

### 1. Amaç & Purpose

Bu prosedürün amacı IQM tarafından yürütülmekte olan uygunluk değerlendirme hizmetleri ile ilgili olabilecek itiraz ve şikayetlerin değerlendirilmesidir. & The purpose of this procedure is to evaluate objections and complaints that may arise regarding the conformity assessment services carried out by IQM.

### 2. Tanımlar & Definition

**Şikâyet & Complaint:** IQM' in uygunluk değerlendirme hizmeti verdiği kişi/kurum/kuruluşların, IQM' den aldıkları hizmetlerden veya IQM' den uygunluk değerlendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların ürün, hizmet, sistem vb. kullanan/faydalanan veya herhangi bir şekilde etkilenenlerin duydukları memnuniyetsizlik durumudur. & It is the dissatisfaction of persons/institutions/organizations to whom IQM provides conformity assessment services, with the services they receive from IQM, or with those who use/benefit from or are affected in any way by the products, services, systems, etc. of persons/institutions/organizations receiving conformity assessment services from IQM.

**İtiraz & Appeal:** IQM' den uygunluk değerlendirme hizmeti alan veya başvuran kişi/kurum/kuruluşların aldıkları hizmetin herhangi bir aşamasındaki iş ve işlemlere alınan kararları benimsememe ve karşı çıkma durumudur. & It is the situation where the person/institution/organization who receives or applies for conformity assessment service from IQM does not accept or oppose the decisions taken regarding the work and transactions at any stage of the service they receive.

**İtiraz ve Şikayet Komitesi (İŞK) & Appeal and Complaints Committee (ACC):** Uygunluk değerlendirme hizmetleri ile ilgili olarak ve diğer taraflardan gelen itirazları ve şikayetleri tarafsız bir şekilde değerlendirerek karara bağlamaya yetkili komitedir. & It is the committee authorized to impartially evaluate and decide on objections and complaints regarding conformity assessment services and from other parties.

### 3. İlgili Dokümanlar & Related Documents

FR.52 İtiraz - Şikayet Formu

### 4. Uygulama & Application

#### 4.1. Genel & General

IQM Belgelendirme, şikâyet ve itiraz ele alınan bütün aşamalarındaki kararlardan sorumludur. & IQM Certification is responsible for decisions at all stages of handling complaints and appeals.

Tüm talepler için IQM' in ortak sorumlulukları & The common responsibilities of IQM for all requests;

- ❖ Talep kabulü, soruşturması ve kararının, talep sahibine karşı herhangi bir ayrımcı faaliyetle sonuçlanmasına izin verilmez. & The acceptance, investigation, and decision of the claim is not allowed to result in any discriminatory activity against the claimant.
- ❖ Talebin soruşturması ve kararına talebe konu olan ilgili taraf dahil edilmez. & The interested party subject to the request is not included in the investigation and decision of the request.
- ❖ Bağımsız karar mekanizması (ISO/IEC 17021-1 Madde 9.7.3 ve Madde 9.8.3): İtiraz/şikayeti alan, ön değerlendirme yapan ve karar veren kişiler farklı olmalıdır. (1) Talebi alan kişi karar sürecine katılmaz, yalnızca idari koordinasyonu yürütür; (2) Ön değerlendirmeyi yapan personel talebin konusuyla ilgili önceki tetkik, karar, denetim veya danışmanlık sürecinde yer almamış olmalıdır; (3) Nihai karar İtiraz ve Şikayet Komitesi (İŞK) tarafından oy çokluğu ile alınır; komite üyeleri karar öncesi çıkar çatışması beyanı (FR.06) imzalar; (4) Karar sürecine hem Belgelendirme Komitesi üyesi olup hem de itiraza konu tetkikte yer almış kişiler katılmaz; (5) Karar her aşamada kayıt altına alınır ve İşlem günlüğü tutulur (FR.49 toplantı raporları); (6) İtiraz/şikayet sahibi karara itiraz ederse yeni bir komite üyesi atanarak yeniden değerlendirme yapılabilir. & Independent decision mechanism (ISO/IEC 17021-1 Madde 9.7.3 and Madde 9.8.3): the person receiving, evaluating, and deciding on an appeal/complaint shall be different. (1) The recipient does not participate in the decision process, only performs administrative coordination; (2) The preliminary evaluator shall not have been involved in any prior audit, decision, inspection or consultancy related to the subject; (3) The final decision is taken by the Appeals and Complaints Committee (ACC) by majority vote; committee members sign a conflict of interest declaration (FR.06) before decision; (4) Persons who are both Certification Committee members and have been involved in the audit subject to the appeal cannot participate in the decision; (5) The decision is recorded at every stage, and an action log is maintained (FR.49 meeting records); (6) If the appellant objects to the decision, a re-evaluation may be conducted by assigning a new committee member.
- ❖ ISO/IEC 17021-1 Madde 9.7 ve Madde 9.8 uyumlu itiraz/şikayet süre yönetimi (kümülatif): (a) Tüm taleplere başvuru tarihinden itibaren en geç 7 (yedi) takvim günü içerisinde yazılı ön teyit (alındı bildirimi) gönderilir; (b) Uygunluk değerlendirme faaliyeti tekrarı GEREKTİRMEYEN itiraz ve şikayetlerde karar en geç 30 (otuz) iş günü içinde sonuçlandırılır; (c) Tüm süreç (soruşturma, karar, bildirim) en geç 2 (iki) ay içerisinde kapatılır; (d) Uygunluk değerlendirme faaliyeti tekrarı GEREKTİREN durumlarda süre tekrar tetkikin tamamlanmasını takiben en fazla 30 iş günü daha uzatılabilir. & In compliance with ISO/IEC 17021-1 Clauses 9.7 and 9.8, the appeal/complaint timeline management (cumulative) is as follows: (a) For all submissions, a written preliminary acknowledgment (receipt confirmation) shall be sent within no later than 7 (seven) calendar days from the date of submission; (b) For appeals and complaints that do NOT require a repeat conformity assessment activity, the decision shall be finalized within no later than 30 (thirty) business days; (c) The entire process (investigation, decision, and notification) shall be closed within no later than 2 (two) months; (d) In cases that DO require a repeat conformity assessment activity, the timeline may be extended by an additional maximum of 30 business days following the completion of the repeat audit.

