	ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.	Document No	ICAS-PR-009		
	İTİRAZ, ŞİKÂYET VE UYUŞMAZLIK DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ ASSESSMENT OF OBJECTION, COMPLAINT AND INCOMPATIBILITY PROCEDURE	Release Date	04.01.2016		
		Revision Date	08.01.2019	No	02

1. AMAÇ / OBJECTIVE

Bu prosedür, ICAS tarafından yürütülmekte olan uygunluk değerlendirme hizmetleriyle ilgili olabilecek itiraz, şikâyet ve uyumsuzlukların değerlendirilmesi amacıyla hazırlanmıştır.

This procedure is prepared for the assessment of objections, complaints and incompatibilities about the conformity assessment services that are carried out by ICAS.

2. KAPSAM /SCOPE

Bu prosedür, ICAS tarafından yürütülmekte olan uygunluk değerlendirme hizmetleri kapsamında; uygunluk değerlendirme faaliyetleri ve sonuçları, ilgili organların kararları vb. ile ilgili olabilecek itiraz, şikâyet ve uyumsuzlukların değerlendirilmesine ilişkin usul ve esasları kapsar.

This procedure includes the methods and principles of the assessment of objections, complaints and incompatibilities about the results of conformity assessment activities, decisions of relevant units etc. during the conformity assessment services performed by ICAS.

3. SORUMLULAR / RESPOBSIBLES

Uygunluk değerlendirme hizmeti veren bütün birimler.
All the units that gives the conformity assessment service

4. TANIMLAR / DEFINITIONS

ICAS: Uluslararası Uygunluk Değerlendirme Servisi A.Ş.
ICAS: International Conformity Assessment Service Inc.


İlgili Birim : İtiraz, şikâyet ve uyumsuzluk başvurusu yapan kuruluşa uygunluk değerlendirme hizmetini veren, kuruluşun uygunluk değerlendirme dosyasının bulunduğu birimi

Relevant Unit: The unit that has the conformity file and gives the conformity service to establishment who has the application of objection, complaint ve incompatibility.

4.1. İtiraz / Objection

İtiraz; ICAS'dan uygunluk değerlendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların, kendilerini ilgilendiren konularda ICAS'ın ilgili birimlerinin almış olduğu kararlara karşı yaptıkları başvurudur.

Objection; is the application of the person/foundation/establishment against the decision of relevant unit of ICAS that gives conformity assessment service to them.

	ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.	Document No	ICAS-PR-009		
	İTİRAZ, ŞİKÂYET VE UYUŞMAZLIK DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ ASSESSMENT OF OBJECTION, COMPLAINT AND INCOMPATIBILITY PROCEDURE	Release Date	04.01.2016		
		Revision Date	08.01.2019	No	02

4.2. Şikâyet/ Complaint

Şikâyet; ICAS 'in uygunluk değerlendirme hizmeti verdiği kişi/kurum/kuruluşların, ICAS 'dan aldıkları hizmetlerden veya ICAS 'dan uygunluk değerlendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların ürün, hizmet, sistem vb. kullanan/faydalanan veya etkilenenlerin duydukları memnuniyetsizlikleri ile ilgili başvurulardır.

Complaint; is the application about the dissatisfaction of the person/foundation/establishment that get conformity assessment service from ICAS or the application the dissatisfaction about the product, service, system etc. of the foundations/establishments who gets conformity assessment service from ICAS.

4.3. Uyuşmazlık/ Incompatibility

Uyuşmazlık; ICAS 'in uygunluk değerlendirme hizmeti verdiği kişi/kurum/kuruluşların, ICAS ile aralarında görüş, algılama ve/veya yorum farklılıkları ile ilgili olarak yaptıkları başvurudur.

Incompatibility; is the application of person/foundation/establishment, who has taken conformity assessment service from ICAS, about the difference between them and ICAS about the opinion, perception and/or comment

5. UYGULAMA / IMPLEMENTATION


İtirazların kabulü, değerlendirilmesi ve kararı, itiraz eden kuruluşa karşı ayrımcı herhangi bir faaliyetle sonuçlanmamalıdır. Bu sebeple, belgelendirme başvurusu yapılmış sistem konusunda uygunluk değerlendirme faaliyetinde görev almış personel(ler) bu süreçte yer alamaz.

