

Doküman No / Document No	İlk Yayın Tarihi / Release Date	Revizyon No / Revision No	Revizyon Tarihi / Revision Date	Sayfa No / Page No	
PR.009	01.01.2003	24	03.06.2024	1/9	
ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ/ COMPLAINTS AND APPEALS PROCEDURE					

Revizyon No / Revision No	Revizyon Tarihi / Revision Date	Madde No / Article No	Revizyon İçeriği / Revision Content
01	19.01.2004		Sadece müşteri olarak belirtilen itiraz hakkı tanımı tüm müşteriler, etkilenen kişi ve organizasyonlar (ilgili taraflar) olarak düzeltildi. / <i>The definition of the right to object, which was specified as customer only, has been corrected to all customers, affected persons and organizations (interested parties).</i>
02	16.10.2006		Şikayet, anlaşmazlık ve itiraz silsilesine uygun olarak yeniden düzenlendi. / <i>It was rearranged in accordance with the series of complaints, disputes and appeals.</i>
03	24.12.2006		Şikayet, anlaşmazlık ve itiraz silsilesine uygun olarak yeniden düzenlendi. / <i>It was rearranged in accordance with the series of complaints, disputes and appeals.</i>
04	10.03.2007		Danışma Kurulu sorumlulukları, Şikayet ve İtiraz Komitesine devredildi. / <i>The responsibilities of the Advisory Board were transferred to the Appeals and Complaints Board.</i>
05	11.11.2007		17021 adaptasyonu gerçekleştirildi. / <i>17021 adaptation was realized.</i>
06	21.11.2007		
07	12.05.2010	Tümü	Doküman formatı ve doküman kodu değişti. Kurul üye yapısı değişti. / <i>Document format and document code changed. Board member structure changed</i>
08	03.01.2012	Tümü	İcra kurulu yönetim kurulu olarak değiştirildi. / <i>The executive board was changed to the board of directors.</i>
09	15.04.2012		Koordinasyon kurulu müdahalesi, ve itiraz ve şikayet kurulu oluşturma usulleri değiştirildi. / <i>The procedures for the intervention of the co-ordination board and the establishment of an appeals and complaints board have been changed.</i>
10	14.03.2014	Tümü/All	İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Kurulu ifadeleri Şikayet ve İtirazlar Kurulu olarak değiştirildi. / <i>The terms "Appeals and Complaints Evaluation Board" have been changed to "Complaints and Appeals Board".</i>
11	26.08.2016		İtiraz ve Şikayet Kurul Toplantı Tutanağı doküman numarası ile ilave edildi. / <i>Appeals and Complaints Board Meeting Report was added with document number.</i>
12	01.11.2016		Müşteriye mevcut yasal haklarının ve bunlara ilişkin sürelerin bildirilmesi ilave edilmiştir. / <i>Notifying the customer of their existing legal rights and the related deadlines has been added.</i>
13	22.05.2018	4.2	"Şikayet ya da itirazın ulaşmasını takiben 7 gün içinde, bildirimin ulaştığına ve işlemlerin sürdürüldüğüne dair itiraz ya da şikayet sahibine bilgi E-posta ile verilir" ifadesi eklendi. / <i>Within 7 days following the receipt of the complaint or appeal, the owner of the appeal or complaint shall be informed by e-mail that the notification has been received and the procedures are continuing</i>
14	07.12.2018	4.1.1.6	Personel Belgelendirme için kişiler atfı eklendi. Standart referans no düzenlendi. / <i>Added persons reference for Personnel Certification. Standard reference number has been added.</i>
15	01.04.2019 Version 1.0	Tümü/All	Kiwa Mydesk KAMS sistemine geçiş için gerekli gözden geçirme ve kontroller yapıldı. / <i>Necessary reviews and controls were carried out for the transition to the Kiwa Mydesk KAMS system.</i>
16	17.07.2019 Version 2.0	4.2	Şikayetin Kalite Yönetim Müdürü veya Genel Müdür ile ilgili olması durumunda değerlendirmenin kimin tarafından yapılacağı detaylandırıldı. / <i>In case the complaint is related to the Quality Management Manager or General Manager, it was detailed by whom the evaluation will be made.</i>
17	16.09.2021	Tümü/All	Güncel akreditasyon standartlarında mevcut olmayan tanımlamalar çıkarıldı. Sadece belgelendirme olarak belirtilen ifadeler tüm uygunluk değerlendirme faaliyetlerini içerecek şekilde güncellendi. / <i>Definitions that do not exist in the current accreditation standards have been removed. Statements specified only as certification have been updated to include all conformity assessment activities.</i>
18	03.12.2021	4.1	Şikayet ve itiraz tanımları detaylandırıldı. / <i>The definitions of complaint and appeal have been detailed.</i>
19	14.03.2022	4.2	Beşinci paragraf eklendi. Akış şemasını takip eden 2 ,3,...14. paragraflar eklenerek şikayet/itirazın sınıfına göre yapılacak faaliyetler detaylandırıldı. / <i>Fifth paragraph added. Paragraphs 2, 3,...14 following the flowchart were added, detailing the activities to be carried out according to the class of the complaint/appeal.</i>
20	17.01.2023	4.2	Yeni paragraf eklendi. Belgelendirilmiş müşteri hakkındaki herhangi bir şikayet olması durumunda yapılacak faaliyetler detaylandırıldı. / <i>New paragraph added. The activities to be carried out in case of any complaint about the certified client are detailed.</i>
21	10.03.2023	4.2	Şikayet ve itiraz değerlendirmesinde DÖF gerekliliği ile ilgili hususların detaylandırıldığı paragraf eklendi. / <i>A paragraph has been added detailing the issues related to the requirement of CPA in the evaluation of complaints and</i>