- ❖ Tüm soruşturma ve karar aşamaları 2 ay içinde tamamlanmalıdır. & All investigation and decision stages must be completed within 2 months.
- ❖ Uygunluk değerlendirme faaliyeti tekrarı gerektirmeyen itiraz ve şikayetler için en fazla 30 iş günü ve uygunluk değerlendirme faaliyeti tekrarı gerektiren faaliyetler için ise değerlendirmenin tamamlanmasını takiben en fazla 30 iş günü içerisinde itiraz ve şikayet karara bağlanır ve itiraz/şikayet sahibi ilgili birim tarafından bilgilendirilir. & For objections and complaints that do not require repetition of the conformity assessment activity the objection and complaint will be finalized within a maximum of 30 business days and for activities that require repetition of the conformity assessment activity, within a maximum of 30 business days following the completion of the evaluation and the objector/complainant is informed by the relevant unit.

IQM' e ulaşan tüm şikâyetler ve itirazlar son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez. Gerek görülmesi durumunda yalnızca IQM' i akredite eden kurum tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda yasal otorite tarafından bilgi akışı yasaklanmamış ise ilgili müşteri mutlaka haberdar edilir. Şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna açıklanıp açıklanmayacağı, açıklanacaksa ne kapsamda açıklanacağı müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirlenir. & All complaints and appeals received by IQM are strictly confidential and will not be disclosed to third parties under any circumstances. If deemed necessary, only the institution that accredits IQM will be permitted to view the complaint. If information is disclosed to legal authorities, the relevant customer will be notified, unless the legal authority prohibits the flow of information. Whether the complaint and its resolution will be made public, and if so, to what extent, will be determined jointly by the customer and the complainant.

Şikâyet ve İtirazlar kapatıldıktan sonra Yönetim Temsilcisi tarafından "Faaliyet Takip Listesine" işlenir. & After the Complaints and Appeals are closed, they are recorded in the " Activity Tracking List" by the Management Representative.

Şikâyet ve İtirazlar ve istekler ile ilgili tüm bilgiler ve dokümanlar ve sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında gözden geçirilir. & All information and documents related to Complaints and Appeals and requests and their results are reviewed at Management Review meetings.

### 4.2. Taleplerin Alınması ve Ön Değerlendirme (İtiraz ve Şikâyet Başvuruları) & Receipt of Requests and Preliminary Assessment (Objections and Complaints Applications)

Başvurular yazılı olarak kabul edilir. Başvurular aşağıdaki kanallar üzerinden gerçekleştirilebilir. & Applications are accepted in writing. Applications can be made through the following channels.

Doğrulanabilir kanıt talebi (ISO/IEC 17021-1 Madde 9.8.2): Ön değerlendirme sırasında başvuru sahibinden doğrulanabilir bilgi talep edilir: (a) şikâyet/itirazın dayandığı somut olay, tarih ve lokasyon; (b) varsa yazılı, fotoğraf, video, e-posta gibi belgeler; (c) tanık beyanları (mümkünse); (d) şikâyete konu olan müşteri kuruluşun adı ve iletişim bilgisi (varsa). Kanıt sağlanamayan başvurular için gerekçe kayıt altına alınır ve başvuru sahibine yazılı olarak bildirilir. Kanıt talep aşaması başvuru tarihinden itibaren en geç 14 gün içinde tamamlanır; bu süre içinde kanıt sağlanmazsa başvuru iç kayıt olarak saklanır, ancak aynı konuda ek başvurular toplandığında risk bazlı tekrar değerlendirme yapılır. & Verifiable evidence request (ISO/IEC 17021-1 Madde 9.8.2): During preliminary assessment, verifiable information is requested from the applicant: (a) specific event, date, and location underlying the complaint/appeal; (b) documents such as written, photo, video, email, if any; (c) witness statements (if possible); (d) name and contact information of the certified client (if any). For applications without evidence, justification is recorded and notified in writing. The evidence request phase is completed within 14 days of application; if no evidence is provided, the application is retained as an internal record. However, when additional applications on the same subject accumulate, risk-based re-evaluation is conducted.