Submission, investigation and decision on appeals shall not result in any discriminatory actions against the company. For this reason, the person(s) who made the conformity assessment of that subject don not take part in all assessment processes of submission, investigation and decision.

5.1. İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Başvurularının Kabulü / Acceptance of the application of the suggestion, complaint and incompatibility

Hizmetlerimize ilişkin ilgili taraflardan öneri, şikâyet veya itirazlar sözlü yazılı mail telefon ile yapılabilir. Öneri, şikâyet ve itirazı alan kişi bahse konu hususu Kurumsal İletişim Birimine yönlendirilir.

Suggestions, complaints or objections related with our services can be done by phone, mail or in written. The person who gets the suggestion, complaint or objection conducts it to the corporate communication unit.

	ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.	Document No ICAS-PR-009
	İTİRAZ, ŞİKÂYET VE UYUŞMAZLIK DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ ASSESSMENT OF OBJECTION, COMPLAINT AND INCOMPATIBILITY PROCEDURE	Release Date 04.01.2016
		Revision Date 08.01.2019 No 02

Kurumsal iletişim birimi İtiraz, şikâyet ve uyuşmazlık başvurularını bahse konu başvuruyu yapan kuruluşla irtibata geçerek yazılı olarak alır ve İtiraz, Şikâyet ve Öneri Formuna kaydeder. İlgili forma kaydolun her bir itiraz veya şikâyetin takibi Müşteri İtiraz Şikâyet Takip Formu ile sağlanır.

Corporate communication unit get in contact with the company and take the objection, complaint and incompatibility application in written and record in into “objection, complaint and suggestion form” Each of the recorded objection or complaint followed up by using “Customer objection complaint follow-up form”

ICAS tarafından gerçekleştirilen uygunluk değerlendirme faaliyetlerinin sonuçlarına yapılacak itirazların süresi, kararın tebliğ tarihinden itibaren 30 (otuz) gündür.

The time limit, for the objection to the conformity assessment service activities of ICAS is 30 (thirty) days beginning from the decision date.

İsim, imza ve adres bulunmayan veya asılsız ve/veya sahte isim ve imza yapıldığı belirlenen başvurular işleme konulmaz.

The applications without name, signature and address or false name, false signature and false address will not be put in process.

5.2. İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Başvurularının Değerlendirilmesi /Assessment of the applications of the suggestion, complaint and incompatibility


5.2.1 İtirazların Değerlendirmesi/ Assessment of objections

Başvuru, hizmet alınan konuda olup olmadığı , ilgili yönergelerde öngörülen sürelerle uygun olarak yapılıp yapılmadığı, işlemlerde maddi ve/veya hesap hatası bulunup bulunmadığı vb. yönlerinden, gerektiğinde başvuru sahibinden ve ilgili diğer taraflardan detaylı bilgi ve belge de istenerek uygunluk değerlendirme hizmeti veren ilgili birim tarafından ön değerlendirmeye tabi tutulur.

Application is investigated about the whether the subject is relevant with the service or not, whether the time of service is compatible with the stipulated time or not, whether there is mistake in calculations or not. etc. if it is needed, information or documents can be asked from the customer or relevant person. The application is taken to pre-assessment by the relevant unit that has given the conformity assessment service after the investigation.

Uygunluk değerlendirme hizmetlerine ait itirazların muayene ve deneyle ilgili olanları için aşağıda belirtildiği şekilde değerlendirilir.

**-İlgili Birim tarafından yapılan ön değerlendirme sonucunda;
At the end of the pre-assessment by relevant unit;**

	ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.	Document No ICAS-PR-009
	İTİRAZ, ŞİKÂYET VE UYUŞMAZLIK DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ ASSESSMENT OF OBJECTION, COMPLAINT AND INCOMPATIBILITY PROCEDURE	Release Date 04.01.2016
		Revision Date 08.01.2019 No 02

Bu değerlendirme sonucunda İlgili Birimin yetkisi dahilinde çözüme kavuşturulan başvuruların sonucu başvuru sahibine bildirilir.

As a result of this assessment made, the result of the application resolved within the authorization the relevant unit, is stated to the owner of the application.

Gerekliyse, ilgili birim tarafından düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılarak Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü'ne göre işlem yapılır ve gerçekleştirilen faaliyetin aşamaları ve sonucu hakkında ilgili birim tarafından başvuru sahibine bilgi verilir.