			<i>appeals.</i>
22	17.11.2023	4.2	Şikayet ve itiraz değerlendirmesindeki süreçle ilgili hususlar detaylandırıldı./ <i>The process for assessing complaints and appeals was detailed.</i>
23	14.02.2024	Tümü/All	Doküman genel olarak gözden geçirildi ve Türkçe-İngilizce olarak düzenlendi./ <i>The document has been generally reviewed and arranged in Turkish-English</i>
24	03.06.2024	4.2	Şikayet ve itiraz değerlendirmesindeki süreçte araştırma ve kararların ayırım gözetilen eylemlere yol açmaması ile ilgili kriterler tanımlandı./ <i>Criteria were defined to ensure that investigations and decisions in the complaints and appeals process do not lead to discriminatory actions.</i>

BASILDIĞINDA KONTROLSÜZ KOPYADIR

1.0 AMAÇ / PURPOSE

1.1 İlgili tarafların Kiwa tarafından verilen kararlara katılmaması durumunda izleyeceği şikayet ve itiraz uygulama prosedürünü tanımlamaktır./ *To define the complaint and appeal application procedure to be followed in case the interested parties disagree with the decisions made by Kiwa*

2.0 KAPSAM / SCOPE

2.1 Kiwa'nın hizmet verdiği tüm müşteriler, etkilenen kişi ve organizasyonlar (ilgili taraflar) için uygulanır./ *It applies to all customers, affected persons and organizations (interested parties) served by Kiwa.*

3.0 SORUMLULUKLAR / RESPONSIBILITIES

3.1 Kalite Yönetim Müdürü tüm şikayetlerin toplanmasından ve Genel Müdür'e sunulmasından sorumludur./ *The Quality Management Manager is responsible for collecting all complaints and presenting them to the General Manager.*

4.0 UYGULAMA / APPLICATION

4.1 Tanımlar ve Kısaltmalar / Definitions and Abbreviations

4.1.1 Şikayetler/Complaints: Gerçek veya tüzel kişiler tarafından Kiwa uygunluk değerlendirme faaliyetleri ve bunlarla ilgili performans, politika, prosedürler, personel ve Kiwa'nın hizmet verdiği firma ve kişilerle ilgili yazılı ve/veya sözlü olan, itiraz konusu dışındaki, olumsuz başvurulardır./ *These are written and/or verbal negative applications made by real or legal persons regarding Kiwa conformity assessment activities and their related performance, policies, procedures, personnel and the companies and individuals that Kiwa serves, and are not subject to appeal.*

4.1.2 İtirazlar/Appeals: Gerçek veya tüzel kişilerin, Kiwa'nın uygunluk değerlendirme sürecinde kendilerini ilgilendiren konularda almış olduğu kararların yeniden değerlendirilmesi için yapmış oldukları başvurulardır. / *These are applications made by real or legal persons for the re-evaluation of the decisions taken by Kiwa on issues concerning them during the conformity assessment process*

4.1.3 İŞK: İtiraz ve Şikayet Kurulu / *Appeals and Complaints Board*

4.1.4 KYM: Kalite Yönetim Müdürü / *Quality Management Manager*

4.2 Genel / General

Sahibi bilinen veya bilinmeyen tüm şikayet ve/veya itirazlar; sözlü, yazılı, e-posta, telefon, web sitesi vb. yöntemler aracılığı ile Kiwa'ya ulaşabilir. Kalite Yönetim Müdürü şikayete ilişkin ilk değerlendirmeyi yapar, şikayetin konusu ürün güvenliği ve hasta sağlığı ile doğrudan ilgili ise ilgili program yöneticisi **derhal** bilgilendirilerek gerekli aksiyonların alınması sağlanır. Şikayet ve/veya itirazlar, sahibi ve etkilenen diğer tarafların erişimine açık şekilde çözülür. Sözlü şikayetler, Kalite Yönetim Müdürü tarafından yazılı hale getirilir. İtirazların yazılı olması beklenir. / *All complaints and / or appeals whose owner is known or unknown; verbal, written, e-mail, telephone, website, etc. can reach Kiwa via methods. The Quality Management Manager makes the first evaluation of the complaint, and if the subject of the complaint is directly related to product safety and patient health, the relevant program manager is immediately informed and necessary actions are taken. Complaints and/or appeals are resolved in a manner accessible to the owner and other affected parties. Verbal complaints are put in writing by the Quality Management Manager. Appeals are expected to be in writing.*

Şikayet ve/veya itirazın tarafımıza ulaşmasını müteakip 7 gün içinde bildirimin ulaştığına ve işlemlerin sürdürüldüğüne dair itiraz ya da şikayet sahibine e-posta ile bilgi verilir. Müdür ve/veya daha üst pozisyonlardan oluşan İtiraz ve Şikayetler Kurulu en az 3 kişiden oluşturulur. Eğer şikayet Kalite Yönetim Müdürü ile ilgili ise değerlendirme bir üst amiri olan Genel Müdür tarafından yapılır. Şikayetin Genel Müdür ile ilgili olması durumunda değerlendirme Genel Müdür Yardımcıları tarafından yapılır.