- ❖ E-posta (Talep konusunu açıklayan metin veya FR.52 İtiraz - Şikâyet Formu' nun iletilmesi ile & E-mail (Text explaining the subject of the request or by forwarding FR.52 Appeal, - Complaint Form
  - o [info@iqm.com.tr](mailto:info@iqm.com.tr), adresine yapılacak başvuruların ilk incelemesi Genel müdür tarafından gerçekleştirilir. &
  - o [kalite@iqm.com.tr](mailto:kalite@iqm.com.tr) adresine yapılacak başvuruların ilk incelemesi Yönetim temsilcisi tarafından gerçekleştirilir.
- ❖ Web sitesi üzerinde yer alan "Whatsapp Hattı" – Belgelendirme müdürü tarafından ilk inceleme yapılır. & The "Whatsapp Line" on the website – The first examination is made by the certification manager.

ISO/IEC 17021-1 Madde 9.8 uyarınca anonim şikâyet değerlendirmesi: İsim ve iletişim bilgisi bulunmayan veya sahte bilgi içeren başvurular, özellikle belgelendirilmiş müşteri kuruluşlarla ilgili ise en azından kayda alınır ve risk değerlendirmesine tabi tutulur. Belgelendirilmiş kuruluş hakkında doğrulanabilir bilgi içeren anonim şikâyetler; (a) kayıt numarası alınır, (b) içerik teknik uzman tarafından değerlendirilir, (c) ön araştırma yapılır, (d) risk seviyesi yüksek ise ilgili müşteri kuruluş habersiz tetkike tabi tutulabilir. Anonim şikâyetin başvuru sahibine geri bildirim yapılamayacağı için kapanış iç kayıt olarak tutulur. IQM'in kendi faaliyetleri hakkında yapılan anonim başvurular (doğrulanabilir kanıt içermeyenler) yalnızca kayıt altına alınır ve işleme konulmaz. & Applications that do not have a name and contact information or that are determined to be made with an unfounded and/or fake name and contact information will not be processed.

Yukarıdaki iletişim kanallarının hangisinin kullanılacağı kararı talep sahibine aittir. IQM yetkilileri tarafından alınan talep tarafsızlık ve objektiflik açısından bir engel teşkil etmiyor ise ilgili departmana iletilir. Tarafsızlık ve objektiflik açısından risk içeriyor ise; konunun tarafı olmayan Belgelendirme müdürü veya Yönetim temsilcisine iletilir. & The decision to use the communication channels listed above rests with the requester. If the request received by IQM officials does not pose a challenge to impartiality and objectivity, it is forwarded to the relevant department. If it poses a risk to impartiality and objectivity, it is forwarded to the Certification Manager or Management Representative, who is not a party to the matter.

### 4.3. İtirazların Yönetilmesi & Management of Objections

IQM' den uygunluk değerlendirme hizmeti alan veya başvuran kişi/kurum/kuruluşların aldıkları hizmetin herhangi bir aşamadaki iş ve işlemler için alınan kararları benimsememe ve karşı çıkma durumu "itiraz" olarak değerlendirilir. & Any person/institution/organization that receives or applies for conformity assessment service from IQM and any refusal to accept or oppose the decisions taken for any work or transaction at any stage of the service they receive is considered as an "objection".

### İtiraz Başvurusu & Application for Objection

İtirazlar için başvuru öncelikle ilgili birime yapılır. İlgili birim değerlendirmesinden talep sahibi tatmin edici cevap alamaz ise 4.2 maddesinde tanımlanmış olan yetkililere itiraz talebini iletir. & Applications for objections are first made to the relevant unit. If the requester cannot receive a satisfactory response from the relevant unit's evaluation, the objection request is forwarded to the authorities defined in Article 4.2.

IQM tarafından gerçekleştirilen uygunluk değerlendirme faaliyetlerinin sonuçlarına yapılacak itirazların süresi, hizmetin sonucunun ilgili kuruluşa/kişiye tebliğ tarihinden itibaren 30 (otuz) gündür. & The duration of objections to the results of the conformity assessment activities carried out by IQM is 30 (thirty) days from the date of notification of the result of the service to the relevant institution/person.