If it is needed, corrective and preventative action is started by the relevant unit. The actions are made according to the "Corrective and preventative action procedure". And the owner of the application is informed about the steps and result of the activities.


Yapılan başvurularının değerlendirilmesi sonucunda, başvuru sahibinin haklı bulunması halinde yeniden yapılmış olan inceleme/tetkik vb ve/veya deney ücretleri vb. işlemlerden ücret alınmaz. Aksi halde bahse konu ücretler başvuru sahibinden alınır.

To acknowledging, the owner of the application to be right, no charge of investigation and/or test etc. is taken, on the contrary, the owner of the application should pay the charge of investigation and/or test.

**-İtiraz Konusu başvurunun, ilgili birim tarafından ön değerlendirilmesi sonucunda çözüme kavuşturulamadığı aşağıda belirtilen durumlarda,
In case of not reaching to a conclusion after the pre-assessment of the application of objection;**

İtiraz başvurusu İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi gündemine alınır.
The application of objection is put on the agenda of Objection, complaint and incompatibility committee

- İlgili birim kararına ait itiraz konusu olması durumunda,
In case of objection to the decision of pre-assessment of the relevant units
- Başvurunun ilgili birim tarafından çözüme kavuşturulamadığı durumlarda,
In case of not reaching to a conclusion in pre-assessment.
- Başvuru sahibinin kendisine bildirilen sonucu kabul etmediği ve talebinde ısrarcı olduğu durumlarda,
In case of the rejection of the owner of the applicant to the result of pre-assessment of the issue and insists on the objection.
- Başvurunun ilgili birimin görev, yetki ve sorumluluğu çerçevesinde çözümünün mümkün olmadığı durumlarda.
In case of needing more authorization than the authorization of pre-assessment unit to investigate the issue.

	ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.	Document No	ICAS-PR-009		
	İTİRAZ, ŞİKÂYET VE UYUŞMAZLIK DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ ASSESSMENT OF OBJECTION, COMPLAINT AND INCOMPATIBILITY PROCEDURE	Release Date	04.01.2016		
		Revision Date	08.01.2019	No	02

İlgili birim, itiraz ve şikayete ait ön değerlendirme sonucu, itiraza konu ilgili tüm ekler (faturalar, dilekçeler, yazışmalar, belgeler, inceleme/tetkik) ve karar önerisi ile birlikte komiteye iletir.

Relevant unit conduct the result of pre-assessment of objection and complaint to the with suggestion and all attachments (invoices, applications, correspondence, documents, investigation/ audit)

Komite gündemine sunulan İtiraz başvurularına ait gündem ve toplantı faaliyetleri; İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi sekretaryası tarafından yürütülür.

Agenda of committee meeting of objection and activities are carried out by the secretariat of objection, complaint and incompatibility.

İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi tarafından alınan kararlar, başvuruyu alan İlgili birim tarafından Toplantı Katılım ve Karar Formu üzerinden takip edilir.

The decisions made by the committee of objection, complaint and incompatibility recorded into "meeting participation and decision form" and followed-up by the relevant unit.

Başvuruyu alan İlgili Birim tarafından, başvuruya ait komite kararını, başvuru sahibine yazılı olarak bildirilir.


The relevant unit that gets the application conduct the decision of the committee to the owner of the application.

5.2.2 Şikayetlerin Değerlendirmesi / The assessment of complaints

5.2.2.1 ICAS'dan Uygunluk değerlendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların aldıkları hizmetlere ait şikayetlerinin değerlendirilmesi / The assessment of complaints of person/foundation / establishment who get service of conformity assessment from ICAS

ICAS'dan Uygunluk değerlendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların, ICAS dan almış oldukları uygunluk değerlendirme hizmetine ait süreçlerdeki iş ve işlemlerden kaynaklanan şikayetlere ait başvuru; hizmet alınan konuda olup olmadığı, işlemlerde ilgili yönerge, kalite sistem dokümantasyonuna aykırılık bulunup bulunmadığı vb. yönlerinden, gerektiğinde başvuru sahibinden ve ilgili diğer taraflardan detaylı bilgi ve belge de istenerek uygunluk değerlendirme hizmeti veren ilgili birim tarafından ön değerlendirmeye tabi tutulur.

The application of complaints of the person/foundation/establishment about the works and activities in processes during the conformity assessment services given by ICAS are investigated by the relevant units to determine whether the subject is related with the given service or not, whether the services have discrepancy with directives and quality system documentation or not, etc. during this investigation, detailed information or documentation can be asked from the owner of application and other parties. Pre-assessment is made after the investigation.

	ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.	Document No ICAS-PR-009
	İTİRAZ, ŞİKÂYET VE UYUŞMAZLIK DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ ASSESSMENT OF OBJECTION, COMPLAINT AND INCOMPATIBILITY PROCEDURE	Release Date 04.01.2016
		Revision Date 08.01.2019 No 02

Başvuru konusu uygunluk değerlendirme faaliyetinde görev almış personel, değerlendirme sürecinde yer alamaz.

The personnel who has taken part in conformity assessment relevant with the application, do not take part in the pre-assessment process of the application.

Şikayet konusu ilgili birim tarafından çözüme kavuşturulabilmesi durumunda, başvuru sahibine yazılı olarak bilgi verilir.

In case of coming to a solution in the complaint by the relevant unit, the owner of the application is informed in written.

Şikayet konusunun ilgili birim tarafından çözülemediği aşağıda belirtilen durumlarda;

In case of situations mentioned below, that the problem cannot be solved by the relevant unit.


- Başvurunun ilgili birim tarafından çözüme kavuşturulamadığı durumlarda,
In case of the problem cannot be solved by the relevant unit.
- Başvuru sahibinin kendisine bildirilen sonucu kabul etmediği ve talebinde ısrarcı olduğu durumlarda,
In case of the rejection of the owner of application to the result and being persistent of complaint.
- Başvurunun ilgili birimin görev, yetki ve sorumluluğu çerçevesinde çözümünün mümkün olmadığı durumlarda.
In case of needing more authorization than the authorization of pre-assessment unit to investigate the issue.

İlgili birim, itiraz ve şikayete ait ön değerlendirme sonucu, itiraza konu ilgili tüm ekler (faturalar, dilekçeler, yazışmalar, belgeler, inceleme/tetkik vb.) ve karar önerisi ile birlikte komiteye iletir.

Relevant unit conduct the result of pre-assessment of objection and complaint with suggestion and all attachments (invoices, applications, correspondence, documents, investigation/ audit) to the committee.

Komite gündemine sunulan şikayet başvurularına ait gündem ve toplantı faaliyetleri; İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi sekreteryası tarafından yürütülür.

Agenda of committee meeting about complaints and activities are carried out by the secretariat of objection, complaint and incompatibility.

	ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.	Document No	ICAS-PR-009		
	İTİRAZ, ŞİKÂYET VE UYUŞMAZLIK DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ ASSESSMENT OF OBJECTION, COMPLAINT AND INCOMPATIBILITY PROCEDURE	Release Date	04.01.2016		
		Revision Date	08.01.2019	No	02

İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi tarafından alınan kararlar, başvuruyu alan İlgili birim tarafından toplantı karar tutanağı üzerinden takip edilir.

The decisions made by the committee of objection, complaint and incompatibility recorded into "meeting participation and decision form" and followed-up by the relevant unit.

Başvuruyu alan İlgili Birim tarafından, başvuruya ait komite kararı, başvuru sahibine yazılı olarak bildirilir.

The relevant unit that gets the application conduct the decision of the committee to the owner of the application.

5.2.2.2 ICAS'den uygunluk değerlendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların ürün ve/veya hizmetini kullanan/faydalanan veya etkilenen Üçüncü taraf kişi/kurum/kuruluşların şikâyetlerinin değerlendirilmesi

Assessment of the complaints of the person/foundation/establishment and third party person/foundation/establishment who is affected by using the services or products that are assessed by ICAS by means of conformity assessment service


Şikâyet konusu uygunluk değerlendirme hizmetini kullanan/faydalanan veya etkilenen Üçüncü taraf kişi/kurum/kuruluşların şikâyetlerine ait başvuru; şikâyetin hizmet alınan konuda olup olmadığı, şikâyet kapsamına ait bilgi, belge, ürün vb. içeriği yönlerinden, gerektiğinde başvuru sahibinden ve ilgili diğer taraflardan detaylı bilgi ve belge de istenerek uygunluk değerlendirme hizmeti veren ilgili birim tarafından ön değerlendirmeye tabi tutulur.

