

	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Revizyon Numarası / <i>Revision Number</i>
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ <i>/ APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE</i>	23
		Revizyon Tarihi / <i>Revision Date</i>
	P-003	01.10.2024

İtiraz ve Şikâyet Prosedürü / *Appeals and Complaint Procedure*
(P-003)

Hazırlayan / <i>Prepared By</i>	Nazlıhan ERGÜR	
Kontrol Eden / <i>Controller</i>	Didem BİLDİK	
Onaylayan / <i>Approved by</i>	Sadık Yasin ÇETİN	

Revizyon Durumu / *Revision Status*

No	Revizyon Kapsamı / <i>Scope of Revision</i>	Tarih / <i>History</i>	Bölüm No	Sayfa
00	İlk Yayın / <i>First Publication</i>	01.01.2008	-	-
01	Tarafsızlığı Sağlama Komitesi ve Sertifikasyon	16.04.2008	-	-

UYARI: Yalnız, ‘ \\DOCUMENTATION\GECERLİ -Dokumanlar’ klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup buradan alınacak kağıt baskılar ‘KONTROLSÜZ KOPYA’ dır.

	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Revizyon Numarası / <i>Revision Number</i>
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ / <i>APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE</i>	23
	P-003	Revizyon Tarihi / <i>Revision Date</i> 01.10.2024

	komitesi tanımları değiştirildi./ <i>The definitions of the Committee to Ensure Impartiality and the Certification Committee have been changed.</i>			
02	İtiraz ve şikayetin ele alınması tarafsızlık açısından gözden geçirildi./ <i>The handling of the Appeals and complaint was reviewed for impartiality.</i>	25.04.2008	-	-
03	Sertifikasyon kararına yönelik itiraz tanımı eklendi / <i>Added definition of Appeals to certification decision</i>	01.05.2008		
04	İtirazlar gözden geçirildi. / <i>Appealss have been reviewed.</i>	20.07.2008		6 ve 7
05	17020 açısından gözden geçirildi./ <i>Reviewed for 17020.</i>	01.01.2010	genel	
06	İtirazlar gözden geçirilmesi eklendi./ <i>Added Appealss review.</i>	14.07.2010		7,8
07	‘İtiraz ve şikayetler gizlilik şartlarına uygun ele alınır, itiraz ve şikayette bulunan kişi veya kuruma ayrımcılık yapılmaz’ beyanı ilave edildi./ <i>The statement "Appealss and complaints are handled in accordance with confidentiality conditions, and there is no discrimination against the person or institution making the Appeals and complaint" was added.</i>	08.08.2010	10	
08	TS EN 45011 açısından gözden geçirildi./ <i>Reviewed in terms of TS EN 45011.</i>	01.03.2011	genel	genel
09	İcra kuruluna paralel güncellendi./ <i>It was updated parallel to the executive board.</i>	30.06.2011		
10	TUV-İ-001 dokümanına atıf yapıldı. Sn Eşref Ünsal onayı eklendi./ <i>Reference was made to TUV-İ-001</i>	22.12.2011	4	11

UYARI: Yalnız, ‘ \DOCUMENTATION\GECERLİ -Dokümanlar’ klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup buradan alınacak kağıt baskılar ‘KONTROLSÜZ KOPYA’ dır.

	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Revizyon Numarası / <i>Revision Number</i>
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ / <i>APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE</i>	23
	P-003	Revizyon Tarihi / <i>Revision Date</i> 01.10.2024

