgili Birim Müdürüne bildirilir. Birim Müdürü Denetimin/Doğrulamanın tarafsızlığını, bağımsızlığını ve tutarlılığını riske etmeyecek şekilde değerlendirme yapar. İtirazın haklı bulunmasında; Denetim/Doğrulama ekibi değişikliği yapılması sağlanır. Yeni ekibin bilgileri teyit için firmaya gönderilir. İtirazın haklı bulunmamasında; Mali ve İdari İşler Birimi tarafından bu durum firmaya Şikâyet ve İtirazları İnceleme Formuyla e-mail olarak iletilir. Denetim/doğrulamayla ilgili tekrar teyit istenilir. Firma itirazında ısrarcı olursa, durum Şikâyet ve İtiraz Komitesine iletilir.
Denetim/Doğrulama Sonucuna Dair Alınan Kararlara İtirazlar	Müşterinin Denetim/Doğrulama Sonucuna İtiraz etmesi,	Birim uzmanı tarafından itiraz ilgili Birim Müdürüne bildirilir. Birim Müdürü ilgili Standart veya Prosedür referans edilerek, gerekli durumunda bir nüshasını firmaya göndererek alınan sonucu kanıtlayacak şekilde değerlendirme yapar. İtirazın haklı bulunmasında Denetim/Doğrulama sonucu tekrardan gözden geçirilir veya denetim/doğrulama yeniden gerçekleştirilir. İtirazın haklı bulunmamasında; Mali ve İdari İşler Birimi tarafından bu durum firmaya Şikâyet ve İtirazları İnceleme Formuyla e-mail olarak iletilir. Denetim/doğrulamayla ilgili tekrar teyit istenilir. Firma itirazında ısrarcı olursa, durum Şikâyet ve İtiraz Komitesine iletilir.
Denetim/Doğrulama Sonucunda Denetim/Doğrulama Heyetinin Yazdığı Majör/Minör Uygunluk, Gözlem veya Tavsiye Kararına İtiraz	Denetim/Doğrulama ekibinin yazdığı herhangi bir majör/minör uygunluk veya gözlemin veya tavsiye kararının denetlenen tarafından kabul edilmemesi ve imzalanmaması,	Baş Doğrulamayı/Denetçi/Tetkikçi 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. İtirazın haklı bulunmasında Denetim/Doğrulama kararı tekrardan gözden geçirilir veya gerekiyorsa denetim/doğrulama yeniden gerçekleştirilir. İtirazın haklı bulunmamasında; Mali ve İdari İşler Birimi tarafından bu durum firmaya Şikâyet ve İtirazları İnceleme Formuyla e-mail olarak iletilir. Firma itirazında ısrarcı olursa, durum Şikâyet ve İtiraz Komitesine iletilir.
Müşteri şikayetleri ile ilgili alınan karara itiraz	Müşteri, şikayetler ile alınan kararlara itirazı	İtirazın haklı bulunmasında; Şikâyet ile alınan karar yeniden değerlendirilir. İtirazın haklı bulunmamasında; Mali ve İdari İşler Birimi tarafından bu durum firmaya Şikâyet ve İtirazları İnceleme Formuyla e-mail olarak iletilir. Firma itirazında ısrarcı olursa, durum Şikâyet ve İtiraz Komitesine iletilir.
Taşeron Laboratuvar Hakkındaki İtirazlar	Müşterinin taşeron laboratuvara veya laboratuvar sonuçlarına itirazı	Müşteri tarafından taşeron laboratuvar sonuçlarına yapılan itirazlar ancak tetkik numunesine ait raporun müşteriye tesliminden en geç 15 gün içerisinde yapılabilir. Şahit numunesi bulunan ürünler için müşterinin isteği üzerine müşteride bulunan şahit numunenin açılışı; Müşteri temsilcisi ile CPC temsilcisinin bulunduğu ortamda huzurda imzalanan bir tutanak karşılığında ve/veya Müşteri temsilcisinin bulunmadığı durumlarda CPC temsilcilerinin imzaladığı bir tutanak karşılığında yapılır ve tutanağın bir nüshası ile numunenin yarısı müşteriye kargo ile gönderilir. Diğer yarısı ise taşeron laboratuvara bırakılır. Firma itirazında ısrarcı olursa, durum Şikâyet ve İtiraz Komitesine iletilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Sayfa No
		3/5