### İtiraz Değerlendirmesi & Evaluation of Appeal

Talebi alan kişi konu hakkında ön değerlendirmesini yapar. Ön değerlendirme sırasında uygunluk değerlendirme faaliyetinin ilgili birimi belirlenir. Talebi alan kişi ve ilgili birim sorumlusu talebin ilgili birim tarafından çözüme kavuşturulup kavuşturulamayacağı hususunu değerlendirir. & The person receiving the request conducts a preliminary assessment of the issue. During the preliminary assessment, the relevant unit for the conformity assessment activity is determined. The person receiving the request and the relevant unit manager evaluate whether the request can be resolved by that unit.

Ön değerlendirme sonucunda; aşağıdaki durumlar ilgili birim tarafından başvuru sahibine başvuru tarihinden itibaren en fazla 7 gün içinde yazılı olarak bildirilir. & As a result of the preliminary evaluation; The following situations are notified to the applicant in writing by the relevant unit within a maximum of 7 days from the date of application.

- ❖ Kabul edilen ve ilgili birim tarafından çözüme kavuşturulacak başvuru için "başvurunun işleme alındığı ve gerekli iş ve işlemlerin başlatıldığı", & The application has been processed and the necessary work and procedures have been initiated" for the application that has been accepted and will be resolved by the relevant unit,
- ❖ Kabul edilen ve ilgili birim tarafından çözüme kavuşturulamayacak olan ve İtiraz, Şikayet Komitesine iletilecek başvuru için "başvurunun işleme alındığı ve İtiraz, Şikayet Komitesine iletildiği", & For the application that is accepted and cannot be resolved by the relevant unit and will be forwarded to the Objection, Complaint Committee, "the application has been processed and forwarded to the Objection, Complaint Committee",
- ❖ Kabul edilmeyen başvuru için "işleme alınmama gerekçesi(leri) & Reason(s) for not processing" for the application that is not accepted

Değerlendirme sonucunda İlgili Birimin yetkisi dahilinde çözüme kavuşturulan başvuruların sonucu başvuru sahibine bildirilir. & As a result of this evaluation, the result of the applications resolved within the authority of the Relevant Unit is notified to the applicant.

Uygunluk değerlendirme faaliyetleri kapsamındaki itirazların; yazışma hatası, belge/raporlama/fatura yazım hatası ve/veya uygunluk değerlendirme hizmetine ait sonucun zamanında bildirilmemesi vb. şekilde IQM kaynaklı olduğu durumlarda müşteri mağduriyetinin yaşanmaması ve/veya çözüme kavuşturulması için ilk önce ilgili birim ve/veya karar organı tarafından değerlendirilerek gerekli işlemler gerçekleştirilir ve sonucu başvuru sahibine bildirilir. & In cases where objections or complaints within the scope of conformity assessment activities originate from IQM regarding to correspondence error, document/reporting/invoice spelling error and/or failure to notify the result of the conformity assessment service on time, etc., in order to prevent customer grievance and/or to resolve it, it is first evaluated by the relevant unit and/or decision-making body, necessary actions are taken and the result is notified to the applicant.

Uygunluk değerlendirme hizmetinin herhangi bir aşamadaki iş ve işlemlere (başvurunun değerlendirilmesi, planlama, inceleme denetim heyeti, inceleme/denetim sonucu, karar organlarının kararı vb.) ilişkin itiraz başvuruları öncelikle ilgili belgelendirme/hizmet birimi ve/veya karar organı tarafından değerlendirilir. Gerekli görülmesi durumunda uygunluk değerlendirme hizmeti tekrarlanır. & Objections to any process or procedure at any stage of the conformity assessment service (application evaluation, planning, inspection/audit committee, inspection/audit results, decision of decision-making bodies, etc.) are first evaluated by the relevant certification/service unit and/or decision-making body. If deemed necessary, the conformity assessment service is repeated.

Yapılan başvurularının değerlendirilmesi sonucunda, başvuru sahibinin haklı bulunması halinde yeniden yapılmış olan ek faaliyetlerden ücret alınmaz. Aksi halde bahse konu faaliyetlerin ücretleri başvuru sahibine tahakkuk ettirilir ve fatura düzenlenir. & If the applicant is found to be right after the evaluation of the application, no fee will be charged for the additional activities that have been performed again. Otherwise, the fees for the activities in question will be charged to the applicant and an invoice will be issued.

### 4.4. Şikayetlerin Yönetimi & Complaints Management

IQM' in uygunluk değerlendirme hizmeti verdiği kişi/kurum/kuruluşların, IQM' den aldıkları hizmetlerden veya IQM' den uygunluk değerlendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların ürün, hizmet, sistem vb. kullanan/faydalanan veya herhangi bir şekilde etkilenenlerin duydukları memnuniyetsizlik durumu şikayet olarak işleme alınır. & Dissatisfaction of persons/institutions/organizations to whom IQM provides conformity assessment services, of the services they receive from IQM, or of those who use/benefit from or are affected in any way by the products, services, systems, etc. of persons/institutions/organizations receiving conformity assessment services from IQM, is processed as a complaint.