	<i>document. Approval of Mr. Eşref Ünsal was added.</i>			
11	İtiraz ve şikayete konu olan şahısların söz konusu itiraz ve şikayetin değerlendirilmesi sürecinde yer almayacakları ifadesi eklendi. / <i>It was added that the persons who are the subject of the Appeals and complaint will not take part in the evaluation process of the said Appeals and complaint.</i>	09.06.2013	5.3	2
12	İcra Kurulu ifadesi çıkartıldı. Madde 4'deki ifadeler gözden geçirildi. / <i>The phrase "Executive Board" was removed. The statements in Article 4 have been reviewed</i>	28.02.2014	2,4	3,5,6,7,8,9
13	TNCERT portalına girişe ilişkin detaylar belirtildi./ <i>Details regarding logging into the TNCERT portal have been stated.</i>	19.01.2015	4.3.4	9
14	17065 açısından gözden geçirildi. / <i>Reviewed for 17065</i>	21.10.2015	Genel/ <i>Genera</i> <i>/</i>	3,4,5,6,8,9
15	ISO 17021-1'e göre gözden geçirildi./ <i>Reviewed according to ISO 17021-1.</i>	01.08.2016	Genel/ <i>Genera</i> <i>/</i>	Genel/ <i>General</i>
16	TUV NORD CERT'i ilgilendiren itiraz-şikayet linki güncellendi. Refere edilen Önleyici faaliyet prosedürü çıkarıldı./ <i>The Appeals-complaint link concerning TUV NORD CERT has been updated. The Preventive action procedure referenced has been removed.</i>	04.09.2019	4.5	6
17	Müşteri memnuniyet anketleri hakkında detaylı bilgi eklendi / <i>Added detailed information about customer satisfaction surveys</i>	13.09.2019	4.2	5
18	Almanya iç denetim bulgusu olarak FSC standardı	17.02.2020	4.5	7

UYARI: Yalnız, ' \DOCUMENTATION\GECERLİ -Dokümanlar' klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup buradan alınacak kağıt baskılar 'KONTROLSÜZ KOPYA' dır.

	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Revizyon Numarası / <i>Revision Number</i>
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ <i>/ APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE</i>	23
	P-003	Revizyon Tarihi / <i>Revision Date</i> 01.10.2024

	ayrı olarak belirtildi. / <i>The FSC standard was stated separately as a German internal audit finding.</i>			
19	İtiraz ve şikayetlerin mutlaka yazılı ortamda alınması kuralı getirildi. Aktif durumda olmayan L-12 listesi çıkarılıp, yerine crm sistemi eklendi. / <i>The rule that Appealss and complaints must be received in written form has been introduced.</i> <i>The inactive L-12 list was removed and the CRM system was added instead.</i>	19.11.2020	4.2	5
20	4.4 Muayene/Tetkik / Ürün Belgelendirme/Laboratuvar Hizmeti Sırasında Oluşabilecek İtirazlar bölümüne müşteriye geri bildirim eklenmiştir. / <i>Customer feedback has been added to the Appealss That May Occur During Inspection/Inspection/Product Certification/Laboratory Service section.</i>	26.08.2022	4.4.	7
21	Genel gözden geçirme ya-pıldı. Unvan değişikliği ya-pıldı. TUV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş. yerine TUV NORD Turkey Teknik Belgelenirme ve Kontrol A.Ş. yazıldı./ <i>A general review was made. Title change was made. TUV Technical Control and Certification Inc. replaced by TUV NORD Turkey Technical Documentation and Control Inc. was written.</i>	14.11.2022	-	-
22	Referans alınan CERT-120-VA-012 dokümanının numarası düzeltilmiştir. / <i>The number of the referenced document CERT-120-VA-012 has been corrected.</i>	17.04.2023	4.5	8
23	IATF ve genel tüm müşteri itiraz- şikayetlerine	01.10.2024	4.2	6-7

UYARI: Yalnız, ‘ \\DOCUMENTATION\GECERLI -Dokumanlar’ klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup buradan alınacak kağıt baskılar ‘KONTROLSÜZ KOPYA’ dır.

	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Revizyon Numarası / <i>Revision Number</i>
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ <i>/ APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE</i>	23
	P-003	Revizyon Tarihi / <i>Revision Date</i> 01.10.2024

	ilişkin ek izlenebilirlik yöntemi tanımlanıp, süreç detaylandırılmış, IATF tarafı için süreç akışı oluşturulmuştur. / <i>An additional traceability method for IATF and all general customer objections-complaints was defined, the process was detailed, and a process flow was created for the IATF side.</i>			

1- Amaç

Bu prosedürün amacı, müşterilerden ve ilgili taraflardan gelen şikayetlerin ve itirazların alınması, değerlendirilmesi, çözümülenmesi ve tekrarının önlenmesi sürecinin işleyişini açıklamaktır.

