

# PR11 COMPLAINTS AND APPEALS PROCEDURE

Version:01

Issue Date: 13.03.2023

## 1. Purpose / Amaç

The purpose of this procedure is to determine the practices and rules for the evaluation and resolution of complaints and appeals received from customers or related persons / organizations regarding the services provided within the scope of product certification activities.

*Bu prosedürün amacı ürün belgelendirme faaliyetleri kapsamında gerçekleştirilen hizmetler ile ilgili olarak müşterilerden veya ilgili şahıs/kurumlardan firmamıza gelen şikayet ve itirazların değerlendirilmesi ve karara bağlanması için uygulamaları ve kuralları belirler.*

## 2. Scope / Kapsam

It covers all appeals and complaints made to our company.

*Firmamıza yapılan tüm itiraz ve şikayetleri kapsamaktadır.*

## 3. Responsibilities / Sorumluluklar

Sales Manager, Certification Manager, Quality Manager  
*Satış Müdürü, Belgelendirme Müdürü, Kalite Müdürü*

## 4. Associated Documents / İlişkili Dokümanlar

FR22- Complaints and Appeals Request Form  
QM03- Organization Chart  
LS09- Complaints and Appeals Tracking List  
PR12- Corrective and Preventive Actions Procedure

## 5. Definitions and Abbreviations / Tanımlar ve Kısaltmalar

**Certplus:** Certplus Belgelendirme ve Gözetim Hizmetleri Limited Şirketi

**Complaint:** These are written/verbal negative applications from customers or related persons regarding any issue related to Certplus's procedures, policy, service performance, activities carried out by its internal or outsourced contracted personnel regarding the services provided within the scope of product certification activities.

**Appeal:** Making a written or oral statement for the reconsideration of a decision taken by Certplus.

## 6. Procedure / Prosedür

### 6.1 Complaints and Appeals Committee

QM03- The members of the Complaints and Appeal Committee indicated in the Organization Chart are not predetermined. It is a structure with the participation of 1 or 2 more people established by the General Manager when a Complaint or Appeal occurs. This committee is chaired by the General Manager, and in cases where the General Manager has a conflict of interest, the Quality Manager chairs this committee. The following issues are taken into consideration in the selection of committee members:

To ensure that there is no conflict of interest, the certification body shall not use personnel (including those in managerial positions) who have provided consultancy to or been employed by a client to review or approve the resolution of a complaint or appeal of that client for a period of two years from the end of the consultancy or employment.

# PR11 COMPLAINTS AND APPEALS PROCEDURE

Version:01

Issue Date: 13.03.2023

The decision resolving the complaint or appeal must be made by, or reviewed and approved by, a person(s) not involved in the certification activities that are the subject of the complaint or appeal.

A member of the committee must have at least 1 year of technical knowledge and experience regarding the relevant processes and the scope subject to the complaint and appeals.

*QM03- Organizasyon Şemasında belirtilen Şikâyet ve İtiraz Komitesi üyeleri önceden belirlenmiş kişiler değildir. Şikâyet veya İtiraz gerçekleştiğinde Genel Müdür tarafından kurulan 1 veya 2 kişinin daha katılımının olduğu bir yapıdır. Bu komiteye Genel Müdür başkanlık eder, Genel Müdür'ün çıkar çatışması söz konusu olduğu durumlarda ise Kalite Müdürü bu komiteye başkanlık eder. Komite üyelerinin seçiminde aşağıdaki hususlar dikkate alınır:*

*Çıkar çatışmasının olmamasını güvence altına almak için belgelendirme kuruluşu; bir müşteriye danışmanlık sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personeli (yönetici pozisyonunda bulunanlar dahil), danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o müşterinin bir şikâyet veya itirazının çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında kullanmamalıdır.*

*Şikâyet veya itirazı çözen karar, şikâyet veya başvuruya konu olan belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış kişi/kişiler tarafından verilmeli veya bunlar tarafından gözden geçirilmeli ve onaylanmalıdır.*

*Komitenin bir üyesi, ilgili süreçler ve şikâyet ve itiraza konu olan kapsam ile ilgili en az 1 yıllık teknik bilgi ve tecrübe sahibi olmalıdır.*

## 6.2 Committee Members Roles and Responsibilities / Komite Üyeleri Görev ve Sorumlulukları

The Quality Manager is responsible for ensuring that the following are in place prior to the complaint and appeal committee meeting.