Şikayet talebini alan kişi konu hakkında ön değerlendirmesini yapar. Ön değerlendirme sırasında şikayet kategorisi belirlenir. Talep sahibi tarafından faaliyette görevlendirilecek kişi/kişiler belirlenir. & The person who receives the complaint request makes a preliminary assessment of the issue. During the preliminary assessment, the complaint category is determined. The person/persons to be assigned to the activity by the requester are determined.

İki tür şikayet için farklı uygulamalar gerçekleştirilir. & Different practices are implemented for the two types of complaints.

### 1. Kategoride Yer Alan Şikayetlerin Yönetimi & Management of Category 1 Complaints

1. Kategori şikayetler; IQM' in faaliyetleri hakkında yapılacak şikayetlerdir. & Category 1 complaints are complaints about IQM's activities.

IQM' in faaliyetleri hakkında yapılacak şikayetlerde; şikayet sahibinin, 4.2 maddesinde açıklanan talep başvuru yöntemlerinden şikayete konu olmayan kişi ve departmanlara talebin iletileceği alternatifini seçmesi değerlendirmenin objektifliğinin sağlanması adına önem arz etmektedir. & In complaints about IQM's activities, it is important for the complainant to choose the alternative method of sending the request to the persons and departments that are not the subject of the complaint, among the request application methods explained in Article 4.2, in order to ensure the objectivity of the evaluation.

Bu şikayetlerde ilgili birim faaliyette sorumlusu olamaz. Talebi alan kişi tarafından öncelikle IQM çalışanları içinden şikayet konusunda teknik bilgi sahibi ve ilgili faaliyette görev almamış kişi talebin değerlendirilmesi ve aksiyonların alınması için belirlenir. İlgili birim sadece talep değerlendirmesi sırasında bilgi alınması amaçlı sürece dahil edilir. & In these complaints, the relevant unit cannot be the activity manager. The person receiving the request first determines a person from among IQM employees who has technical knowledge about the complaint and who has not been involved in the relevant activity to evaluate the request and take action. The relevant unit is included in the process only for the purpose of obtaining information during the request evaluation.

Değerlendirme sonucunda talep sahibinin haklı bulunması durumunda mağduriyeti giderilir. Bu durumda ortaya çıkabilecek ek faaliyetlerden herhangi bir ücret talep edilmez. & If the requester is found to be right as a result of the evaluation, his/her grievance will be remedied. In this case, no fee will be charged for any additional activities that may arise.

Ön değerlendirme sonucunda; aşağıdaki durumlar aksiyon sorumlusu tarafından başvuru sahibine başvuru tarihinden itibaren en fazla 7 gün içinde yazılı olarak bildirilir. & As a result of the preliminary evaluation; the following situations are notified to the applicant in writing by the action manager within 7 days from the application date.

- ❖ Kabul edilen ve görevlendirilen kişi/kişiler tarafından çözüme kavuşturulacak başvuru için "başvurunun işleme alındığı ve gerekli iş ve işlemlerin başlatıldığı", & For the application to be resolved by the accepted and assigned person/persons, "the application has been processed and the necessary work and procedures have been initiated",
- ❖ Kabul edilen ve görevlendirilen kişi/kişiler tarafından çözüme kavuşturulamayacak olan ve İtiraz, Şikayet Komitesine iletilecek başvuru için "başvurunun işleme alındığı ve İtiraz, Şikayet Komitesine iletildiği", & For applications that are accepted and cannot be resolved by the assigned person/persons and will be forwarded to the Objection and Complaint Committee, "the application has been processed and forwarded to the Objection and Complaint Committee",
- ❖ Kabul edilmeyen başvuru için "işleme alınmama gerekçesi(leri) & "Reason(s) for not processing" for the rejected application

### 2. kategoride yer alan şikayetlerin değerlendirilmesi & Evaluation of complaints in category 2

2. Kategori şikayetler; IQM tarafından belgelendirilen kuruluşlar hakkında yapılacak şikayetlerdir. & Category 2 complaints are complaints made about organizations certified by IQM.

IQM tarafından belgelendirilen kuruluşlar hakkında yapılacak şikayet başvurularında ise 4.2 maddesinde açıklanan faaliyet ile ilişkili (bilgi sahibi) yetkililere talebin iletilmesi gerekmektedir. Bu kategoride yer alan şikayet talepleri, şikayeti alan kişi tarafından ön incelemeye tabi tutulmasının ardından ilgili departmana iletilir. & In case of complaints about the organizations certified by IQM, the request should be forwarded to the authorities related to the activity described in Article 4.2 (informed). Complaint requests in this category are forwarded to the relevant department after being subjected to a preliminary examination by the person receiving the complaint.