Şikayet kurul üyelerinden herhangi biri ile ilgili ise bu üye karar süreçlerinde yer almaz ve çözümle ilgili karara katılamaz, yerine başka bir üye seçilir. Müşterinin şikayet sonucunu kabul etmediği durumlarda, bu konu İtiraz ve Şikayetler Kurulu kararına "itiraz" olarak değerlendirilir ve itiraz süreci başlatılır. İtirazı değerlendirecek olan İtiraz ve Şikayet Kurulu üyeleri, aynı şikayeti değerlendiren kurul üyelerinden farklı kişiler olmalıdır. / *Within 7 days following the receipt of the complaint and/or appeal, the appeal or complaint owner is informed by e-mail that the notification has been received and that the proceedings are in progress. The Appeals and Complaints Board, consisting of managers and/or higher positions, is composed of at least 3 people. If the complaint is about the Quality Management Manager, the evaluation is made by the General Manager, who is the immediate superior. If the complaint is about the General Manager, the evaluation is made by the Assistant General Managers. If the complaint is related to any of the board members, this member will not take part in the decision processes and will not be able to participate in the decision regarding the solution, and another member will be selected instead. In cases where the customer does not accept the outcome of the complaint, this issue is considered as an "appeal" to the decision of the Appeals and Complaints Board and the appeal process is initiated. The members of the Appeals and Complaints Board who will evaluate the appeal must be different from the members of the board evaluating the same complaint.*

Her şekilde itiraz ya da şikayeti çözümleyen kişi ya da grubun şikayet ve itiraz sahibinin uygunluk değerlendirme ve karar süreçlerinde yer almamış olması gereklidir. İtiraz ve Şikayetler Kurulu üyeleri, değerlendirme sürecine başlamadan önce **B.01.03 F-All Kiwa Çalışanları Uygunluk Beyanı**'nı imzalar. İmzalanan bu beyanlar şikayet ve/veya itiraz ile ilgili tüm dokümanların saklandığı klasöre eklenir. Şikayet ve itiraz sürecinin müşteri hakkında olumsuz düşünce oluşmayacak şekilde çözülmesi gereklidir. / *In any case, the person or group resolving the appeal or grievance must not have been involved in the complaint and appellant's suitability assessment and decision processes. Members of the Appeals and Complaints Board sign the B.01.03 F-All Kiwa Employees Declaration of Conformity before starting the evaluation process. These signed statements are added to the folder where all documents related to the complaint and / or appeal are kept. The complaint and appeal process must be resolved in a way that does not create a negative opinion about the customer.*

Şikayet ve İtirazlar Kurulu en az 3 kişiden oluşur ve oy birliği ile karar alır. Kurul, şikayet veya itirazı değerlendirmek üzere **en geç 15 gün** içerisinde toplanır ve sonuçlandırır. Kurul toplantılarında **FR.103 İtiraz Ve Şikayetler Kurul Toplantı Tutanağı** tutulur. Gelen şikayetlerin **en geç 60 gün** içerisinde sonuçlandırılması, itiraz durumunda ise **en geç 120 gün** içinde sonuçlandırılması beklenir. Şikayet ve İtirazlar sonuçlandırılırken daha önce benzer konularda verilen kararlar dikkate alınır. / *The Complaints and Appeals Board consists of at least 3 members and takes decisions unanimously. The Board convenes and finalizes the complaint or appeal within 15 days at the latest. FR.103 Appeals and Complaints Board Meeting Minutes are kept at the Board meetings. Incoming complaints are expected to be finalized within 60 days at the latest, and in case of an appeal, it is expected to be finalized within 120 days at the latest. While finalizing complaints and appeals, decisions previously made on similar issues are taken into consideration.*

Şikayet ve itiraz sahibine durum ile ilgili ilerleme bilgileri ve sonuç aktarılır. Şikayet sonucunun ne derece kamuya duyurulacağı müşteri ve şikayet sahibi ile birlikte kararlaştırılır. / *The complainant and objector will be informed of the progress and outcome of the case. The extent to which the outcome of the complaint will be made public is agreed with the customer and the complainant.*

