

**1. AMAÇ**

Bu prosedürün amacı, şikâyet ve itirazların alınması ve değerlendirilmesi için uygulanacak yöntem ve sorumlulukların belirlenmesidir.

**2. TANIMLAR**

**Şikâyet:** FQC STANDARD'ın uygunluk değerlendirme hizmeti verdiği kişi/kurum/kuruluşların, FQC STANDARD'dan aldığı hizmetlerden veya FQC STANDARD'dan uygunluk değerlendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların ürün, hizmet, sistem vb. kullanan/yararlanan veya etkilenenlerin karşılaştıkları uygunsuz durumların meydana gelmesiyle yaptıkları başvurulardır.

**İtiraz:** FQC STANDARD'dan uygunluk değerlendirme hizmeti alan kişi/kurum/kuruluşların FQC STANDARD'ın ilgili birimlerinin almış olduğu kararlara karşı yaptıkları başvurulardır.

**Şikâyet ve İtiraz Komitesi:** Tarafsız bir şekilde ilgili bildirimi değerlendirerek karara bağlayan komitedir. Kararlar, oybirliği ile alınır. Kararlar, şikâyete konu olan hususlara dâhil olmayan kişiler tarafından verilir, gözden geçirilir ve onaylanır.

**3. İLGİLİ DOKÜMANLAR ve REFERANSLAR**

FR.10 Şikâyet ve İtiraz Formu

FR.08 Düzeltici/Önleyici Faaliyet Formu

LS.08 Düzeltici/Önleyici Faaliyet İzleme Listesi

PR.02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

PR.05 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü

FR.306 Personel Güven ve Gizlilik Sözleşmesi

ISO/IEC 17020, ISO/IEC 17065, Bakanlıkların ilgili Yönetmelik ve tebliğler

**4. SORUMLULUKLAR**

Bu prosedürün uygulanmasından Genel Müdür, Kalite Müdürü/Yönetim Temsilcisi, Şikâyet ve İtiraz Komitesi, şikâyetle ilgili tüm personel sorumludur.

**5. UYGULAMA****5.1. Şikâyetlerin ve İtirazların Alınması**

**5.1.1.** Şikâyetler ve itirazlar, yazılı, sözlü veya [www.fqcstandard.com.tr](http://www.fqcstandard.com.tr) web adresi aracılığı ile olarak yapılabilir.

**5.1.2.** Şikâyetler ve itirazlar, alan personel tarafından, **FR.10** Şikâyet ve İtiraz Formuna kaydedilir ve **Kalite Müdürü/Yönetim Temsilcisi'**ne iletilir.

**5.1.3.** Bir şikâyet veya itiraz alındığında Yönetim Temsilcisi, şikâyet veya itirazın, FQC Standard'ın sorumluluğu altında olan uygunluk değerlendirme faaliyetlerine ilişkin olup olmadığını teyit eder ve eğer ilgili ise bu şikâyet veya itirazı işleme alır. **Şikâyet/İtiraz FQC STANDARD faaliyetleri ile ilgili değilse şikâyet/itiraz sahibine bilgi verilir.**

**5.1.4.** **Kalite Müdürü/Yönetim Temsilcisi**, bir şikâyet veya itirazın bir karara bağlanması için gerekli olan tüm bilgilerin toplanmasından (mümkün olduğu ölçüde) ve doğrulanmasından sorumludur.

**5.1.5.** Toplanan bilgiler, gereken durumlarda, iletilen şikâyet veya itiraz, şikâyet veya itiraz ile ilgili personel veya yöneticisi ile gözden geçirilerek, incelenmek üzere, Şikâyet ve İtiraz Komitesine iletilir.

**5.1.6.** Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi Kalite Müdürü/Yönetim Temsilcisi tarafından itirazın durumuna göre konusuna göre uzman en az 3 kişiden oluşacak şekilde seçilecektir. Komite üyelerine olayın çözülmesinden önce **FR.306** Personel Güven ve Gizlilik Sözleşmesi imzalatılır, çıkar çatışmasının olmaması güvence altına alınmaktadır.

**5.1.7.** Komiteye seçilecek kişiler, şikâyet ve itiraz konusu göz önünde tutularak, tarafsızlık ilkeleri göz önünde bulundurularak seçilir.

**5.1.8.** Uygunluk değerlendirme hizmeti tamamlanmış müşterilerle ilgili şikâyetler, **Kalite Müdürü/Yönetim Temsilcisi** tarafından, ilgili müşteriye yazılı olarak bildirilir. Müşteriden, hakkında yapılan şikâyetle ilgili yaptığı veya yapacağı düzenlemeler hakkında en fazla (7) yedi iş günü içerisinde yazılı bilgi vermesi istenir. Gelen bilgiler, **Kalite Müdürü/Yönetim Temsilcisi** tarafından, incelenmek üzere, Şikâyet ve İtiraz Komitesine iletilir.

**5.2. Değerlendirme ve Karar**

**5.2.1.** Şikâyet veya itirazı çözen karar, şikâyet veya itiraza konu olan uygunluk değerlendirme faaliyetlerinde yer almamış kişi/kişiler tarafından verilir veya gözden geçirilir ve onaylanır.

**5.2.2.** Şikâyet veya itirazın, bu prosedürü işleten kişiler hakkında olması durumunda şikâyet veya itiraz, sorumlulukları doğrultusunda konudan bağımsız olduğu garanti edilerek görevlendirilen başka kişi/kişiler tarafından takip edilir ve sonuçlandırılır.

