

**1.AMAÇ**

Bu prosedürün amacı, OBJEKTİF tarafından uygulanmakta olan sistem belgelendirme faaliyetlerine ilişkin itiraz ve Şikâyetler ile belgelendirilmiş kuruluşlara ilişkin Şikâyet ve anlaşmazlıkların ele alınma yöntemlerinin belirlenmesidir.

**2.KAPSAM**

Belgelendirme faaliyetlerinin ilgili uluslararası kılavuzlar çerçevesinde yürütülmesi sonucu ortaya çıkan her türlü Şikâyet ve itirazların değerlendirilmesini kapsar. Bu prosedürün hazırlanmasında ISO 17021-1:2015 Madde 9.7 ve 9.8 esas alınmıştır. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Kurulunun oluşturulma amacı, OBJEKTİF'e ulaşan Şikâyetlerin çözülmesine yardımcı olmaktır.

**3.SORUMLULUK**

Genel Müdür: Müşteriden gelen Şikâyetlerin Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirmesinden sorumludur.

Yönetim Temsilcisi: Müşterilerden gelen tüm şikâyetlerin alınmasından ve Müşteri Şikâyetlerinin Yönetim Gözden Geçirme toplantılarında değerlendirmesinden sorumludur. Ayrıca müşteri anketlerinin değerlendirilmesinden sorumludur.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Kurulu: Şikâyetlerin değerlendirilmesinden ve Genel Müdüre sunulmasından sorumludur.

**4.TANIMLAR**

**İtiraz:** Anlaşmazlık ve Şikâyet durumunda OBJEKTİF'in kararlarına rağmen anlaşmazlık durumu.

**Şikâyet:** OBJEKTİF belgelendirme faaliyetleri, OBJEKTİF adına hizmet veren çalışanları, OBJEKTİF tarafından belgelendirilen kuruluşlar ve bunların ilgili belgeler kapsamındaki faaliyetleri ile ilgili performans, prosedür ve politikaları hakkında kuruluşların veya diğer ilgili tarafların olumsuz ifadeleri.

**Anlaşmazlık (Uyuşmazlık):** OBJEKTİF'in uygulamalarında (Denetim Ekibi, Denetim Tarihi vb.) mutabakat olmaması durumu.

**5.UYGULAMA**

**İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Kurulu üyeliği:** İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Kuruluna üyelik OBJEKTİF üst yönetiminin atamasıyla gerçekleşir. Yönetim Temsilcisi şikâyetlerin çözümünde öncelikli yetkili olduğu için kurula dahil olamaz ancak şikâyet veya itiraza müdahil olamayacak pozisyonda görev yapmak kaydıyla OBJEKTİF içinden veya dışından üye veya üyeler seçilebileceği gibi yalnızca o şikâyeti veya itirazı görüşmek için bilgisine başvurulmak üzere Şikâyete neden olan konu dışından bir kişi de o toplantıya dahil edilebilir.

**İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Kurulunun görevleri:** OBJEKTİF'e ulaşan Şikâyetler, Yönetim Temsilcisi ve üst yönetim tarafından çözümlenemezse şikâyet veya itiraz, İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Kuruluna götürülür. İtiraz ve şikâyet Değerlendirme Kurulu bunun üzerine toplanarak üst yönetim tarafından elde edilen bilgi ve bulgular ışığında şikâyet veya itirazı çözmek için izlemesi gereken yolu tespit eder ve şikâyetin çözülmesini sağlar.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Kurulunda alınan kararlar doğrultusunda, gerekli düzeltici/önleyici faaliyetler başlatılır. İtirazın ve/veya şikâyetin karmaşıklığına göre, İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Kurulu, üst yönetim tarafından telefonla, elektronik değerlendirme yapılmasını talep edebilir. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Kurulundaki görüşme ve öneriler kayda geçirilerek, İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Kurulundaki tüm üyeler tarafından imzalanarak genel müdüre iletilir. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Kurulu görevleri OPR.14 Görev Yetki ve Sorumluluklar Prosedüründe ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

**İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Kurul Gizliliği:** Üyeler komite üyeliğine atandıklarının hemen ardından OFR.45 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Kurulu Sözleşmesi ve OFR.48 Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhünamesi imzalamalıdır. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Kurulu üyeleri, OBJEKTİF veya müşterileriyle ilgili hiçbir bilgiyi diğer üyelerden başka hiç kimseye iletmemeli veya hiç kimse ile müzakere etmemelidir. Toplantılarda tartışılan bütün bilgiler gizli ve güvenli olarak ele alınmalıdır.

**İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Kurulu Toplantı Kuralları:** Kurul yalnızca OBJEKTİF tarafından talep halinde toplantı yapar. Bu toplantı Şikâyet veya itirazı yapan tarafın gizli bilgilerini içeriyorsa tüm üyeler bu konuda tarafsızlık ve gizliliğini korumakla yükümlüdür. Toplantının işleyişi ve Şikâyet ve itirazlarla ilgili diğer hususlarda OPR.12 İtiraz ve Şikâyet Prosedürü'ne göre hareket edilecektir. Gerçekleştirilen toplantılar alınan kararları da içerecek şekilde yazılı olarak kayıt altına alınacak ve OBJEKTİF üst yönetime sunulacaktır. Bu yazılı kaydın toplantıya katılan tüm üyeler tarafından imzalanmış olması, tarih yazılmış olması, konu ve kararı içeriyor olması yeterli olacak, ayrıca bir formatın kullanılması beklenmeyecektir. Üst yönetim, yapılan tüm inceleme sonuçları, objektif kanıtlar ve kurul kararını da dikkate alarak nihai kararı üstlenir.

**5.1 Şikâyetler****5.1.1 Şikâyet Başvurularının Alınması ve Değerlendirilmesi**

OBJEKTİF Belgelendirme hizmetleri veya uygulamalarıyla ilgili olarak OBJEKTİF'e ulaşan sözlü veya yazılı şikâyetler, kayıt altına alınması ve değerlendirilmesi için yönetim temsilcisine iletilir. Bu aşamada yönetim temsilcisi şikâyet sahibi ile bizzat iletişime geçerek şikâyetin temel sebebini, ne durumda ortaya çıktığını teyit eder. OBJEKTİF'e ulaşan şikâyetler, Yönetim Temsilcisi tarafından OFR.33 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu kaydedilir ve en geç (7) yedi gün içinde değerlendirilir. OBJEKTİF, şikâyeti geçerli kılmak için gereken tüm bilgilerin toplanmasından, doğrulanmasından, bu bilgilerin gizli tutulmasından, şikâyetin değerlendirilmesinden ve şikâyet ile ilgili alınacak olan kararlardan bizzat sorumludur.

Şikâyet, OBJEKTİF tarafından belgelendirilmiş bir müşterinin faaliyetleri hakkındaysa şikâyetçi tarafa öncelikle bu firma ile iletişime geçerek şikâyetlerini bizzat bu firmaya iletmeleri gerekliliği belirtilir ancak yine de bu şikâyet OBJEKTİF tarafından kayıt altına alınmak zorundadır. Şikâyet, OBJEKTİF tarafından belgelendirilmiş müşterinin belgeli yönetim sistemi faaliyetleri hakkındaysa şikâyet Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır. Yönetim Temsilcisi, müşterinin dosyasına ve tetkik raporlarındaki bulgulara bakar ve ciddi bir durumla karşılaşıldığında genel müdür bilgilendirilir. Genel müdürün incelemesi ardından şikâyete konu olan firma ile şikâyet hakkında iletişime geçilir ve kuruluştan hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler hakkında bilgi talep edilir. Şikâyetçi tarafın onayı halinde şikâyetçi tarafın ismi de şikâyete konu olan firmaya bildirilebilir. Genel müdürün kararına göre müşteriye kısa süreli tetkik yapılabilir. Böyle bir tetkike karar verilirse müşteriye, en fazla (1) bir gün önce şikâyete konu durumu değiştirmesine imkân tanınmayacak şekilde haber verilir. Müşterinin bu tetkike ve tetkik ekibine itiraz hakkı bulunmamaktadır.