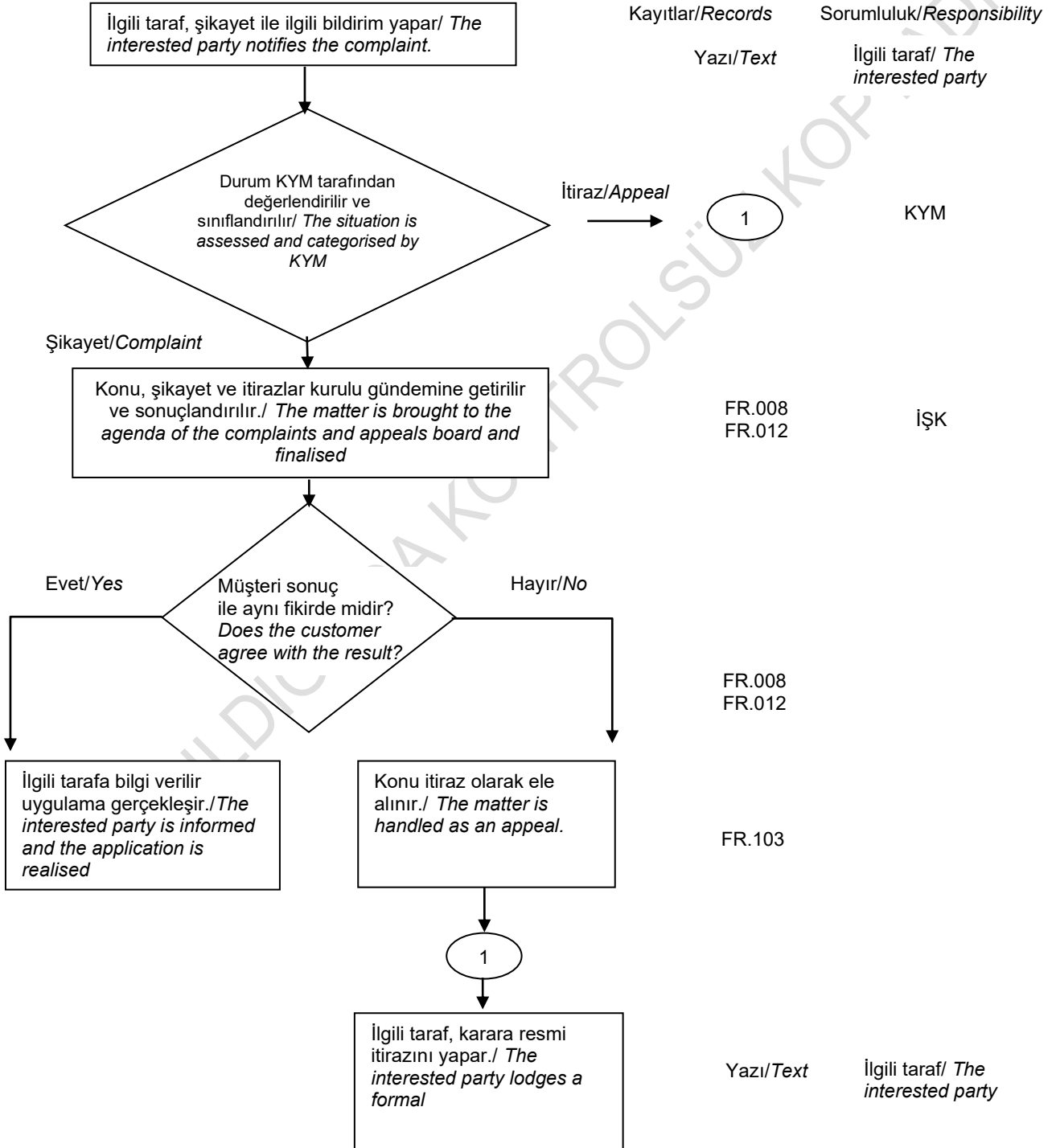
Kiwa'nın gerçekleştireceği uygunluk değerlendirme faaliyetleri sonucunda, herhangi bir ürüne ilişkin belgelendirme talebinin reddedilmesi veya ürüne ilişkin onayın verilmemesi ya da önceden belgelendirilmiş bir ürünün belgesinin iptal edilmesi durumlarında ortaya çıkabilecek itiraz ve şikayetleri incelemek üzere, onayın reddi ya da geri çekilmesi kararının gerekçelerinin detayları üretici ya da yetkili temsilcisine bildirilir. Bu bildirimlerle beraber üretici ya da yetkili temsilciye mevcut yasal hakları ile bu hakları kullanmasına ilişkin sürelerde iletilir. / *As a result of the conformity assessment activities to be carried out by Kiwa, the details of the reasons for the decision to refuse or withdraw approval are notified to the manufacturer or authorized representative in order to examine the appeals and complaints that may arise in cases where the certification request for any product is rejected or the approval for the product is not granted or the certificate of a previously certified product is canceled. Together with these notifications, the manufacturer or authorized representative shall be notified of their existing legal rights and the time periods for exercising these rights.*