Bu prosedür, TNCERT tarafından yayınlanan ilgili tüm dokümanları (CERT-120-VA-012 Şikayet ve İtiraz Prosedürü, CERT-120-AA-001 Kalite Güvence ve İletilen Şikayetler ve İtirazlar Prosedürü, CERT-120-MU-001: Şikayet ve İtirazların Doğrulanması, CERT-120-MU-002: Şikayet ve İtiraz örnekleri,

UYARI: Yalnız, ‘ \\DOCUMENTATION\GECERLI -Dokumanlar’ klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup buradan alınacak kağıt baskılar ‘KONTROLSÜZ KOPYA’ dır.

	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Revizyon Numarası / <i>Revision Number</i>
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ <i>/ APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE</i>	23
		Revizyon Tarihi / <i>Revision Date</i>
	P-003	01.10.2024

CERT-120-VA-012 Şikayet ve itiraz yönetimi prosedürleri) referans alarak yerel uygulamaları daha detaylı açıklamak için hazırlanmıştır.

1. Purpose

The purpose of this procedure is to explain the operation of the process of receiving, evaluating, resolving and preventing recurrence of complaints and Appealss from customers and interested parties.

Bu prosedür, TNCERT tarafından yayınlanan ilgili tüm dokümanlar (CERT-120-VA-012 Şikayet ve İtiraz kriterleriü, CERT-120-AA-001 Kalite Güvence ve İletilen Şikayetler ve İtirazlar testleriü, CERT-120-MU-001: Şikayet ve İtirazların Doğrulanması, CERT-120-MU-002: Şikayet ve İtiraz örnekleri, CERT-120-VA-012 Şikayet ve İtiraz yönetimi yerleşimi) referans alınarak yerel uygulamalar daha ayrıntılı olarak hazırlanır.

2- Sorumluluk ve Yetki

Bu prosedürün uygulanmasında İtiraz ve Şikayet Komitesi, Yönetim Sistemleri Yönetim Temsilcisi/ Kalite Müdürü (YSYT), Genel Müdür, İlgili Bölüm Müdürü ve **Ürün Müdürleri** sorumludur. TÜV NORD Turkey, itiraz veya şikayetin değerlendirilmesi sürecindeki her karardan sorumludur.

2. Responsibility and Authority

The Appeals and Complaint Committee, Management Systems Management Representative/Quality Manager (YSYT), General Manager, Relevant Department Manager and Product Managers are responsible for the implementation of this procedure. TÜV NORD Turkey is responsible for every decision during the evaluation of the Appeals or complaint.

3- Tanımlar

Şikayet: Kuruluşların veya diğer ilgili tarafların TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.'nin uygunluk değerlendirme, muayene ve belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları ve kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, uygunluk değerlendirme,

UYARI: Yalnız, ' \\DOCUMENTATION\GECERLI -Dokumanlar' klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup buradan alınacak kağıt baskılar 'KONTROLSÜZ KOPYA' dır.

	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Revizyon Numarası / <i>Revision Number</i>
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ <i>/ APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE</i>	23
		Revizyon Tarihi / <i>Revision Date</i>
	P-003	01.10.2024

muayene hizmeti verdiği ve belgelendirdiği firma ile ilgili belge kapsamındaki yaptığı faaliyetleri ilgili memnuniyetsizliği v.b.

Complaint: *The performance, procedures, policies, and all employees of organizations or other relevant parties regarding conformity assessment, inspection and certification activities of TUV NORD Turkey Technical Control and Certification Inc. dissatisfaction with the company's activities within the scope of the document, etc.*

İtiraz: Müşterinin TUV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.'nin verdiği hizmet konusunda aldığı kararı yeniden mütalaa etmesine yönelik talebi.

Appeals: *The customer's request to reconsider the decision taken by TUV NORD Turkey Technical Control and Certification Inc. regarding the service provided.*

Tarafsızlığı Sağlama Komitesi: Tarafsızlığı Sağlama Komitesi itiraz ve şikayet durumu ortaya çıktığında 'Hakem Heyeti (Arbitration Body)' fonksiyonunu da üstlenir. Ancak anlaşmazlık taraflarının bunu kabul etmesi ön koşuldur. Tarafsızlığı Sağlama Komitesi 'nin yapısı, fonksiyonu ve işleyişi ilgili yönetmelikte (Y-405) tanımlanmıştır.