- Check whether the application contains sufficient details
- To investigate whether there have been similar appeals or complaints before
- Preparing a report, taking into account the content of the application
- At least one week prior to the agreed meeting date, provide the committee members with the report and evidence on the applications to be considered
- After the meeting, prepare and ensure that the official response to the Committee's decision is sent to the applicant on behalf of the Certplus.

Note: FR43 Announcement Form is used for reports and announcements to be prepared.

- It evaluates and decides on appeals and complaints regarding Product Certification activities according to Certplus procedures.
- The complaint and appeal committee examines the appeal, investigates the reasons, examines the file of the complainant and decides on the appeal.
- All complaints and appeals are finalized within 30 business days from the date of application and the objector is notified in writing in accordance with confidentiality principles. Committee decisions are taken unanimously and everyone has equal voting rights. The decision of the committee is the final and most valid decision.

*Kalite Müdürü, şikâyet ve itiraz komitesi toplantısından önce aşağıdakilerin yerine getirilmesini sağlamaktan sorumludur.*

- Başvurunun yeterli ayrıntı içerip içermediğini kontrol etmek,*
- Daha önce benzer itiraz veya şikâyetlerin olup olmadığını araştırmak,*
- Başvurunun içeriğini dikkate alarak bir rapor hazırlamak,*
- Kararlaştırılan toplantı tarihinden en az bir hafta önce, değerlendirilecek başvurulara ilişkin rapor ve kanıtları komite üyelerine sunmak,*
- Toplantıdan sonra, Komite'nin kararına ilişkin resmi yanıtı hazırlamak ve Certplus adına başvuru sahibine gönderilmesini sağlamak.*

*Not: Hazırlanacak rapor ve duyurular için FR43 Duyuru Formu kullanılmaktadır.*

# PR11

## COMPLAINTS AND APPEALS

### PROCEDURE

Version:01

Issue Date: 13.03.2023



- Ürün Belgelendirme faaliyetleri ile ilgili itiraz ve şikâyetleri Certplus prosedürlerine göre değerlendirerek karara bağlar.
- Şikâyet ve itiraz komitesi itirazı inceler, sebeplerini araştırır, şikâyet sahibinin dosyasını inceler ve itirazla ilgili karar verir.
- Tüm şikâyet ve itirazlar başvuru tarihi itibarıyla 30 iş günü içinde sonuçlandırır ve itiraz sahibine gizlilik esaslarına uygun olarak yazılı bildirir. Komite kararları oy birliği ile alınır ve herkes eşit oy hakkına sahiptir. Komitenin kararı, nihai ve en geçerli karardır.

#### 6.3 Meeting of the Committee / Komite Toplantısı

- Companies or individuals must first notify Certplus in writing of their complaints regarding the activities carried out by Certplus during the product certification process. For this purpose, FR22 Complaints and Appeals Request Form is available. If the notification came verbally, the Certplus personnel who received the notification must put the notification in writing using this form. Following this notification, the Quality Manager evaluates the application, prepares the necessary report and submits it to the General Manager. If deemed necessary, the Complaint and Appeal Committee meets.
- If the complaint in question is related to the activities of any of the committee members, this person or persons cannot participate in the committee. The decision to be notified to the complainant or appeals is made, reviewed and approved by the person(s) who were not involved in the activities subject to the complaint/appeal.

- Firma ya da kişiler Certplus'ın ürün belgelendirme sürecinde yapmış olduğu faaliyetler ile ilgili doğan şikâyetlerini ilk olarak yazılı olarak Certplus'a bildirir. Bunun için FR22 Şikâyet ve İtiraz İstk Formu mevcuttur. Eğer bildirim sözlü geldiyse bildiriye alan Certplus personeli bu formu kullanarak bildirim yazılı hale getirmelidir. Bu bildirim sonrasında Kalite Müdürü başvuruyu değerlendirerek gerekli raporu hazırlayıp Genel Müdür'e sunar gerek görüldüğü takdirde Şikâyet ve itiraz komitesi toplanır.
- Söz konusu şikâyet komite üyelerinden herhangi birinin faaliyeti ile ilgili ise bu kişi veya kişiler komiteye katılamaz. Şikâyet veya itiraz edene bildirilecek olan karar, şikâyet/itiraz konusu faaliyetlerde yer almamış olan kişi/kişiler tarafından verilir, gözden geçirilir ve onaylanır.