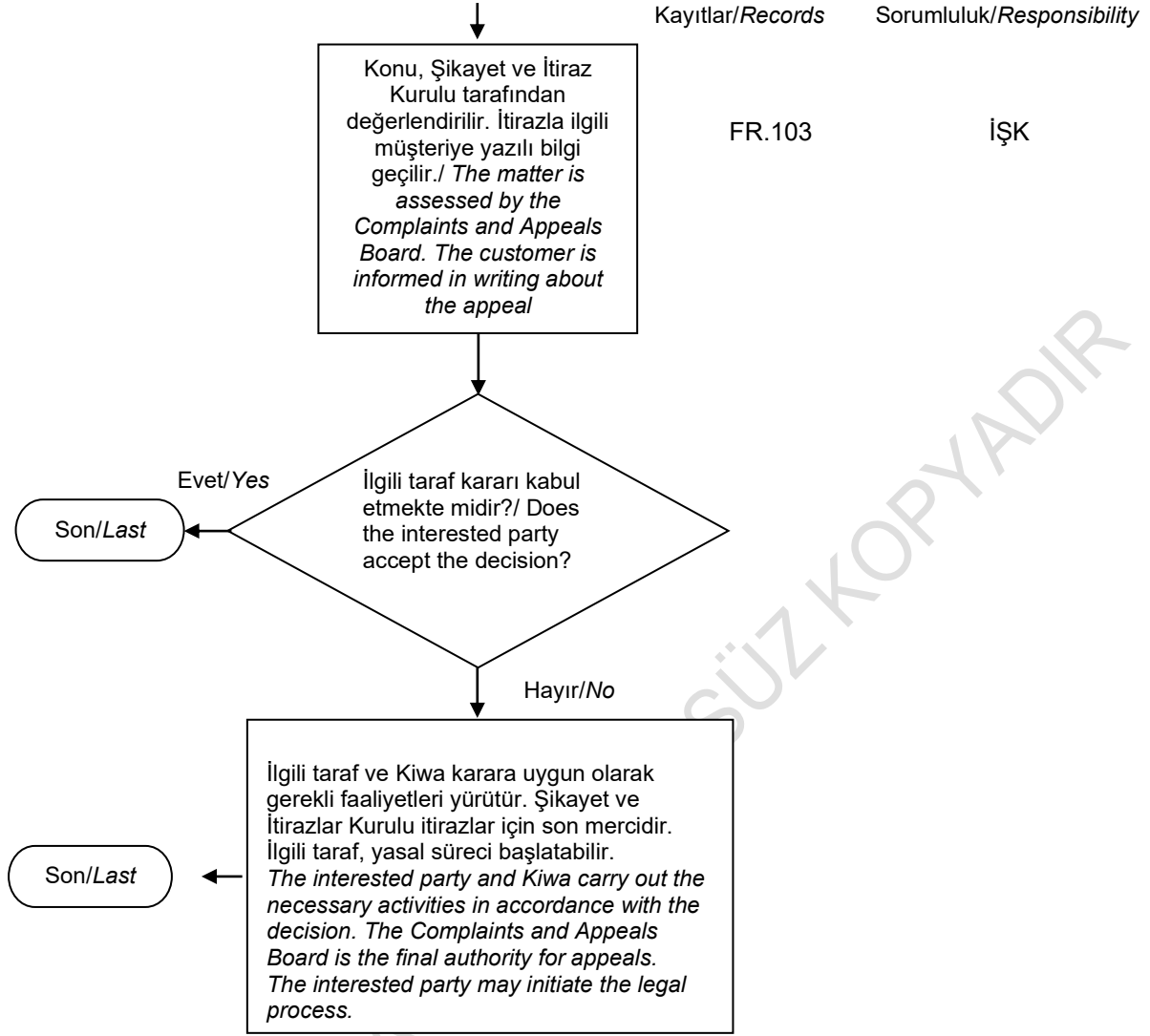
Şikayet veya itirazı alan Kiwa, şikayet veya itirazın geçerli kılınmasına yönelik tüm bilgilerin toplanması ve doğrulanmasından sorumludur. Kiwa, şikayet veya itiraz eden şikayet veya itirazın alındığı

ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ



konusunda bilgilendirir ve ilerleme konusunda bilgilendirir, ilerleme raporlarını ve sonuçları verir, mümkün ise resmi yazı ile bilgilendirme yapar. Belgelendirilmiş müşteri hakkındaki herhangi bir şikayet olması durumunda, belgelendirme kuruluşu tarafından sözü edilen belgelendirilmiş müşteriye 3 iş günü içerisinde yönlendirilir. Şikayet ve itirazlar; personele yönelik, uygunluk değerlendirme faaliyetlerine yönelik, uygunluk değerlendirme ekipmanına yönelik, uygunluk değerlendirme yapan personele yönelik, uygunluk değerlendirme yöntemi ve sonuçlarına yönelik olabilir. / *Kiwa receiving the complaint or appeal is responsible for collecting and verifying all information to validate the complaint or appeal. Kiwa informs the complainant or appellant that the complaint or appeal has been received and informs about the progress, provides progress reports and results, and, if possible, informs in official writing. In case of any complaint about the certified customer, it is directed by the certification body to the certified customer in question within 3 working days. Complaints and appeals may be directed to personnel, conformity assessment activities, conformity assessment equipment, personnel performing conformity assessment, conformity assessment method and results.*





Şikayet ve itiraz değerlendirmesi sonucu düzeltici ve önleyici faaliyet gerekli olduğu tespit edilirse, bu tespit **FR.103 İtiraz ve Şikayet Kurulu Toplantı Tutanağı**na kaydedilir. Bu tespitlere uygun olarak gerekli faaliyet (ilgili prosedür, talimat vb. dokümanlarda değişiklik yapılması, eğitim gerçekleştirilmesi vb.) **PR.010 Düzeltici Önleyici Faaliyetler Prosedürüne** göre başlatılır./ *If it is determined that corrective and preventive action is required as a result of the complaint and appeal assessment, this determination is recorded in the **FR.103 Appeal and Complaint Board Meeting Minutes**. In accordance with these determinations, the necessary action (making changes in documents such as relevant procedures, instructions, etc., conducting training, etc.) is initiated according to **PR.010 Corrective Preventive Actions Procedure**.*