The application of complaints of the person/foundation/establishment or third part person/foundation/establishment who are using the conformity assessment services, about the works and activities in processes during the conformity assessment services given by ICAS are investigated by the relevant units to determine whether the subject is related with the given service or not, during this investigation, detailed information or documentation can be asked from the owner of application and other parties. Pre-assessment is made after the investigation.

İlgili birim tarafından yapılan ön değerlendirme sonucunda; şikâyete konu uygunluk değerlendirme hizmeti bulunan kişi/kurum/kuruluşlardan kaynaklanan müşteri şikâyetleri, uygunluk değerlendirme hizmetini veren ilgili kişi/kurum/kuruluşlara yazılı olarak bildirilir ve şikâyet ile ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler/faaliyetler hakkında bilgi talep edilir.

At the end of the pre-assessment of the complaint by the relevant unit. The person/foundation/establishment who cause the subject of the customer complaint is informed. And ask for the corrective actions that will be done or planned.

Ön değerlendirme sonucunda ilgili birim tarafından alınan karara göre; Şikâyetin önemi esas alınarak kuruluştaki İnceleme/tetkik vb. faaliyetler gerçekleştirilebilir veya normal inceleme/tetkik tarihinde

	ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.	Document No	ICAS-PR-009		
	İTİRAZ, ŞİKÂYET VE UYUŞMAZLIK DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ ASSESSMENT OF OBJECTION, COMPLAINT AND INCOMPATIBILITY PROCEDURE	Release Date	04.01.2016		
		Revision Date	08.01.2019	No	02

kuruluşun tetkik edilmesi esnasında müşteri şikâyetlerine ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

At the end of the pre-assessment, according to the decision made by the relevant unit, an audit or similar activities can be planned to investigate the subject in the relevant establishment. During the audit the record of customer complaints can be examined to ensure that they are saved uniformly.

İlgili birim tarafından gerçekleştirilen tüm işlemlere ait değerlendirme sonucunda; ürün/hizmet vb. hakkındaki şikayete ait yapılan işlemlerin sonucu şikayet sahibi kurum/kuruluş/ kişilere yazılı bilgilendirme yapılır.

At the end of the assessment of all activities about service/product etc. by the relevant unit; the owner of the complaint is informed in written about the result.

Şikayet konusunun ilgili birim tarafından çözülemediği aşağıda belirtilen durumlarda;
In case of not coming a solution about the complaint as the situations mentioned below;

- Başvurunun ilgili birim tarafından çözüme kavuşturulamadığı durumlarda,
In situations that the relevant unit could not come to decision.
- Başvuru sahibinin kendisine bildirilen sonucu kabul etmediği ve talebinde ısrarcı olduğu durumlarda,
In case of the rejection of the owner of application to the result and being persistent of complaint.
- Başvurunun ilgili birimin görev, yetki ve sorumluluğu çerçevesinde çözümünün mümkün olmadığı durumlarda.


In case of needing more authorization to solve the problem.

İlgili birim, şikayete ait ön değerlendirme sonucu, itiraza konu ilgili tüm ekler (faturalar, dilekçeler, yazışmalar, belgeler, inceleme/tetkik vb. raporlar vb.) ve karar önerisi ile birlikte komiteye iletir.

Relevant unit conduct the result of pre-assessment of objection with suggestion and all attachments (invoices, applications, correspondences, documents, investigation/ audit) to the committee.

Komite gündemine sunulan şikayet başvurularına ait gündem ve toplantı faaliyetleri; İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi sekreteryası tarafından yürütülür.

Agenda of committee meeting about complaints and activities are carried out by the secretariat of objection, complaint and incompatibility.

	ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.	Document No ICAS-PR-009
	İTİRAZ, ŞİKÂYET VE UYUŞMAZLIK DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ ASSESSMENT OF OBJECTION, COMPLAINT AND INCOMPATIBILITY PROCEDURE	Release Date 04.01.2016
		Revision Date 08.01.2019 No 02

İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi tarafından alınan kararlar, başvuruyu alan İlgili birim tarafından toplantı karar formu üzerinden takip edilir.

The decisions made by the committee of objection, complaint and incompatibility recorded into “meeting participation and decision form” and followed-up by the relevant unit.

5.3. İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesinin İşleyişi / operation of objection, complaint and incompatibility committee

İtiraz, şikâyet ve uyuşmazlık başvuruları ilgili birimler tarafından, İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi Gündem ve Karar Formu, ön değerlendirme sonuçları, başvuru konusunda gerçekleştirilen işlemler, bilgi/belge/rapor/kararlar ve gerekli diğer dokümanlarla birlikte İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi'ne sunulur.