Committee to Ensure Impartiality: *The Committee to Ensure Impartiality also undertakes the function of the 'Arbitration Body' when an Appeals or complaint arises. However, it is a prerequisite for the parties to the dispute to accept this. The structure, function and operation of the Committee to Ensure Impartiality are defined in the relevant regulation (Y-405).*

İtiraz ve Şikâyet Komitesi: Yönetim sistemleri kapsamında ortaya çıkan ve çözülemeyen itiraz ve şikayetlerini ele alıp çözümüne yönelik faaliyetlerin tarafsızlık ve gizlilik prensiplerine uyarak değerlendirmesini yapıp görüşlerini sunan komite

Appeals and Complaint Committee: *The committee that handles the Appealss and complaints that arise within the scope of the management systems and cannot be resolved, evaluates the activities for their solution, in accordance with the principles of impartiality and confidentiality, and presents its opinions.*

	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Revizyon Numarası / <i>Revision Number</i>
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ <i>/ APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE</i>	23
		Revizyon Tarihi / <i>Revision Date</i>
	P-003	01.10.2024

4.1 - Prensipler

TUV NORD Turkey, itiraz ve şikayetleri yönetim sisteminin iyileştirilmesi için bir araç olarak görülür ve gerektiğinde düzeltici ve önleyici faaliyet başlatarak tekrarlanması önler.

TUV NORD Turkey, itiraz ve şikayetleri alma, değerlendirme ve karar verme sürecinde gizlilik şartlarına uymayı taahhüt eder. TUV NORD Turkey, itiraz ve şikayeti ayrımcı olmama ve eşitlik prensibi ile ele alır. Anketlerin oluşturulması, sonuçların değerlendirilmesi ve ilgili kişilere iletilmesi ve sürecin yönetilmesi TUV NORD Turkey ofisin sorumluluğundadır.

İtiraz ve şikâyetle konu olan çalışmada görev almış kişiler bu prosedürün işleyişinde görev alamazlar. Prosedürün işleyişinde tarafsızlığı, gizliliği ve objektifliği etkileyebilecek olan kişiler, itiraz ve şikayetlerin çözümü için görevlendirilemezler. Bu kişiler aşağıda belirtilmiştir:

-Son iki yıl içinde itiraz-şikâyet sahibi veya konusu olan firmada yönetim sistemine ilişkin danışmanlık hizmeti, Tetkik/Muayene/Belgelendirme hizmeti sunmuş kişiler,

-Muayene edilen malzemelerin tasarımcısı, imalatçısı, tedarikçisi, montajcısı, satın alıcısı, sahibi, kullanıcısı veya bakımıcısı ve bu kesimlerin yetkili temsilcisi,

-Belgelendirilen ürün tipinin tedariki ve tasarımını yapan, istenen belgelendirmeye teşkil eden konularla ilgili metodlar için başvurana danışmanlık hizmeti veren ve tavsiyelerde bulunan kişiler,

İtiraz ve şikayetlerin nasıl ele alındığı P-003 nolu prosedür dokümanı ile www.tuv-nord.com adresinde kamuya duyurulmaktadır.

4.1 Principles

TUV NORD Turkey sees Appealss and complaints as a tool for improving the management system and prevents recurrence by initiating corrective and preventive action when necessary.

TUV NORD Turkey undertakes to comply with confidentiality conditions in the process of receiving, evaluating and deciding on Appealss and complaints. TUV NORD Turkey handles Appealss and complaints with the principle of non-discrimination and equality. TUV NORD Turkey office is responsible for creating the surveys, evaluating the results, communicating them to the relevant people and managing the process.

UYARI: Yalnız, ‘ \\DOCUMENTATION\GECERLI -Dokümanlar’ klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup buradan alınacak kağıt baskılar ‘KONTROLSÜZ KOPYA’ dır.