Bu şikayetlerde talebi alan kişi tarafından ilgili departman ve/veya konu hakkında teknik bilgiye sahip kişi/kişiler belirlenir ve talebin değerlendirilmesinde görevlendirilir. & In these complaints, the person(s) with technical knowledge about the relevant department and/or subject are determined by the person receiving the request and are assigned to evaluate the request.

Şikayet konusu uygunluk değerlendirme hizmetini kullanan/faydalanan veya etkilenen Üçüncü taraf kişi/kurum/kuruluşların şikayetlerine ait başvuru; şikayetin hizmet alınan konuda olup olmadığı, şikayet 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 değerlendirmeye tabi tutulur. & Application regarding complaints of third party persons/institutions/organizations that use/benefit from or are affected by the conformity assessment service subject to complaint; whether the complaint is about the service received, information, documents, products, etc. regarding the scope of the complaint. It is evaluated in terms of its content by the relevant unit providing conformity assessment services, when necessary, by requesting detailed information and documents from the applicant and other relevant parties.

Değerlendirme sonucu & Evaluation result;

- ❖ Değerlendirmeye alınması gereken başvuru, "başvurunun işleme alındığı" & The application that needs to be evaluated is "the application is being processed"
- ❖ Değerlendirmeye alınmaması gereken başvuru için "başvurunun işleme alınmaması gerekçesi(leri)" ile birlikte başvuru sahibine başvuru tarihinden itibaren en fazla 7 gün içinde yazılı olarak bildirilir. & Regarding applications that must not

be taken into evaluation, written notification is made to the applicant within maximum 7 days following the date of application by stating "reasoning for not processing the application."

İlgili birim tarafından uygunluk değerlendirme hizmetinden kaynaklanan müşteri şikayetleri için şikayete konu ürün/hizmet vb. veren ilgili kişi/kurum/kuruluşa şikayet ile ilgili şikayetin değerlendirilmesi ve yapılacak işlemler/düzeltilici faaliyetler hakkında IQM'e 15 gün içinde yazılı olarak bilgi vermesi için süre verilir. & For customer complaints arising from the conformity assessment service by the relevant unit; the relevant person/institution/organization providing the product/service etc. subject to the complaint is given time to evaluate the complaint and inform IQM in writing within 15 days about the actions/corrective actions to be taken.

İlgili kişi/kurum/kuruluşun gönderdiği şikayet ile ilgili değerlendirme sonucu ve yapılan işlemler/düzeltilici faaliyetler, ilgili birim tarafından değerlendirilir. & The evaluation result regarding the complaint sent by the relevant person/institution/organization and the actions/corrective actions taken are evaluated by the relevant unit

İlgili kişi/kurum/kuruluşun 15 gün içinde cevap vermemesi, faaliyetlerinin yetersiz bulunması, sunulan kanıtların tatmin edici olmaması durumunda, ilgili kurum/kuruluşta inceleme gerçekleştirilebilir. & If the relevant person/institution/organization does not respond within 15 days, if their activities are found to be insufficient, and if the evidence presented is not satisfactory, an investigation can be carried out at the relevant institution/organization.

İlgili birim tarafından gerçekleştirilen tüm işlemlere ait değerlendirme sonucunda; ürün/hizmet vb. hakkındaki şikayete ait yapılan işlemlerin sonucu şikayet sahibi kurum/kuruluş/ kişilere yazılı olarak bildirilir. & As a result of the evaluation of all transactions carried out by the relevant unit;. The result of the action taken regarding the complaint of product/service etc is notified in writing to the complaining institution/organization/person.

İlgili birim tarafından şikayete konu hususla ilgili sonuç alınamaması ve/veya şikayet sahibi tarafından yapılan işlemlerin yeterli bulunmaması durumunda başvuru, İlgili birim tarafından İtiraz, Şikâyet Komitesi gündemine taşınır. & In the event that the relevant unit does not obtain a result regarding the issue subject to the complaint and/or the actions taken by the complainant are not found sufficient, the application is brought to the agenda of the Objection and Complaint Committee by the relevant unit.

Yapılan değerlendirmeler sonucuna bakılmaksızın, belgelendirilmiş müşteriler ile ilgili alınan tüm şikayetler ilk planlı denetimde incelenir. Görevlendirilecek denetim ekibine ilgili şikayet kayıtları Belgelendirme müdürü tarafından gönderilir. & Regardless of the results of the evaluations, all complaints received about certified customers are examined in the first planned audit. The relevant complaint records are sent to the audit team to be assigned by the Certification Manager.

IQM, müşteri kuruluşun iyileştirici/düzeltilici faaliyetleri geliştirmek için, araştırmalar yaptığından emin olmak adına gerçekleştirilen bu iyileştirici/düzeltilici faaliyetlerin aşağıdaki tedbirleri içerdiğini incelemektedir. & IQM states that these remedial/corrective activities carried out in order to ensure that the customer organization conducts research to develop remedial/corrective activities include the following measures.