	CPC BELGELENDİRME MUAYENE VE DENEY HİZMETLERİ TİC. LTD. ŞTİ.			
	ŞİKÂyet VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ			
	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi
	P.08	03.01.2012	10	03.07.2024

Şikâyet	Açıklama	CPC kararı
CPC ofis hizmetleri ile ilgili şikâyetler	İlgili kişilere ulaşılamaması, Teklif süresinin geç olması, Müşterinin bilmesi gereken dokümanların yetersiz veya ulaşılamaz olması, Belgenin düzenlenmesi ve gönderilmesi süresinin geç olması vb. gibi	En fazla bir hafta içerisinde sonuçlandırılır ve müşteriye dönülür, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür.
Denetim ile ilgili şikâyetler	Denetim heyetinin tavır ve davranışı, Denetim heyetinin etik olmayan davranışı, Denetimde uygun metod kullanılmaması, Denetim planına uymama, Denetimin katma değer sağlamaması vb. gibi	En fazla bir hafta içerisinde sonuçlandırılır ve müşteriye dönülür, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür.
Doğrulamayla ilgili şikâyetler	Doğrulama ekibinin tavır ve davranışı, Doğrulama ekibinin etik olmayan davranışı, Doğrulamaya uygun metod kullanılmaması, Doğrulama planına uymama, Doğrulamanın katma değer sağlamaması vb. gibi	En fazla bir hafta içerisinde sonuçlandırılır ve müşteriye dönülür, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür.
Logo ve İşaret Kullanma Talimatına Uyulmaması	Logonun/işaretin ve belge kullanma hakkının belirlenen kapsam dışında kullanılması CPC Kimlik numarasının ve CE/G işaretinin yanlış kullanımı Logonun/işaretin ürün sertifikası/deney sonucu gibi yanlış anlamaya sebep olabilecek şekilde kullanılması Akreditasyon kurumunun logosunun yanlış kullanılması,	En fazla 10 gün içerisinde düzeltici faaliyet istenilir, sonuç olumsuz ise bir ay belgenin askıya alınması, yine olumsuz ise belgenin iptaline
Müşteri dışındaki kurum, kuruluş ve kişilerden gelen şikâyetler	Müşterilerin bağlı veya üye olduğu ilgili oda veya meslek guruplarından gelen şikâyet / itiraz ve geri beslemeler Resmi organlardan gelen şikâyet / itiraz ve geri beslemeler Müşteri ürününden faydalanan ilgili taraflardan gelen şikâyet / itiraz ve geri beslemeler Yazılı ve görsel basında müşterilerle ilgili uygun olmayan haberlerin çıkması,	En fazla 1 ay içerisinde düzeltici faaliyet istenilir, sonuç olumsuz ise bir ay belgenin askıya alınması, yine olumsuz ise belgenin iptaline Gerekli olması durumunda bir ay içerisinde özel denetim yapılabilir.

Yukarıda belirtilen durumlarda Birim Müdürleri objektif delilleri en fazla bir hafta içerisinde gerekli olan doğrulanmış tüm bilgileri elde ettikten sonra değerlendirir. Mali ve İdari İşler Birimi tarafından alınan karar, şikâyet sahibine Şikâyet ve İtirazları İnceleme Formu ile (kayıt no ve tarihiyle) yazılı/fax ya da e-mail olarak bildirilir.

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.

Bu tip şikâyetlerin değerlendirilmesinde gizlilik prensibine uyum esastır. Konunun kamuoyuna duyurulmasının gerektiği özel durumlarda ne şekilde ve ne detayda duyurulacağı CPC'nin sorumluluğunda olup, yasal gerekliliklere uygun davranılır.

4.2. Şikâyet ve İtiraz Komitesinin Oluşturulması

CPC yapmış olduğu faaliyetlerde tarafsızlığın sağlanması ve hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için; başvuruların kabulünden denetçilerin/doğrulayıcıların atanması, denetimin/doğrulamanın gerçekleştirilmesi, raporlanması ve belgelendirme/doğrulama kararı gibi denetim/doğrulama ve belgelendirme proseslerinden tamamen bağımsız CPC personelinden şikâyet ve itiraz komitesini oluşturmuştur.

