



ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	: PR.10
Yayın Tarihi	: 15.03.2025
Revizyon No	: 00
Revizyon Tarihi	: -
Sayfa No	: 1 / 5

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; müşterilerden ve diğer ilgililerden gelen itiraz ve şikâyetleri çözümlemek konusunda yöntem oluşturmaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür tüm müşteri itirazları ve ROYAL ARNOLD Müşterileri ve diğer üçüncü taraflardan alınan şikâyetleri kapsar. ROYAL ARNOLD, bu hizmetini KEK Ek-2 Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhüdü çerçevesinde yürütmektedir.

3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedür kapsamında şikâyetlerin alınmasından tüm personel, takibinin yapılmasından Yönetim Temsilcisi, gerekli çözümlerin belirlenip uygulanmasından şikâyetin ilgilisi sorumludur.

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Şikâyet: Kuruluşun belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, belgelendirdiği firma ile ilgili belge kapsamında yaptığı faaliyetler veya herhangi bir konuya ilişkin sözlü veya yazılı olarak bildirdikleri memnuniyetsizlik ifadesidir.

İtiraz: Kuruluşların veya ilgili tarafların ROYAL ARNOLD'un kendilerini ilgilendiren konularda aldıkları herhangi bir kararın yeniden değerlendirmesi talebi başvurulardır. İtiraz için aranılacak tek koşul, ROYAL ARNOLD'un aldığı kararın, itiraz eden tarafın isteklerine karşıt olması, kararlara karşı uzlaşmanın sağlanamama halidir.

Şikâyet ve İtiraz Komitesi: ROYAL ARNOLD tarafından yetkilendirilmiş, alınan şikâyet ve itirazlara ait alanlardaki denetim faaliyetinin sürecinde görev almamış, itiraza sebep alanlarda sektörel tecrübesi olan (ilgili alan teknik konusuna hâkim denetim prosesine hâkim- TS EN ISO/IEC 17021 standardı hakkında temel bilgi seviyesine haiz) ve en az 2 kişiden oluşmuş; alınan şikâyet ve itirazları değerlendirip sonuca bağlayan kurul.

5. UYGULAMA

ROYAL ARNOLD, kendisine iletilen öneri, itiraz ve şikâyetleri nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı www.royalarnold.com internet sitesinde kamunun erişimine sunmaktadır.

Yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü öneri, itiraz ve şikâyetler; posta, telefon, faks, elden, www.royalarnold.com web adresi aracılığıyla, e-posta yoluyla veya sözlü olarak yapılabilir. Tarafımıza ulaşan öneri, itiraz ve şikâyetleri alan personelimiz bu konuyu Yönetim Temsilcisi'ne (kalite yöneticisi) iletir.

İtiraz ve şikâyetin ele alınmasından sonuçlandırmasına kadar geçen sürenin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler tarafsızlık ilkesine göre hareket etmek zorundadır ve şikâyet ve itirazın sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdır. Bu süreçte görev alacak kişiler de gizlilik ilkesini korumak zorundadır. Şikâyet ve İtirazı soruşturacak ekip şikâyete ve itiraza sebep olan durumla ilgisi olmayan kişilerden oluşur ve belgelendirme kararı verilenlerden ve tetkik yapanlardan farklı olması sağlanır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	: PR.10
Yayın Tarihi	: 15.03.2025
Revizyon No	: 00
Revizyon Tarihi	: -
Sayfa No	: 2 / 5

5.1. Genel

İlgili taraflardan alınan itiraz ve şikâyetler Yönetim temsilcisi tarafından FR.06 Şikâyet ve İtiraz Formu ile kayıt altına alınır. Şayet başvurular sözlü yapılmış ise ilgili form Yönetim Temsilcisi tarafından doldurularak kayıt altına alınır.

Belgelendirme sürecinde uygulanan müşteri memnuniyet anketi sonucunda 2 puan ve altı değerlendirmeler ile ilgili düzeltici faaliyet açılır ve Yönetim Temsilcisi ilgili başlıkları bu forma kaydeder. Yönetim temsilcisi konuyu bölüm sorumlusuna iletir ve konunun ROYAL ARNOLD faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı değerlendirilir. ROYAL ARNOLD belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olmadığına karar verilmesi durumunda talep eden ilgili tarafa bilgi verilir. İtiraz ve şikâyetin ROYAL ARNOLD belgelendirme faaliyetleri ile ilgili olduğuna karar verilmesi durumunda en geç 1 hafta içinde talep sahibine itiraz ve/veya şikâyetin işleme alındığı bilgisi iletilir. 2 hafta içinde içi faaliyetler tamamlanarak talep sahibine bilgi verilir. Talep sahibi tarafından faaliyetlerin yeterli olmadığı dönüşü alınırsa konu itiraz ve şikâyet komitesine iletilir. Komitenin kararı ve tekrar talep sahibine bilgi verilmesi aşamaları 2 ay içinde tamamlanmalıdır.