Gerekli incelemelerden sonra elde edilen bulgulara göre acil ve plansız bir tetkik ihtiyacı olmadığı tespit edilirse ve şikâyet karşısında kuruluşun uyguladığı düzeltici faaliyetlerin yeterli bulunması durumunda kuruluşun normal gözetim tetkiki tarihinde kuruluşun tetkiki esnasında konu olan müşteri şikâyetine ve tüm şikâyetlere ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

Sözlü olarak gelen şikâyetler için, önce şikâyetin geçerliliği yönetim temsilcisi tarafından araştırılır. Şikâyet geçerli ise ve bu şikâyet OBJEKTİF'in sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleri ile ilgili ise hemen işleme konulur. Yönetim temsilcisi şikâyet sahibine geri dönerek şikâyetini işleme konulabilmesi için yazılı olarak bildirim yapması gerektiğini bildirir. Yazılı olarak gelmeyen şikâyetler işleme konulmaz.

**5.1.2 Genel Şikâyetlerin Karara Bağlanması**

OBJEKTİF'e yalnızca yazılı olarak ulaşan ve OBJEKTİF'in sorumlu olduğu belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olan şikâyetler işleme konulur. İlk etapta "OFR.33 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu" Yönetim Temsilcisi tarafından doldurulur. Müşteri ile birlikte objektif, yapıcı bir şekilde zaman kaybetmeden sorunun çözülmesi temel prensiptir. Şikâyetler işleme konulduğu tarihten itibaren en geç (7) yedi gün içerisinde Genel Müdür'ün bilgisi dahilinde firmaya şikâyetin değerlendirmeye alındığı ve sürecin başlatıldığı bildirilerek araştırma, analiz ve değerlendirme çalışması başlatılır.

Şikâyetleri değerlendirme süreci aşağıdaki unsurları içerir:

- Şikâyetin alınması (web sitesi, telefon, posta, faks vb.), doğrulanması (sertifikalı müşteriye veya denetim ekibine sorulması vb.), şikâyetin araştırılması ve buna cevaben hangi eylemlerin yapılması gerektiğine karar verilmesi için sürecin ana hatları;
- Şikâyetin izlenmesi ve kaydedilmesi, bunlara yanıt olarak gerçekleştirilen eylemler;
- Uygun düzeltme ve düzeltici eylemlerin yapılması.

Şikâyetler, İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Kurulu tarafından incelenmektedir. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Kurulunun toplanabilmesi için şikâyet sahibinin, gerekçesini yazılı olarak (mümkün olduğunda delilleriyle birlikte) OBJEKTİF'e sunması gereklidir. Kurul bu durumda bildirimden en geç on beş (15) gün içerisinde toplanıp şikâyeti inceleyecektir. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Kurulu, OPR.14 Görev Yetki ve Sorumluluklar Prosedürü Madde 5.1.11 de yeterlilikleri belirlenmiş kişilerden oluşur. Kurulda salt çoğunluğa bakılarak karar alınır ve alınan karar OBJEKTİF üst yönetimine sunulur. Nihai ve bağlayıcı karar OBJEKTİF Üst yönetiminin sorumluluğundadır. Bu kurulda alınan kararlar OBJEKTİF Üst yönetimine iletilir. Üst yönetim, yapılan tüm inceleme, objektif kanıtlar ve komite kararını da dikkate alarak nihai kararı verir.

Şikâyet tarihinden itibaren en geç (1) bir ay içinde yapılan işlemlerin sonucu firmaya yazılı olarak bildirilir. Şikâyetlerin takibi OFR.64 İtiraz ve Şikâyet Takip Tablosu ile Yönetim Temsilcisi tarafından yapılmaktadır.

OBJEKTİF'in aldığı tüm kararlarla ilgili olarak karşılıklı uzlaşma olmadığı durumda çözüm yeri T.C. İzmir mahkemeleridir. Müşteri şikâyetleri ile ilgili tüm bilgiler ve dokümanlar ve sonuçları YGG toplantılarında iyileştirme fırsatlarını tanımlamak için gözden geçirilir.