Şikâyet ve İtiraz Komitesi üyeleri; şikâyet ve şikâyet konusu birimi dikkate alınarak toplanır. Şikâyet ve İtiraz Komitesi denetim ve belgelendirme/doğrulama işlemlerinden tamamen bağımsız üyelerden oluşturulmaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Sayfa No
		4/5

	CPC BELGELENDİRME MUAYENE VE DENEY HİZMETLERİ TİC. LTD. ŞTİ.			
	ŞİKÂyet VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ			
	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi
	P.08	03.01.2012	10	03.07.2024

Belgelendirme Müdürü, Sera Gazı Doğrulama Müdürü, UTO/ETA Müdürü, Kalite Müdürü ve Mali ve İdari İşler Biriminden oluşmaktadır.

Örn: Şikâyet konusu Belgelendirme Birimi ile ilgisi ise komite ilgili tesisin belgelendirme faaliyetinde yer almamış Sera Gazı Doğrulama Müdürü ve İdari İşler Biriminden oluşmaktadır.

Şikâyet ve itiraz komitesi üyeleri için atama kriterleri;

- En az 1 yıl temsil ettiği sektörde iş tecrübesinin olması,
- Üniversite mezunu,
- CPC Belgelendirme prosedürleri hakkında bilgi sahibi olması
- İlgili standart ve Mevzuat hakkında eğitim alması ve genel bilgi sahibi olması,
- Mali baskılardan uzak, profesyonel karar verebilme yeteneğine sahip olması,
- Tamamen uzman ve profesyonel yapıda olması,
- Sektörü takip edebilecek nitelikte olması.

4.3. Şikâyet ve İtiraz Komitesinin Çalışması

Komitenin çalışma kapsamı CPC belgelendirme, denetim ve doğrulama proseslerinin herhangi bir aşamasında gelen şikâyetlerin tarafsızlık ve gizlilik prensiplerine uyarak değerlendirilmesidir.

Şikâyet İtiraz Komitesi, şikâyeti değerlendirme süresince gerektiğinde dışardan uzman görüşüne de başvurabilir.

Görüş verecek uzmanların en az 3 yıllık Baş Denetçilik/Doğrulamacılık tecrübesine sahip olması ve ilgili sektörde en az 3 Denetim/Doğrulama gerçekleştirmiş olması beklenir. Uzman görüşü gereken durumlarda değerlendirmede görev alacak personel son 2 yıl içerisinde itiraza konu olan Denetim/Doğrulama faaliyetlerinin hiçbir aşamasında görev almamış olmalıdır.

Komitenin değerlendirme sonucunda CPC' den kaynaklanan eksiklik var ise Kalite ve İlgili Birim Müdürlerinden düzeltici faaliyet istenir.

Alınan kararın gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğinin takibi ilgili birim müdürü tarafından yapılır. Yetersiz veya olumsuz olan sonuçlarda yeni düzeltici faaliyet istenir.

Şikâyet ve İtirazların değerlendirilmesi;

Komite değerlendirme yaparken, CPC'nin;

- İlgili teknik şartname (standart, Yönetmelik vb.) kurallarına uyma,
- Tarafsızlık ve gizlilik ilkesine bağlı kalma,
- Denetçilerin/Doğrulamacıların yetkin ve yeterli olması,
- Denetimlerin tedarikçi sisteminin müşteri şartlarını karşılayabilecek, sürdürebilecek ve sistemi sürekli iyileştirebilecek yeterlilikte olup olmadığını ölçecek olması,
- Denetimlerin tedarikçi sistemine katma değer sağlayacak nitelikte olması,
- Doğrulamaların, sera gazı emisyon ve/veya karbon ayak izi raporlarının doğrulanması sürecindeki faaliyetlerin sürdürülmesini sağlayabilecek, iyileştirilebilecek yeterlilikte olup olmadığını ölçecek olması,
- Müşterinin herhangi grup veya dernek üyeliği ve belgeli müşteri sayısına bakılmaksızın hizmetlerin kolayca ulaşması,
- Politika ve prosedürlere uygun uygulama,

Gibi kriterler esas alınır.

5.EKLER

F.28 Şikâyet Formu

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Sayfa No
		5/5