ROYAL ARNOLD'a ulaşan şikâyetler, ilgili bölüm yöneticisi ile Yönetim Temsilcisi tarafından, 15 gün içerisinde düzeltici faaliyet kapsamında değerlendirilir ve Yönetim Temsilcisi tarafından, şikâyet sahibi tarafa, yazılı veya sözlü olarak ön bilgi verilir. Şikâyetin mahiyetine göre Şikâyet ve İtiraz komitesine gönderilebilir.

ROYAL ARNOLD, müşterisi ve şikâyet sahibi ile birlikte şikâyetin konusu ve çözümünün kamuya açılıp açılmamasına ve eğer açılacaksa hangi mertebeye açılacağına dair kararı taraflardan alınan değerlendirme ile belirler.

ROYAL ARNOLD; şikâyet ve itirazın geçerli kılınması için gerekli olan bütün bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.

ROYAL ARNOLD'a ulaşan ve şikâyet veya itiraz kapsamına giren başvurular bir sonraki faaliyetlere yönlendirilmek amacı ile Yönetim Temsilcisi tarafından alınır. Bunun için "FR.06 Şikâyet ve İtiraz Formu" kullanılır.

Yönetim temsilcisi tarafından itiraz ve şikâyetler hakkında istatistiksel olarak değerlendirmeler yapılır ve bu değerlendirmeler Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarına Yönetim temsilcisi tarafından sunulur. Şikâyet ve İtiraz Komitesinin almış olduğu kararlar çözüm niteliğinde olup, ROYAL ARNOLD itirazları ele alma sürecinin her aşamasında alınan bütün kararlardan sorumludur. Kararın, itiraz veya şikâyet sahibi tarafından yeterli bulunmadığı takdirde, konunun T.C. İstanbul Mahkemelerine intikal ettirilmesi hususu ilgili tarafa bildirilir.

Yönetim mevkiinde bulunanlar da dâhil personeller, geçen 2 yıl içerisinde bir itiraz ve/veya şikâyet konu olmuşlarsa herhangi bir itirazın ve/veya şikâyetin soruşturulmasında ve komitesinde yer alamazlar. Ayrıca ilgili itiraz ve/veya şikâyetin gerçekleştiği tetkikte bulunmuş kişiler ve bu kişilerin akrabaları ilgili itirazın soruşturulmasında ve ilgili itiraz ve/veya şikâyetin komitesinde görev alamazlar.

İtiraz ve şikâyetlere ait başvuru formu, ROYAL ARNOLD web sitesinde (www.royalarnold.com) kamuoyuna açık, güncel olarak bulundurulmaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	: PR.10
Yayın Tarihi	: 15.03.2025
Revizyon No	: 00
Revizyon Tarihi	: -
Sayfa No	: 3 / 5

Şikâyet ve İtiraz Komitesi, Toplantı sonrasında alınan kararlar doğrultusunda, Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirme sonrasında, gerekli düzeltici faaliyetler başlatılır.

5.2. Şikâyetin Yönetimi

5.2.1.Şikâyet Kaynakları

Şikayetler aşağıda belirtilen sebeplerden olabilir;

- ❖ Başvuru süreci sırasında ROYAL ARNOLD'un yapmış olduğu faaliyetlerden doğan şikâyetler. (Başvurunun alınmasına dair oluşan şikâyetler, teklifin verilmesine dair oluşan şikâyetler, irtibata geçen personel hakkında oluşan şikâyetler, vb.)
- ❖ Tetkik sırasında tetkik ekibinin yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikâyetler. (Tetkinin gerçekleştirilmesi, tetkik ekibinin davranışları, tetkikin kapsamı, süresi, metodu vs.)
- ❖ Belgelendirme sonrası ROYAL ARNOLD'un yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikâyetler. (Muhasebe faaliyetleri, sertifika teslimi vs.)
- ❖ ROYAL ARNOLD'un uygulamaları ve/veya belgelendirdiği firmalar ile ilgili üçüncü taraflardan gelen şikâyetler.