- ❖ Yasal düzenlemeler gerektiriyor ise, uygun otoritelere bildirim, & Notification to appropriate authorities, if required by law,
- ❖ Uygunluğun geri kazanılması, & Restoration of conformity,
- ❖ Tekrarın önlenmesi, & Prevention of recurrence,
- ❖ Tüm kötü etkili güvenlik olaylarını ve bunların etkilerinin değerlendirilmesi ve giderilmesi, & Evaluation and remediation of all adverse security incidents and their effects,
- ❖ Yönetim sisteminin diğer bileşenleri ile yeterli etkileşimin temin edilmesi, & Ensuring adequate interaction with other components of the management system,
- ❖ Uygulanan iyileştirici/düzeltilici tedbirlerin etkinliğinin değerlendirilmesi. & Evaluation of the effectiveness of the remedial/corrective measures implemented.

#### 4.5. Talebin İtiraz-Şikâyet Komitesine İletilmesi & Submission of the Request to the Appeal-Complaints Committee

İtiraz/Şikâyet başvurusunun, görevlendirilen kişi tarafından değerlendirilmesi sonucunda, başvurunun çözüme kavuşturulmadığı aşağıda belirtilen durumlarda, ilgili başvuru İtiraz, Şikâyet Komitesi gündemine alınır. & In the following cases where the application cannot be resolved as a result of the evaluation of the Objection/Complaint application by the relevant unit, the objection application is placed on the agenda of the Objection, Complaint Committee.

- ❖ Karar organı kararına ait itiraz/şikâyet konusu olması durumunda & If it is the subject of objection relating with the resolution of decision organ,
- ❖ Başvurunun görevlendirilen birim tarafından çözüme kavuşturulmadığı durumlarda & In situations where the application can not be resolved by the relevant division,
- ❖ Başvuru sahibinin kendisine bildirilen sonucu kabul etmediği ve talebinde ısrarcı olduğu durumlarda & In situations where applicant does not accept the outcome that is notified to them and where they insist on their claim,
- ❖ Başvurunun görevlendirilen birimin görev, yetki ve sorumluluğu çerçevesinde çözümünün mümkün olmadığı durumlarda & In situations where it is not possible to resolve the application within the frame of duties, authorizations and responsibilities of relevant division.

Komite gündemine sunulan İtiraz/Şikâyet başvurularına ait gündem ve toplantı faaliyetleri; İtiraz, Şikâyet Komitesi tarafından yürütülür. & Agenda and meeting activities relating with the applications about the objection that are submitted to the committee

are carried out by Objections, Complaints Committee.

Haklı bulunan itiraz/şikayet olması durumunda, ilgili birim tarafından, Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre düzeltici faaliyet başlatılır. & If there are any objections that are considered to be justified, corrective action is started by the Management Representative in accordance with corrective and preventive action procedure.

Başvuruyu alan İlgili Birim tarafından başvuru sahibine, başvuruya ait komite kararı yazılı olarak bildirilir. & The committee decision regarding the application is notified to the applicant in writing by the relevant unit that receives the application.

#### 4.6. İtiraz ve Şikayet Komitesi Çalışması & Objection and Complaint Committee Work

Şikayet ve/veya itiraz komite gündemine taşındığında; konunun görüşüleceği tarih, komite üyelerinin isim ve özgeçmişleri talep sahibi ilgili tarafa yazılı olarak bildirilir ve bu konularda fikir beyan etme hakkına sahip oldukları ve talep ettikleri takdirde toplantıya katılabilecekleri belirtilir. İlgili tarafın komite üyelerinden birine, haklı gerekçe bildirmek kaydı ile onay vermemesi durumunda komitenin yedek üyesi değerlendirmeye dâhil edilir. Komite üyelerinin özgeçmişleri için tekrar teyit alınır. & When the complaint and/or objection is brought to the committee agenda; the date the issue will be discussed, the names and CVs of the committee members are notified in writing to the relevant party making the request, and it is stated that they have the right to express their opinions on these issues and can attend the meeting if they request. If the relevant party does not approve a committee member, provided that they provide a justified reason, the alternate member of the committee is included in the evaluation. The CVs of the committee members are confirmed again.

İtiraz Komitesi itiraz ile ilgili gereken tüm bilgi ve dokümanları alır ve inceler. Gerekmesi halinde başvuru sahibini ziyaret eder. Komite talebin yapılmasını takiben en geç 15 gün içerisinde kesin kararını verir. Verilen bu kararı FR.52 İtiraz, Şikayet Formuna kaydeder. & The Appeals Committee receives and examines all necessary information and documents related to the appeal. If necessary, he visits the applicant. The Committee makes its final decision within 15 days at the latest after the request is made. Record this decision in the FR.52 Appeal and Complaint Form.

Komite tarafından alınan karar IQM tarafından değerlendirilir. Son değerlendirme IQM' de olmak şartı ile Yönetim Temsilcisi tarafından şikayet/itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir. & The decision taken by the Committee is evaluated by IQM. The final evaluation is notified to the complainant/objection owner in writing by the Management Representative, provided that it is in IQM.