**5.1.3 Şikâyet Konusu ve Çözümünün Kamuya Açılması**

OBJEKTİF, şikâyete konu olan taraflardan birinin talep etmesi durumunda, şikâyet sahibi ve şikâyete neden olan belgelendirilmiş müşterisi ile birlikte şikâyetin konusunu ve çözümünün kamuya açılıp açılmamasına ve eğer açılacaksa ne seviyede açılacağına her iki tarafında kabul ettiği seviyede resmî web sitesinde duyurmak suretiyle kamuyu bilgilendirecektir.

**İlgili Dokümanlar:**

OFR.33 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu

OFR.64 İtiraz ve Şikâyet Takip Tablosu

**5.2 İtirazlar**

İtirazlar da İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Kurulu tarafından incelenmektedir. İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Kurulunun toplanabilmesi için itiraz sahibinin, gerekçesini yazılı olarak (mümkün olduğunda delilleriyle birlikte) OBJEKTİF'e sunması gereklidir. Kurul bu durumda bildirimden en geç on beş (15) gün içerisinde toplanıp itirazı inceleyecektir.

Kararların tarafsızlığı açısından üyelerin seçiminde itiraza sebep olan konunun bir parçası olmamasına dikkat edilir. İtiraz sahibine, konunun görüşüleceği tarih, komitedeki kişilerin isim ve özgeçmişleri teyit için bildirilir ve talep ettikleri takdirde toplantıya gözlemci olarak katılabilecekleri bildirilir. İtiraz sahibinin, itirazı ile ilgili karar alacak komite üyelerinin seçimine itiraz ettiği takdirde gerekçesi yazılı olarak bildirmesi istenir, gerekçesinde haklı olduğu tespit edilir ise komite üyeleri Yönetim Temsilcisi tarafından yeniden belirlenir.

İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Kurulu, itiraz konusu ile ilgili olarak ihtiyaç halinde dışarıdan (tüketici hakları, sivil toplum örgütleri vb.) görüş talep edebilirler. Aynı zamanda kurul itiraz hakkında karar verirken daha önce benzer durumlarda yapılan itirazlara karşın alınan kararları da dikkate alacaktır. Kurulda salt çoğunluğa bakılarak karar alınır ve alınan karar OBJEKTİF üst yönetimine sunulur. Nihai ve bağlayıcı karar OBJEKTİF Üst yönetiminin sorumluluğundadır.

Nihai karara göre yönetim temsilcisi tarafından düzeltici/önleyici faaliyet başlatılır ve faaliyetin işlemleri izlenir ve sonuçlar Genel Müdüre ve yazılı olarak müşteriye bilgi verilir. Başlatılan düzeltici/önleyici faaliyet için OPR.06 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü'nde belirtilen uygulamalar gerçekleştirilir. Düzeltici faaliyeti gerçekleştirilen ve sonuçlanan müşteri istek, itiraz veya şikâyetleri, ilgili OFR.33 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formuna işlenir. Karar itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir.

Yapılan düzeltici faaliyet aşağıdaki önlemleri içerebilir:

- Sertifikanın mümkün olan en kısa sürede iadesi
- Tekrarın önlenmesi
- Alınan düzeltici / doğrulayıcı tedbirlerin etkinliğinin değerlendirilmesi

Kuruluş, OBJEKTİF'in kararlarına ilişkin itirazlarını T.C. İzmir Mahkemelerine iletebilir. Ayrıca müşterinin veya ilgili tarafın şikâyete konu itirazını aynı şekilde TÜRKAK'a doğrudan aktarma hakkı da vardır. İtirazcı, TÜRKAK Rehber R10.08 ile şikâyetler ve uzlaşmazlıklar gereklilikleri hakkında bilgilendirilir.

Müşteri itirazları ile ilgili tüm bilgiler ve dokümanlar ve sonuçları YGG toplantılarında iyileştirme fırsatlarını tanımlamak için gözden geçirilir.

İtirazların takibi OFR.64 İtiraz ve Şikâyet Takip Tablosu ile Yönetim Temsilcisi tarafından yapılmaktadır.