The applications of objection, complaint and incompatibility, Agenda and decision form of objection, complaint and incompatibility committee, results of pre-assessments, performed activities about applications , information/document/ report/decision and other necessary documents are all conducted to objection, complaint and incompatibility committee by the relevant unit.

Komite, görev tanımına uygun olarak çalışmasını yürütür.
Committee, carries out the activities according to its job definition.

Komite, ihtiyaç duyması halinde, ilgili birim temsilcisinden/temsilcilerinden konu ile ilgili detaylı bilgiyi/belgeyi talep edebilir. Bu amaçla, bahse konu temsilciler ilgili komite toplantısına mümkünse bizzat katılmalı veya katılamama durumunda komite toplantısı süresince telefonla bilgi vermek üzere hazır durumda olmalıdırlar.

In case of need, committee ask for detailed information/document about the subject from the representative of the unit. For that reason representative must attend to committee meetings. In case of not attending the meeting in extra-ordinary circumstances, representatives shall be ready for a call during the time of the meeting.

Başvuru konusu uygunluk değerlendirme faaliyetinde görev almış olan Komite üyesi, o başvuru ile ilgili karar toplantısına katılamaz. Komite, sunulan bilgi/belgeleri değerlendirerek karar alır. Komitenin aldığı karar nihai olup; karara göre yapılması gerekli işlemler ve gerekli bilgilendirmeler ilgili birimler tarafından gerçekleştirilir.

	ULUSLARARASI UYGUNLUK DEĞERLENDİRME SERVİSİ A.Ş. INTERNATIONAL CONFORMITY ASSESSMENT SERVICE INC.	Document No ICAS-PR-009
	İTİRAZ, ŞİKÂYET VE UYUŞMAZLIK DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ ASSESSMENT OF OBJECTION, COMPLAINT AND INCOMPATIBILITY PROCEDURE	Release Date 04.01.2016
		Revision Date 08.01.2019 No 02

Karar sonucuna göre ICAS/ilgili birim bünyesinde genel bir uygulama veya değişiklik gerekiyorsa, ilgili birim tarafından değerlendirme yapılarak gereken düzeltme, düzeltici faaliyetler başlatılır. Akreditasyon kapsamındaki faaliyetler için itiraz/şikâyet/uyuşmazlıkla ilgili yürütülen tüm işlemlerde akreditasyon kuruluşunun prosedürleri dikkate alınır.

A change may be needed in the unit depending to the decision of the committee. In this case corrective and preventative action is started. During the activities that are in the scope of accreditation body about the objection/complaint/incompatibility, it is paid attention to the procedures of accreditation body.

5.4. Kayıtlar / Records

İtiraz, şikâyet ve uyuşmazlık ile ilgili kayıtlar, Kayıt Yönetim Prosedürü'ne göre tutulur. Bu kayıtlar gerektiğinde veri analizi için kullanılabilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarına sunulur.

The record relevant with objection, complaint and incompatibility is recorded according to Record management procedure. If necessary these record are presented in the management review meeting for data analysis.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR / RELATED DOCUMENTS

ICAS-FR-028 Toplantı Katılım Ve Karar Formu
ICAS-FR-028 MEETING PARTICIPATION AND DECISION FORM

ICAS-PR-002 Kayıt Yönetim Prosedürü
ICAS-PR-002 RECORD MANAGEMENT PROCEDURE

ICAS-PR-004 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
ICAS-PR-004 MANAGEMENT REVIEW PROCEDURE

ICAS-PR-005 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
ICAS-PR-005 CORRECTIVE AND PREVENTIVE ACTION PROCEDURES

ICAS-FR-025 İtiraz, Şikâyet ve Uyuşmazlık Komitesi Gündem ve Karar Formu
ICAS-FR-025 AGENDA AND DECISION FORM OF OBJECTION, COMPLAINT AND DISPUTE COMITEE

ICAS-FR-026 Müşteri İtiraz Ve Şikayet Takip Formu
ICAS-FR-026 MONITORING FORM OF CUSTOMER OBJECTION AND COMPLAINT

ICAS-FR-024 İtiraz, Şikayet Ve Öneri Formu
ICAS-FR-024 OBJECTION, COMPLAINTS AND SUGGESTION FORM