5.2.2. Şikayetlerin Ele Alınması

Şikayetler öncelikle Yönetim temsilcisi ve ilgili bölüm sorumlusu tarafından değerlendirilerek düzeltici faaliyet başlatılır. Gerçekleştirilecek aksiyona karar verme aşamasında şikâyetle konu faaliyet ile ilişkisi olmayan personeller seçilir.

Şayet şikâyet, belgelendirilmiş bir müşteriyle (kurum veya kişi) ilgiliyse, şikâyetin sorgulanmasında belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınır.

5.2.3.Belgeli Kuruluşlar Hakkında Yapılan Şikâyetler

Belgeli kuruluşlarla ilgili olarak, ROYAL ARNOLD web adresine veya şirket merkezine yazılı veya sözlü yapılan şikâyetler, şikâyetleri alan personel tarafından, FR.06 Şikâyet ve İtiraz Formuna kaydedilir ve Yönetim Temsilcisine iletilir.

Kuruluştan hakkında yapılan şikayetle ilgili yaptığı/yapacağı düzenlemeler konusundaki bilgi en geç 2 hafta içinde Yönetim temsilcisi tarafından talep edilir. Gelen bilgiler öncelikle Yönetim temsilcisi ve bölüm sorumlusu tarafından değerlendirildikten sonra İtiraz ve Şikâyet Komitesine gönderilir. Alınan karara göre kuruluştan tetkik gerçekleştirilebilir veya planlanan tetkik tarihinde kuruluşun tetkiki esnasında müşteri şikayetlerine ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir.

Şikâyet, belgelendirilmiş bir müşteriyle ilgiliyse şikâyetin sorgulanmasında belgelendirilmiş yönetim sisteminin etkinliği dikkate alınmaktadır. Şikâyet, ROYAL ARNOLD tarafından sözü edilen belgelendirilmiş kuruluşa uygun bir süre zarfında yönlendirilmektedir. Konunun takibi Yönetim temsilcisi tarafından yapılmaktadır. İtiraz/şikâyetle konu olan kişiye ve sahibine konu ile ilgili sonuç yazılı olarak Belgelendirme Müdürü koordinasyonunda bildirilmekte olup, ilgili kayıtlar muhafaza edilmektedir. Başlatılan tüm düzeltici veya önleyici faaliyetlerin takibi, Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır.

Genel olarak şikâyet konusu ve gerçekleştirilen faaliyetler gizlilik prensibi ile ele alınır. Kuruluştan gelen bilgiler, yazılı olarak şikâyeti yapan kuruluşa aktarılır ve bilgi edinilmesi sağlanır. Gerek görülmesi

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	: PR.10
Yayın Tarihi	: 15.03.2025
Revizyon No	: 00
Revizyon Tarihi	: -
Sayfa No	: 4 / 5

durumunda yalnızca akreditasyon kurumu tarafından görülmesine izin verilir. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili müşteri mutlaka haberdar edilir. Şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna açıklanıp açıklanmayacağı, açıklanacaksa ne kapsamda açıklanacağı müşteri ve Şikâyet sahibi ile birlikte belirlenir. Yasal otorite tarafından yasaklanması durumunda alınan şikâyet veya bilgi talebi hakkında müşteri haberdar edilmez.

Müşterinin zarara uğramış olması ve şikayetinde haklı bulunması durumunda ROYAL ARNOLD'un Mesleki Sorumluluk Sigortası devreye girmektedir. ROYAL ARNOLD, şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, kuruluş ve şikâyet sahibi ile birlikte belirlemektedir.

ROYAL ARNOLD, şikâyetleri ele almanın bütün aşamalarındaki kararlardan sorumludur.

5.3. İtirazlar

5.3.1. İtiraz Kaynakları

İtirazlar aşağıda belirtilen sebeplerden olabilir;

- ❖ Müşterilerin yapmış oldukları başvuruya istinaden ROYAL ARNOLD'un almış olduğu kararlara yapılan itirazlar.
- ❖ Tetkik öncesi tetkik ekibini atamasına yapılan itiraz
- ❖ Tetkik sırasında tetkik ekibinin bulgularına ve aldığı kararlara yapılan itirazlar
- ❖ Belgelendirme komitesinin ve teknik yöneticinin almış olduğu kararlara yapılan itirazlar
- ❖ ROYAL ARNOLD belgelendirme hizmetleri ile ilgili yapılan bir şikâyet sonrası alınan karara itiraz.