**İlgili Dokümanlar:**

OFR.33 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu

OFR.64 İtiraz ve Şikâyet Takip Tablosu

**5.3 Anlaşmazlık Başvurularının Alınması ve Karara Bağlanması**

OBJEKTİF'e ulaşan sözlü veya yazılı istekler OFR.33 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu ile Yönetim Temsilcisi tarafından işleme alınması ve değerlendirilmesi için kaydedilir. Yönetim Temsilcisi anlaşmazlık başvurusunda bulunan taraf ile anlaşmazlık konusunu ve sebebini netleştirmelidir. Anlaşmazlık kaydı yapıldıktan sonra gereken faaliyetleri tespit eder.

Anlaşmazlık durumlarında öncelikle mutabakat sağlanamayan nokta üzerinde müşterinin veya ilgili tarafın isteği veya haklılık gerekçesi araştırılır.

İlgili tarafın gerekçesinde haklı olduğu tespit edilirse müşteri veya ilgili tarafa ek maliyet getirmeyecek şekilde anlaşmazlık çözülür ve ilgili tarafa bu durum yazılı olarak bildirilir. Ayrıca konu ile ilgili olarak OBJEKTİF'in bir hatası olduğuna kanaat getirilirse, durumu OPR.06 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü'ne uygun olarak kayıt altına alınmasını sağlar. İlgili tarafın gerekçesinde haksız olduğu tespit edilirse bu durum ilgili tarafa yazılı olarak bildirilir.

Anlaşmazlıklar hakkında ilgili tarafa en geç (7) yedi gün içinde konu ile ilgili bildirim verilir.

**İlgili Dokümanlar:**

OFR.33 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu

OFR.64 İtiraz ve Şikâyet Takip Tablosu

**5.4 Gizlilik**

- OBJEKTİF'e ulaşan tüm şikâyet, itiraz ve başvurular gizli olup, kamuya açılması gereken koşullar haricinde üçüncü taraflara bilgi verilmez.
- Gerek görülmesi durumunda yalnızca OBJEKTİF'i akredite eden kurum tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili taraflar mutlaka haberdar edilir.
- Bilgilerin akredite eden kurum ve/veya yasal makamlar ile paylaşılmasını gerektiren durumlar aşağıdaki gibi olabilir:
  - a) Akreditasyon denetimlerinde denetçilerin talebi,
  - b) Akreditasyon veya onayla ilgili kamu otoritelerinin talebi,
  - c) Adli makamların talebi,
  - d) Güvenlik nedeniyle talepler (Emniyet, MİT, vb.)
- Bütün kayıtlar, dokümanlar, cevaplar ve bütün ilgili toplantı kayıtları, yönetim temsilcisinin şikâyet dosyasında saklanır. Temyiz sürecinin her bir aşamasında alınan kararların gerekçeleri hakkında şikâyet sahibi bilgilendirilir ve bu bilgilendirme kayıt altına alınır.
- Bu prosedürde belirtilen tüm doküman ve kayıtlar kalite kaydı olarak ilgili prosedürüne göre muhafaza edilir.
- OBJEKTİF, şikâyet ve itiraz prosesleri hakkında bilgiyi [www.objective.com.tr](http://www.objective.com.tr) web adresinden kamuoyuna duyurmaktadır.

**6. İLGİLİ DOKÜMANLAR**

OFR.33 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Formu

OFR.64 İtiraz ve Şikâyet Takip Tablosu

OFR.45 İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Kurulu Sözleşmesi

OPR.14 Görev Yetki ve Sorumluluklar Prosedürü

**7. REVİZYON BİLGİLERİ TABLOSU**

REVİZYON BİLGİLERİ TABLOSU			
Revizyon No	Revizyon Tarihi	Madde No	Revizyon İçeriği
01	02.12.2024	5.3	Kuruluş, OBJEKTİF'in kararlarına ilişkin itirazları hususu ayrıntılı şekilde açıklandı.
02	20.11.2025	Muhtelif	Türkak denetiminde tespit edilen uygunsuzluk dahilinde, prosedürün tamamında yer alan itirazlarla ilgili kısımlarda revizyon yapıldı.
03	04.02.2026	Muhtelif	Prosedürün tamamında revizyon yapıldı. Prosedürün 5. Uygulama maddesi yeniden düzenlenerek: 5.1 Şikâyetler 5.2 İtirazlar 5.3 Anlaşmazlık Başvurularının Alınması ve Karara Bağlanması 5.4 Gizlilik Şeklinde revize edildi.