	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Revizyon Numarası / <i>Revision Number</i>
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ <i>/ APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE</i>	23
		Revizyon Tarihi / <i>Revision Date</i>
	P-003	01.10.2024

Persons who took part in the study that is the subject of the Appeals or complaint cannot take part in the operation of this procedure. Persons who may affect impartiality, confidentiality and objectivity in the operation of the procedure cannot be assigned to resolve Appealss and complaints. These people are listed below:

- Persons who have provided consultancy services, Audit/Inspection/Certification services regarding the management system in the company that has or is the subject of the Appeals-complaint in the last two years,*
- The designer, manufacturer, supplier, assembler, purchaser, owner, user or maintainer of the inspected materials and the authorized representative of these parties,*
- Persons who supply and design the certified product type, provide consultancy services and make recommendations to the applicant on methods related to the issues that constitute the requested certification,*

How Appealss and complaints are handled is announced to the public at www.tuv-nord.com with procedure document number P-003.

	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Revizyon Numarası / <i>Revision Number</i>
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ <i>/ APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE</i>	23
		Revizyon Tarihi / <i>Revision Date</i>
	P-003	01.10.2024

4.2- Talebin Alınması ve Değerlendirilmesi

Mail, internet adresi, memnuniyet anketi v.b. gibi yazılı ortamdan itiraz- şikâyet talebi alınmaktadır. Tetkik sonrası tüm müşterilere, Tetkik Sonrası İşlemler Sorumlusu/ Planlama Sorumlusu tarafından anket linki iletilerek, anket sonuçları excel tablosu aylık olarak Kalite Müdürü'ne Almanya ofis tarafından e-mail ile iletilmektedir. Anket değerlendirmeleri, müşteri tarafından 2.ve 3. Bölümdeki soruları 1' den 4' e kadar derecelendirmeye tabii tutulur. (1: Çok memnun, 2: memnun 3: Orta derece memnun 4: Memnun değil). Anket sonuçları Kalite Müdürü tarafından ön değerlendirmeye tabii tutulur ve sonuçların içinde 3 ve 4 puan veren müşteriler kalite müdürü tarafından değerlendirilerek departman müdürü, ürün müdürü ve satış müdürüne anket sonuçları excel tablosu e-mail ile iletilir.

- IATF 16949 Otomotiv standardı müşteri şikayetleri için Otomotiv Ürün Müdürü,
- Gıda Yönetim Sistemleri müşteri şikayetleri için Gıda Ürün Müdürü,
- Sürdürülebilirlik standardı müşteri şikayetleri için Sürdürülebilirlik Ürün Müdürü,
- Medikal ve Tıbbi Cihazlar süreci ile ilgili olan müşteri şikayetleri Medikal Ürün Müdürü,
- Satış ve Pazarlama ile ilgili süreç ve müşteri şikayetleri Satış ve Pazarlama Müdürü,
- Kalite & Entegre Yönetim Sistemi süreçlerine ilişkin diğer müşteri şikayetleri Kalite Müdürü tarafından ele alınır.

İlgili şikayetin durumu QM Follow up kısmında takip edildikten sonra burada kapanan şikayetlerin CAMS sisteminde de kapatılabilmesi için TNCERT 'e mail yolu ile bilgi verilir.

Satış ve Pazarlama sürecinden gelen müşteri şikayetleri ise; ilgili şikâyetin teklif standardına göre ilgili Ürün Müdürü'ne aktarılır. Sistem sürecinin yöneticisi tarafından; F-Anket Geribildirim Formu/ Questionnaire Feedbacks formuna aktarılır ve memnuniyet anketini dolduran iletişim kişisi telefonla ile aranır. Görüşme detayları bu forma kaydedilir. Düzeltici faaliyet başlatılması gerekli olan/olmayan tüm şikayetler (IATF 16949'da dahil olmak üzere) ilgili şikayetin standart ve süreç sınıflandırmasına göre Ürün Müdürleri ve Kalite Müdürü tarafından CRM yerel sistem ; "QM Follow-up Activities" ekranında issue type "Müşteri şikayeti" olarak belirtilerek kayıt açılır. Akreditasyon tipi(ilgili standart) manuel yazılarak ilgili standart/süreç belirtilerek QM Follow up ekranına kaydı sağlanır. Şikayetin işleyiş aksiyonuna göre gerekli önlemler ve iyileştirmeler sağlandıktan sonra müşteri şikayeti sonlandı ve iyileştirmeler yapıldı ise QM Follow-up Activities ekranından ilgili şikayetin durumu status seçeneğinden "kapalı" olarak işaretlenerek tamamlanır. Düzeltici faaliyet gerektiren durumlarda "Düzeltici Faaliyet Prosedürü' ne (P-005)" göre süreç ilerler.