Yasal mercilerden gelen bilgi istekleri durumunda doğrudan Genel Müdür gerekli dosyalama ve yazışmaları gerçekleştirir. Yasal makamlardan gelen isteklere en geç 14 gün içerisinde cevap verilmelidir. Bu kapsamda yasal makamlardan gelebilecek toplantı isteklerine Genel Müdür cevap verir./ *In case of requests for information from legal authorities, the General Manager directly carries out the necessary filing and correspondence. Requests from legal authorities must be responded to within 14 days at the latest. In this context, the General Manager responds to meeting requests from legal authorities.*

Şikayet ve itiraz personele yönelik olduğunda, gerekli araştırmalar yapılır. Konu hakkında şikayet/itiraz eden taraf ve şikayet/itiraz edilen personel tarafından gerekli tüm bilgiler alındıktan sonra incelemeler yapılır, konu hakkında toplantı yapılarak şikayet/ itiraz değerlendirilir. Yapılan tüm çalışmalar ilgili belgeler ile birlikte kayıt altına alınır, müşteri ile görüşülerek çözümlendirilir, mutabakata varılır. Yapılan çalışmalar, süreçler ve sonuçlar hakkında, şikayet/itiraz sahibi yazılı olarak bilgilendirilir./ *When the complaint and appeal is related to the personnel, necessary investigations are carried out.*

After receiving all the necessary information about the subject by the complaint/appealing party and the complaint/appealed personnel, investigations are made, a meeting is held on the subject and the complaint/appeal is evaluated. All the work carried out is recorded with the relevant documents, resolved by meeting with the customer, and an agreement is reached. The complainant/representative is informed in writing about the work, processes and results.

Şikayet veya itiraz uygunluk değerlendirme faaliyetleri sonucu ile ilgili olduğunda, Uygunluk değerlendirme, ekipman ve sorumlu personel tespit edilir. Gerekli araştırmalar yapılır. (Uygunluk değerlendirme kapsamı, referans ekipman doğruluğu, personel yetkinliği) / *When the complaint or appeal is related to the result of conformity assessment activities, the conformity assessment, equipment and responsible personnel are identified. Necessary investigations are carried out (scope of conformity assessment, accuracy of reference equipment, competence of personnel).*

Uygunluk değerlendirme sonuçlarını etkilemese de müşteriden sözlü alınan dönüşler de değerlendirilecek ve analiz edilecektir. Örneğin Uygunluk değerlendirme sertifikalarında seri no/cihaz bilgisi vb yazım hatası yapılması, müşteri sertifikalarının geç gönderilmesi, cihaz kargolanırken ambalajında yapılan hatalar vb gibi durumlar. Aynı geri dönüşlerin sık sık tekrarlanması durumunda Düzeltici/Önleyici Faaliyet açılması gerekebilir. / *Although it does not affect the conformity assessment results, verbal feedback from the customer will also be evaluated and analyzed. For example, typographical errors in conformity assessment certificates such as serial number/device information etc., late delivery of customer certificates, errors in the packaging of the device when it is shipped, etc. If the same feedbacks are repeated frequently, it may be necessary to open a Corrective/Preventive Action*

İtirazlar, şikayet kararlarına veya uygunluk değerlendirme sonuçlarına yönelik olabilir. Yapılan itirazın Kiwa tarafından etkin bir şekilde değerlendirilebilmesi için başvuruyu yapan firma adı, başvuru sahibinden itiraz konusu, kararın içeriği, tarih ve varsa numarası, itiraz kapsamında yer alan faaliyette görev alan Kiwa personeli isimleri, kararın kabul edilmeme nedenleri, ilgili kişilerin iletişim bilgileri vb. bilgiler temin edilir. / *Appeals can be related to complaint decisions or conformity assessment results. In order for the appeal to be effectively evaluated by Kiwa, the name of the company making the application, the subject of the appeal from the applicant, the content of the decision, date and number, if any, the names of Kiwa personnel involved in the activity covered by the appeal, the reasons for not accepting the decision, contact information of the relevant persons, etc. information is provided.*

İtiraza konu olan hatanın eğer test ekipmanından olduğu yönünde bilgi varsa; ilgili ekipmanın doğruluğu kontrol edilir, arıza/yüksek sapma tespit edilirse cihaza tamir/ayar yaptırılır. Tamir işleminden sonra cihazın kalibrasyonu gerçekleştirilir. Cihazın kalibrasyonu akredite bir laboratuvar tarafından yapılır. Yapılan tespite göre, ilgili ekipmanla yapılan geriye dönük yapılan kalibrasyon/test sonuçları da incelenir. Yapılan çalışmalar hakkında, itiraz sahibi yazılı olarak bilgilendirilir. Cihazla alakalı problem tespit edilmiş ise, testler tekrarlanır. / *If there is information that the error subject to the appeal is caused by the test equipment; the accuracy of the relevant equipment is checked, if a fault / high deviation is detected, the device is repaired / adjusted. After the repair, the device is calibrated. Calibration of the device is performed by an accredited laboratory. According to the determination made, retrospective calibration / test results made with the relevant equipment are also examined. The appellant is informed in writing about the work carried out. If a problem with the device is detected, the tests are repeated*