Şikayet/itiraz kapanışında ISO/IEC 17021-1 Madde 9.7.7 uyarınca şikayet/itiraz sahibinden yazılı kabul/ret teyidi alınır: Komite kararının tebliğinden itibaren 15 (on beş) iş günü içinde şikayet sahibi kararı yazılı olarak kabul ettiğini veya reddettiğini bildirir. 15 iş günü içinde yanıt alınmazsa karar zımnen kabul edilmiş sayılır. Red halinde şikayet sahibi gerekçesi ile birlikte yazılı olarak bildirir; bu durumda başvuru akreditasyon kurumuna yönlendirilir veya komite yeniden değerlendirme için toplanır. Tüm kapanış teyitleri FR.52 İtiraz-Şikayet Formu eki olarak saklanır. & Pursuant to ISO/IEC 17021-1 Madde 9.7.7, a written acceptance/rejection confirmation is obtained from the complainant/appellant at closure: within 15 (fifteen) business days of notification of the committee decision, the complainant confirms acceptance or rejection in writing. If no response is received within 15 business days, the decision is considered tacitly accepted. In case of rejection, the complainant submits a written statement with reasons; the application is then forwarded to the accreditation body, or the committee reconvenes for re-evaluation. All closure confirmations are retained as annex to FR.52 Appeal-Complaint Form.

İtiraz ve şikayet sahibi komite değerlendirmesini de yeterli bulmazsa akreditasyon kurumuna başvurabilir. & If the objection and complaint owner does not find the committee evaluation sufficient, they can apply to the accreditation institution.

akreditasyon kurumuna resmi bildirim zorunluluğu olan durumlar: IQM'in aşağıdaki itiraz/şikayet türleri tespit edildiğinde, tespit tarihinden itibaren 14 (on dört) gün içerisinde TÜRKAK'a yazılı bildirim yapılır: (1) Belgelendirilmiş müşteri kuruluşun yönetim sistemi gerekliliklerinde ciddi/sistemik uygunsuzluk tespiti; (2) Belgelendirilmiş müşterinin yürürlükteki yasal mevzuatı ihlali (çevre, iş güvenliği, gıda güvenliği vb.); (3) Belgelendirmenin tarafsızlığını etkileyebilecek önemli bir çıkar çatışması tespiti; (4) IQM çalışanı veya komite üyesi hakkında bütünlük (integrity) şüphesi; (5) Akreditasyon kapsamı dışına taşan belgelendirme faaliyeti tespiti; (6) Müşterinin IQM'e karşı dava açması veya yasal işlem başlatması; (7) Basına yansıyan ve IQM itibarını ciddi düzeyde etkileyen şikayet olayları; (8) Aynı konuda tekrar eden (3 kez ve üzeri) şikayetler. Bildirimler info@turkak.gov.tr adresi ve resmi yazı ile yapılır. & Mandatory TÜRKAK notification cases: The following types of appeals/complaints shall be reported to the accreditation body in writing within 14 (fourteen) days of detection: (1) Serious/systematic nonconformity detection in a certified client's management system requirements; (2) Violation of applicable legislation by a certified client (environment, occupational safety, food safety, etc.); (3) Detection of a significant conflict of interest affecting certification impartiality; (4) Integrity concerns regarding an IQM employee or committee member; (5) Detection of certification activity outside the accreditation scope; (6) Client filing legal action or initiating proceedings against IQM; (7) Public/press complaint incidents seriously affecting IQM's reputation; (8) Recurring complaints on the same subject (3 or more occurrences). Notifications are made via info@turkak.gov.tr and official letter.

Komitenin aldığı tüm kararlarla ilgili olarak taraflar arasında uzlaşma olmaması durumunda çözüm yeri T.C. İstanbul Mahkemeleridir. & In case there is no agreement between the parties regarding all decisions taken by the Committee, the courts of İstanbul, Republic of Turkey, are the place of solution.

#### REVİZYON BİLGİLERİ

R. No	R. Tarihi	Revizyon Açıklaması
00	--	İlk yayın
01	23.03.2019	T.C. İstanbul Anadolu Mahkemeleri ve İcra Daireleri ifadesi eklenmiştir.

## İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ OBJECTION AND COMPLAINT PROCEDURE

Doküman No: PR.12

Yayın Tarihi: 20.03.2026

Revizyon No: 00

Revizyon Tarihi: -

02	30.09.2025	Talep sahiplerine tarafsızlık ve objektifliğin sağlanabilmesi için farklı iletişim kanalları üzerinden işlem başlatma alternatifi tanımlandı. Genel düzenlemeler yapıldı.
00	20.03.2026	YGG kararı ile dokümantasyon revizyonu sıfırlanmıştır. & <a href="#">Documentation revision has been reset by the Management Review decision.</a>