#### 6.4 Handling of Complaints and Appeals / Şikâyetler ve İtirazların Ele Alınması

- The limitation period for complaints or objections is 30 days. If no response is received within 30 days from the first notification to the person or organization making the complaint and appeal, the complaint and appeal in question will not be handled.
- Appeals and complaints from customers and / or related parties regarding Certplus's product certification process are recorded electronically with the FR22-Complaints and Appeals Request Form, which is available on the website(www.certplus.com.tr), or by the relevant department manager with the same form.
- After receiving a complaint or appeal, the Quality Manager investigates whether the complaint or appeal is related to the activities carried out by Certplus. If the complaint or appeal is not related to Certplus activities, the complainant is informed in writing. If the complaint or appeal is related to Certplus activities, the Quality Manager investigates the activities that need to be taken to resolve the complaint or appeal with the relevant department managers and informs the owner of the complaint or appeal within 7 days with the 'FR22 Complaints and Appeals Request Form'. Registration is made to the LS09 Complaints and Appeals Tracking List.
- Certplus, which handles the complaint or appeal, is responsible for collecting and verifying all information necessary to validate the complaint or appeal. Appropriate corrections and corrective action are initiated. The decision taken as a result of the evaluation is notified in writing to the party making the complaint/appeal. It informs the complainant/appeal owner of the outcome within 1 month at the latest.
- If the complaint / appeal of the relevant party continues and the complaint / appeal cannot be resolved, the issue is transferred to the complaint and appeal committee. The Committee evaluates the complaint/appeal and

# PR11 COMPLAINTS AND APPEALS PROCEDURE

Version:01

Issue Date: 13.03.2023



informs the General Manager for the implementation of the decision. The decisions taken by the committee are the final decisions of the organization.

- GAC and/or SASO are informed depending on the status of the complaint and appeal.

- *Şikâyet veya itirazlarda zamanaşımı süresi 30 gündür. Şikâyet ve itirazda bulunan kişi veya kuruluşa ilk bildirimden itibaren 30 gün içerisinde yanıt alınmaması halinde, söz konusu şikâyet ve itiraz işleme alınmayacaktır.*

- *Certplus'ın ürün belgelendirme sürecine ilişkin müşterilerden ve/veya ilişkili taraflardan gelen itiraz ve şikâyetler, internet sitesinde(www.certplus.com.tr) yer alan FR22-Şikâyet ve İtiraz Talep Formu ile veya ilgili departman yöneticisi tarafından aynı form aracılığıyla elektronik ortamda kayıt altına alınır.*

- *Şikâyet veya itiraz alındıktan sonra Kalite Müdürü, şikâyetin veya itirazın Certplus'ın gerçekleştirmiş olduğu faaliyetlerle ilgili olup olmadığını araştırır. Şikâyet veya itiraz Certplus faaliyetleri ile ilgili değilse şikâyet sahibine yazılı olarak bilgi verilir. Eğer şikâyet veya itiraz Certplus faaliyetleri ile ilgili ise Kalite Müdürü ilgili bölüm yöneticileri ile şikâyeti veya itirazı gidermek için yapılması gereken faaliyetleri araştırır ve şikâyet veya itiraz sahibine 'FR22 Şikâyetler ve İtirazlar İstek Formu' ile 7 gün içerisinde bilgi verir. LS09 Şikâyetler ve İtirazlar İzleme Listesine kayıt yapılır.*

- *Şikâyeti veya itirazı ele alan Certplus, şikâyeti veya itirazı doğrulamak için gerekli tüm bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur. Uygun düzeltmeler ve düzeltici faaliyet başlatılır. Değerlendirme sonucunda alınan karar, şikâyet/itirazda bulunan tarafa yazılı olarak bildirilir. Sonucu şikâyetçi/itiraz sahibine en geç 1 ay içinde bildirir.*

- *İlgili tarafın şikâyet/itirazının devam etmesi ve şikâyet/itirazın çözümlenememesi halinde konu şikâyet ve itiraz komitesine intikal ettirilir. Komite şikâyet/itirazları değerlendirerek kararın uygulanması için Genel Müdür'e bilgi verir. Komitenin aldığı kararlar organizasyonun nihai kararlarıdır.*

- *Şikâyet ve itirazın durumuna göre GAC ve/veya SASO'ya bilgi verilir.*