Kalibrasyon uzmanı/ Test uzmanı / Teknik uzmandan kaynaklanan bir itiraz varsa; ilgili personelin yaptığı çalışmalar incelenir. Gerekli görülmesi durumunda ilgili personel, ilgili Departman müdürü nezaretinde test ve incelemeleri tekrarlar ve kayıt altına alınır. Yapılan çalışmalar hakkında, itiraz sahibi yazılı olarak bilgilendirilir. / *If there is an appeal arising from the calibration specialist / tester / technical specialist; the work done by the relevant personnel is examined. If deemed necessary, the relevant personnel repeats the tests and examinations under the supervision of the relevant Department manager and records them. The objector is informed in writing about the work carried out.*

İtiraza konu olan kalibrasyon yöntemi ve/veya sonuçları ise; İtiraz edilen marka-model-seri no ya ait cihazın kalibrasyonu tekrarlanır. Firmanın yeniden itirazı durumunda, başka bir kalibrasyon laboratuvarı tarafından kalibrasyon tekrarlanır. Tekrarlayan sonuçlar bağlayıcıdır. Yapılan çalışmalar, süreçler ve sonuçlar hakkında, itiraz sahibi yazılı olarak bilgilendirilir. / *If the calibration method and / or results are subject to appeal; The calibration of the device belonging to the appealed brand-model-*

serial number is repeated. In case the company appeals again, the calibration is repeated by another calibration laboratory. Repeated results are binding. The appellant is informed in writing about the studies, processes and results.

İtiraza konu olan muayene yöntemi ve/veya inceleme sonuçlarına ise; Uygunluk değerlendirme sonuçları müşteri sertifikasında seri numaraları belirtilmiş cihazlara ait olup ilgili Veri Kayıt Formunda belirtilmiş olan şartlar altında geçerlidir. Test sonuçları karşılıklı uzlaşma esasına dayalı olup, muayene sonuçlarına itiraz hakkı Teknik uzmanın muayene ettiği süre içerisinde geçerlidir. Malzeme ölçer muayene sonuçları ise, Sertifikadaki marka model ve lotu belirtilen cihazlara aittir./ *As for the inspection method and / or inspection results subject to appeal; Conformity assessment results belong to the devices whose serial numbers are specified in the customer certificate and are valid under the conditions specified in the relevant Data Record Form. Test results are based on mutual agreement and the right to appeal the inspection results is valid within the period of inspection by the technical expert. Material meter inspection results belong to the devices whose brand model and lot are specified in the Certificate.*

Bu tarz itirazda yapılan ölçümler aynı personel ve referanslar tarafından tekrarlanır. Bu ölçümler itiraz edenin huzurunda tekrarlanır. Firmanın yeniden itirazı durumunda, başka bir onaylanmış kuruluşun huzurunda tekrar yapılır. Gerekli durumlarda referans cihazlar önceden kalibre edilir. Gerekli olması durumunda bu cihazlardan başka cihazlar ile aynı ölçümler tekrarlanır. Bu tekrarlanan sonuçlar bağlayıcıdır. Yapılan çalışmalar hakkında, itiraz sahibi yazılı olarak bilgilendirilir. Uygunluk değerlendirme sonucunda ilk ölçümlerin / değerlendirmelerin doğru olmadığına dair bir sonuç çıkarsa ilk rapor iptal edilir, yeni sonuçları içeren rapor hazırlanır. Tekrarlanan uygunluk değerlendirme faaliyetinden kaynaklanan masraflar ilgili müşteri sözleşmeleri Hizmet Şartlarında belirlenen kriterlere göre yapılır./ *The measurements made in this type of objection are repeated by the same personnel and references. This the measurements are repeated in the presence of the appellant. In case of a re-appeal by the company, another in the presence of the notified body. Where necessary, the reference devices shall be calibrated. If necessary, the same measurements are repeated with devices other than these devices. These repeated results are binding. The appellant is informed in writing about the work carried out. If the result of the conformity assessment shows that the initial measurements/evaluations are not correct, the first report is cancelled and a report containing new results is prepared. The costs arising from the repeated conformity assessment activity are made according to the criteria set out in the Terms of Service of the relevant customer contracts.*

Uygunluk değerlendirme sonucunda ilk elde edilen sonuçların doğruluğu belirlenirse, çıkan masraflar itiraz eden taraf tarafından ödenir. Kiwa şikayetin ve itiraz sürecinin her düzeyde tüm kararlarından sorumludur./ *If the initial results of the conformity assessment are found to be correct, the costs incurred will be paid by the appealing party. Kiwa is responsible for all decisions at all levels of the complaint and appeal process.*