UYARI: Yalnız, ' \\DOCUMENTATION\GECERLI -Dokumanlar' klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup buradan alınacak kağıt baskılar 'KONTROLSÜZ KOPYA' dır.

	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Revizyon Numarası / <i>Revision Number</i>
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ <i>/ APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE</i>	23
		Revizyon Tarihi / <i>Revision Date</i>
	P-003	01.10.2024

IATF 16949 standardına yönelik müşteri şikayetlerini Ürün Yöneticisi, CRM'deki ilgili alana giriş yapar ve gerekli işlemi yapar ve süreci koordine eder. QM Follow up ekranı ile birlikte SAP sistem altında- Extranet-CAMS (Complaints Appeals Management System) sistemine şikayet girişi Otomotiv Ürün Müdürü tarafından gerçekleştirilir.

İlgili şikâyetin durumu QM Follow up kısmında takip edildikten sonra burada kapanan şikayetlerin CAMS sisteminde de kapatılabilmesi için TNCERT 'e mail yolu ile bilgi verilir. IATF 16949 standardı için gelen OEM (IATF Customer Complaints) şikayetleri, IATF Global Database sistemine ilgili OEM tarafından girilmekte olup, TUV NORD Turkey Ofis- Otomotiv Merkezi ekibine TNCERT Automotive'den e-posta yolu ile bilgi gelir. Mail yolu ile gelen OEM şikayeti ile ilgili belge askı prosesi de (decertification) gerçekleştirileceğinden IATF OEM Customer Complaint şikayetleri CRM yerel sistem "Decertification" ekranından takip edilir. İlgili ekranda "reason" sebep kısmına OEM Special Customer Complaint seçilerek" kaydı sağlanır. Kaydı sağlanan OEM şikayeti alan firma Otomotiv Merkezi Asistanı tarafından CAMS (Complaints Appeals Management System) sistemine kayıt edilir. OEM şikayeti ile ilgili gerekli aksiyonlar alındıktan sonra (örneğin özel denetim, belge askı süreci vb.) tamamlanan süreç decertification ekranında status olarak belirtilir OEM şikayeti sonucu decertifikasyon süreci geçiren/geçirmeyen IATF 16949 firmaları TUV NORD Türkiye server sistemi içerisinde Sertifikasyon - IATF 16949 Report- Decertification klasörü altında toplanır. OEM Şikayeti IATF Global Database ekranında TNCERT tarafından kapatıldıktan sonra, TNCERT tarafından CAMS sisteminde de kapatılır.

4.2- Receiving and Evaluation of Request

UYARI: Yalnız, ' \\DOCUMENTATION\GECERLI -Dokumanlar' klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup buradan alınacak kağıt baskılar 'KONTROLSÜZ KOPYA' dır.

	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Revizyon Numarası / <i>Revision Number</i>
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ / APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE	23
		Revizyon Tarihi / <i>Revision Date</i>
	P-003	01.10.2024

Email, website address, satisfaction survey, etc. Appeals-complaint requests are received through written media such as. After the audit, the survey link is sent to all customers by the Post-Audit Transactions Officer/Planning Officer, and the excel table of the survey results is sent monthly to the Quality Manager by e-mail by the Germany office. Survey evaluations are made by the customer by rating the questions in Sections 2 and 3 on a scale from 1 to 4 (1: Very satisfied, 2: satisfied, 3: Moderately satisfied, 4: Dissatisfied). The survey results are pre-evaluated by the Quality Manager and the customers who give 3 and 4 points in the results are evaluated by the quality manager and the excel table of the survey results is sent to the department manager, product manager and sales manager via e-mail.