5.3.2. İtirazların Ele Alınması

Müşteriden gelen her tür itiraz öncelikli olarak bölüm sorumlusuna iletilir. Bölüm sorumlusu tarafından yapılan değerlendirme sonucu itiraz konusunun tarafsızlık, bağımsızlık ve eşitlik ilkeleri gereği yapılmış olduğu sonucuna varılırsa müşteri itirazına yönelik işlem gerçekleştirilir. Bu durumda İtiraz ve Şikâyet kayıtlarının tutulmasına gerek olmayıp sadece müşteriden talep gerekçesi yazılı olarak alınır.

Gerçekleştirilen faaliyetler ile ilgili yapılan itirazlarda; konu tarafsızlık, bağımsızlık ve eşitlik odaklı değil ise şikâyet olarak değerlendirilir.

Müşteri kuruluşlar tarafından yapılan itirazlar bölüm sorumlusu ve yönetim temsilcisi tarafından çözüme kavuşturulamıyor ise İtiraz ve şikâyet komitesine durum iletilir.

5.4. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

ROYAL ARNOLD'a ulaşan tüm şikâyet ve itirazlar son derece gizli olup, gizlilik çerçevesinde üçüncü taraflara bilgi verilmez. Yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili kuruluş mutlaka haberdar edilir.

ROYAL ARNOLD'un aldığı kararlara itiraz; Sözleşme imzalanıp yürürlüğe girmesinden sonra tarafların vaat ettikleri yükümlülükleri yerine getirmemesi durumunda, itiraz sahibine, bir üst merciye itiraz için müracaatta her komite üyesi tarafından imzalanır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR



ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman Kodu	: PR.10
Yayın Tarihi	: 15.03.2025
Revizyon No	: 00
Revizyon Tarihi	: -
Sayfa No	: 5 / 5

Komitenin kararlarının şikâyet ve itiraz sahibi tarafından kabul edilmemesi durumunda ve komitenin şikâyeti çözümüleme süresinin aşılması durumunda, şikâyet ve itiraz sahibi ilgili akreditasyon kurumunu bilgilendirip başvuruda bulunabilir.

ROYAL ARNOLD veya diğer zorunlu gerekliliklerle çatışan komite tavsiyelerine uyulmaz. Yönetim tavsiyeye uyulmama nedenini dokümanite eder ve dokümanı muhafaza eder.

5.5. İtiraz ve Şikâyet Komitesi Çalışmaları

İtiraz durumunda veya şikâyet ile ilgili yapılan faaliyetlerin sonucunu firma kabul etmemiş ve şikâyet itiraza dönüşmüş ise konu İtiraz ve Şikâyet Komitesinin gündemine taşınır. Ya da belgelendirilmiş kuruluş direkt İtiraz ve Şikâyet Komitesine başvurabilir. Konunun görüşüleceği tarih komite üyelerinin isim ve özgeçmişleri ilgili tarafa yazı ile 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 komiteye dâhil edilir. Talep içeriğine bağlı olarak komiteye bilir kişi ve uzmanlar dahil edilebilir. Komite üyelerinin özgeçmişleri için tekrar teyit alınır.

Komite, talep ile ilgili gereken tüm bilgi ve dokümanları alır ve inceler. Gerekmesi halinde başvuru sahibini ziyaret eder. Talep yapılmasının ardından tüm süreçler toplam 2 ayda tamamlanmalı ve kesin karar alınmalıdır. Verilen bu kararı FR.06 İtiraz ve Şikâyet Formunda ilgili bölüme ve toplantı tutanaklarına kaydeder. İtirazların kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaz.

İtiraz komitesince alınan karar, Genel Müdür tarafından yazılı olarak ilgili tarafa bildirilir.

İtiraz ve şikâyet sahibi komite değerlendirmesini de yeterli bulmazsa akreditasyon kurumuna veya yasal yollara başvurabilir.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

KEK Ek-2 Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhüdü

PR.06 Belgelendirme Prosedürü

FR.06 Şikâyet ve İtiraz Formu

FR.21 Düzeltici Faaliyet Talep Formu

7. REFERANS DOKÜMANLAR

TS ISO/IEC 17021-1

REVİZYON TAKİP TABLOSU			
SAYFA	DEĞİŞİKLİK KONUSU	TARİH	DEĞİŞİKLİĞİ YAPAN

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
YÖNETİM TEMSİLCİSİ	GENEL MÜDÜR