**5.2.3.** Çıkar çatışmasının olmamasını güvence altına almak için FQC Standard; bir müşteriye danışmanlık sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personeli (yönetici pozisyonunda bulunanlar dahil), danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren (2) iki yıl süre ile o müşterinin bir şikâyet veya itirazının çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında kullanmaz.

**5.2.4.** Uygunluk değerlendirme faaliyetleri ile ilgili şikâyetler ve itirazlar, en çok (7) yedi iş günü içerisinde, **Kalite Müdürü/Yönetim Temsilcisi** tarafından komiteye iletilerek, Şikâyet ve İtiraz Komitesinin, şikâyet ve itiraz için toplanması sağlanır.

**5.2.5.** Şikâyet veya itiraz konusuna göre komite, gereken durumlarda, bir teknik uzmanı toplantıya davet edebilir.

**5.2.6.** Uygunluk değerlendirme hizmeti tamamlanmış müşterilerle ilgili şikâyetlere ilişkin olarak, **Kalite Müdürü/Yönetim Temsilcisi** tarafından, incelenmek üzere, Şikâyet ve İtiraz Komitesine iletilen bilgiler doğrultusunda komite, şikâyetin önemini esas alarak, müşteriye bir ziyaret yapılması gerekip gerekmediğini veya şikâyete ilişkin kayıtların tutulup tutulmadığını kontrol ederek, kararını verir.

**5.2.7.** Komitenin gündeminin hazırlanması, sekretaryası, toplantının organizasyonu, kayıtlarının tutulması ve komite kararlarının ilgililere bildirilmesi, **Kalite Müdürü/Yönetim Temsilcisi** tarafından yapılır.

**5.2.8.** Şikâyet ve İtiraz Komitesinin kararları, tavsiye niteliğindedir.

**5.2.9.** Toplantı sonucunda alınan karar, Şikâyet ve İtiraz Formunda kayıt altına alınır ve katılımcılar tarafından imzalanır.

**5.3. Şikâyet veya İtiraz Sahibinin Bilgilendirilmesi**

**5.3.1.** **Kalite Müdürü/Yönetim Temsilcisi**, bir itirazın veya mümkün olduğu durumlarda şikâyetin alındığını, en çok (2) iki iş günü içerisinde, şikâyet veya itiraz sahibine yazılı olarak bildirir.

**5.3.2.** FQC Standard' a ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli bilgi olarak değerlendirilir ve yönetilir.

**5.3.3.** Gerek görülmesi durumunda FQC Standard, şikâyet konusunu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceğini, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

**5.3.4.** **Kalite Müdürü/Yönetim Temsilcisi** tarafından, şikâyet veya itiraz tarihinden en geç (1) bir ay sonra, yapılan faaliyetlerin sonucu, itiraz sahibine veya mümkün olduğu durumlarda şikâyet sahibine, yazılı olarak bildirilir.

**5.3.5.** Müşterinin Şikâyetini veya İtirazını Sürdürmesi durumunda Yapılan şikâyet/itiraz ile ilgili alınan kararlara, yapılan tüm çalışmalara rağmen şikâyet/itirazın sürdürülmesi ve doğacak uyuşmazlıkların çözümü için yasal olarak İstanbul Mahkemeleri ve İstanbul İcra Daireleri yetkilidir.

**5.3.6.** **Tüm süreç boyunca, ilgili taraflar gerekli şekilde bilgilendirilerek süreç yürütülür.**

**5.4. Şikâyetler ve İtirazların Kayıt Altına Alınması ve Takibi**

**5.4.1.** FQC Standard; şikâyetler ve itirazların çözülmesi için, belirlenen düzeltici faaliyetleri gerçekleştirir, kayıtlarını tutar ve bunları, Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü doğrultusunda takip eder.

**5.4.2.** Başlatılan tüm düzeltici faaliyetlerin takibi, Yönetim Temsilcisi/**Kalite Müdürü** tarafından yapılır.

**6. Kayıtlar**

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan kayıtların nerede ve ne kadar süre ile saklanması gerektiği **PR.02** Kayıtların Kontrolü Prosedürü'nde belirtilmiştir.

| REVİZYON BİLGİLERİ |                 |                                                            |
|--------------------|-----------------|------------------------------------------------------------|
| Rev. No            | Revizyon Tarihi | Revizyon Açıklaması                                        |
| 0                  | 10.09.20218     | İlk yayın.                                                 |
| 1                  | 13.10.2019      | ISO/IEC 17025 ile ilgili eklemeler ve düzeltmeler yapıldı. |

|   |            |                                                                                                                                                               |
|---|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | 17.03.2025 | DF.15.25 nolu TÜRKAİ bulgusu gereği düzeltmeler yapılmıştır.                                                                                                  |
| 3 | 06.01.2026 | ISO/IEC 17021-1 atıfları kaldırılmıştır. Redaksiyonel düzenlemeler gerçekleştirilmiştir. Format düzenlenmiştir. Md. 5.16, Md. 5.1.7 ve Md. 5.3.6 eklenmiştir. |

|                                                                                   |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Hazırlayan<br>YÖNETİM TEMSİLCİSİ                                                  | Onaylayan<br>GENEL MÜDÜR YARDIMCISI                                                 |
|  |  |