Bütün şikayetler ve itirazların süreci sonunda, ilgili formlar inceleme sonucu elde edilen bilgi ve belgeler, müşteri görüşmeleri ve mutabakatlar; Kalite Departmanında muhafaza edilir./ *At the end of the process of all complaints and appeals, the relevant forms, information and documents obtained as a result of the review, customer interviews and reconciliations are kept in the Quality Department.*

Ayrıca, müşteri memnuniyetini ölçmek amacı ile müşterilere Müşteri Memnuniyeti Anketi gönderilir ve Şikayet ve Öneriler vb gibi geri bildirimler için ayrılmış olan bölümde herhangi bir şikayet/öneri/itiraz var ise değerlendirmeye alınır./ *In addition, a Customer Satisfaction Survey is sent to customers to measure customer satisfaction and any complaints/suggestions/appeals are evaluated in the section reserved for feedback such as Complaints and Suggestions etc.*

Şikayet ve itiraz sürecinin ele alınması prosesi müşteriler tarafından erişilebilir olup, Kiwa web sitesinde yer almaktadır./ *The complaints and appeals handling process is accessible to customers and is available on the Kiwa website.*

Şikayet ve itirazla ilgili araştırma ve kararların ayırım gözetken eylemlere yol açmaması için bu süreçte aşağıdaki kriterler uygulanır / *In order to ensure that investigations and decisions on complaints and appeals do not lead to discriminatory actions, the following criteria are applied in this process:*

- **Eşit Muamele / Equal Treatment:**

Özelliklerinden bağımsız olarak tüm bireylerin/kurumların şikayet/itiraz süreci boyunca eşit muamele görmesi sağlanır./ *It is ensured that all individuals / organizations, regardless of their characteristics, are treated equally throughout the complaint / appeal process.*

Kiwa tarafından yayımlanan politikalara uygun olarak hareket edilir./ *The policies published by Kiwa are followed.*

- **Tutarlılık ve Şeffaflık / Consistency and Transparency:**

Şikayetler/İtirazlar açık, tutarlı ve şeffaf bir şekilde prosedürlere göre ele alınır./ *Complaints/Appeals are handled according to procedures in a clear, consistent and transparent manner.*

Şikayet/itiraz sürecinde alınan kararların kriterleri ve gerekçeleri ilgili kayıtlarda belirtilir./ *The criteria and justifications of the decisions taken during the complaint/appeal process are stated in the relevant records.*

- **Adil Dinleme Süreci / Fair Hearing Process:**

Bir şikayete/itiraza dahil olan tüm tarafların görüşlerini/ifadelerini sunmak için adil ve eşit bir fırsata sahip olması sağlanır./ *Ensure that all parties involved in a complaint/appeal have a fair and equal opportunity to present their views/statements.*

- **Misillemeye Karşı Koruma / Protection Against Retaliation:**

Şikayet/itiraz başvurusunda bulunan kişi/kurumlara karşı olumsuz veya önyargılı değerlendirmelerin engellenmesi sağlanır. / *It is ensured that negative or prejudiced evaluations against individuals/organizations that file a complaint/appeal are prevented.*

- **Erişilebilirlik / Accessibility:**

Kişilerin veya kurumların özellikleri veya sosyo-ekonomik durumları ne olursa olsun, şikayet/itiraz süreci tüm taraflar için erişilebilirdir./ *The complaint/appeals process is accessible to all parties, regardless of the characteristics or socio-economic status of individuals or organizations.*

5.0 KAYITLAR / RECORDS

- 5.1 FR.008 Müşteri Şikayet Takip ve Değerlendirme Formu/Customer Complaint Monitoring and Evaluation Form
- 5.2 FR.012 Düzeltici Faaliyet Talep Formu/Corrective Action Request Form
- 5.3 FR.103 İtiraz ve Şikayet Kurulu Toplantı Tutanağı/Appeal and Complaint Board Meeting Minutes
- 5.4 Yazışmalar/Correspondence

6.0 REFERANSLAR / REFERENCES

TS EN ISO/IEC 17021	Uygunluk Değerlendirmesi - Yönetim Sistemlerinin Tetkikini ve Belgelendirmesini Sağlayan Kuruluşlar için Şartlar/ Conformity Assessment - Requirements for Organisations Providing Audit and Certification of Management Systems
TS EN ISO/IEC 17020	Çeşitli Tipteki Muayene Kuruluşların Çalıştırılmaları için Genel Kriterler/ General Criteria for the Operation of Various Types of Inspection Organisations
TS EN ISO/IEC 17065	Uygunluk değerlendirme - Ürün, proses ve hizmet belgelendirmesi yapan kuruluşlar için şartlar/ Conformity assessment - Requirements for organisations carrying out product, process and service certification
TS EN ISO/IEC 17024	Uygunluk Değerlendirmesi - Personel Belgelendirmesi Yapan Kuruluşlar için Genel Şartlar/ Conformity assessment - General requirements for bodies certifying personnel
TS EN ISO/IEC 17025	Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği İçin Genel Şartlar/ General Requirements for the Competence of Testing and Calibration Laboratories
TÜRKAK Rehber 10.08	Şikayet ve İtiraz Rehberi/ Guideline on Complaints and Appeals
PR.010	Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedü / Corrective and Preventive Action Procedure