Automotive Product Manager for IATF 16949 Automotive standard customer complaints, Food Product Manager for Food Management Systems customer complaints, Sustainability Product Manager for sustainability standard customer complaints, Customer complaints regarding the Medical and Medical Devices process are handled by Medical Product Manager, Sales and Marketing related processes and customer complaints Sales and Marketing Manager, Other customer complaints regarding Quality & Integrated Management System processes are handled by the Quality Manager. Customer complaints coming from the Sales and Marketing process are; The relevant complaint is transferred to the relevant Product Manager according to the offer standard. By the administrator of the system process; It is transferred to the F-Survey Feedback Form/Questionnaire Feedbacks form and the contact person who completed the satisfaction survey is called by phone. Interview details are recorded on this form. All complaints that require or do not require corrective action (including IATF 16949) are handled by Product Managers and Quality Manager in the CRM local system according to the standard and process classification of the relevant complaint; A record is opened by specifying the issue type as "Customer complaint" on the "QM Follow-up Activities" screen. Accreditation type (relevant standard) is written manually and the relevant standard/process is specified and recorded on the QM Follow up screen. After the necessary precautions and improvements are taken according to the processing action of the complaint, if the customer complaint is terminated and improvements are made, the status of the relevant complaint is marked as "closed" from the status option on the QM Follow-up Activities screen. In cases where corrective action is required, the process proceeds according to the "Corrective Action Procedure (P-005)".

	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Revizyon Numarası / <i>Revision Number</i>
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ <i>/ APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE</i>	23
		Revizyon Tarihi / <i>Revision Date</i>
	P-003	01.10.2024

IATF 16949 müşteri şikayetleri için akış aşağıdaki gibidir;

IATF 16949 standardı için gelen OEM (IATF Customer Complaints) şikayetleri, IATF Global Database sistemine ilgili OEM tarafından girilmektedir. OEM şikayeti, TNCERT tarafından TUV NORD TR Otomotiv Departmanına e-mail yolu ile gelir. / *OEM complaints received for the IATF 16949 standard (IATF Customer Complaints) are entered into the IATF Global Database system by the respective OEM. The OEM complaint is sent to the TÜV NORD TR Automotive Department via email by TNCERT.*

OEM şikâyeti ile ilgili belge askı prosesi de (decertification) gerçekleştirileceğinden IATF OEM Customer Complaint şikayetleri CRM yerel sistem "Decertification" ekranından takip edilir.

İlgili ekranda "reason" sebep kısmına "OEM Special Customer Complaint seçilerek" kaydı sağlanır. Kaydı sağlanan OEM şikayeti alan firma Otomotiv Ürün Müdürü/ Otomotiv Merkezi Asistanı tarafından CAMS (Complaints Appeals Management System) sistemine kayıt edilir. OEM şikayeti ile ilgili gerekli aksiyonlar alındıktan sonra (örneğin özel denetim, belge askı süreci vb.) tamamlanan süreç decertification ekranında status olarak belirtilir.

OEM şikayeti sonucu decertifikasyon süreci geçiren/geçirmeyen IATF 16949 firmaları TUV NORD Türkiye server sistemi içerisinde Sertifikasyon - IATF 16949 Report- Decertification klasörü altında toplanır. OEM Şikâyeti IATF Global Database ekranında TNCERT tarafından kapatıldıktan sonra, TNCERT tarafından CAMS sisteminde de kapatılır. / *The document suspension process (decertification) will also be carried out regarding the OEM complaint, so IATF OEM Customer Complaints are monitored through the "Decertification" screen in the CRM local system.*

On the relevant screen, the "reason" field is updated with "OEM Special Customer Complaint", and the record is created accordingly. The recorded OEM complaint is then entered into the CAMS (Complaints Appeals Management System) by the Automotive Product Manager/Automotive Central Assistant.

Once the necessary actions related to the OEM complaint are taken (e.g., special audit, document suspension process, etc.), the completed process is updated as a status on the decertification screen.

IATF 16949-certified companies that undergo or do not undergo the decertification process due to an OEM complaint are archived under the Certification - IATF 16949 Report - Decertification folder within the TÜV NORD Türkiye server system.

After the OEM Complaint is closed in the IATF Global Database by TNCERT, it is also closed in the CAMS system by TNCERT.

UYARI: Yalnız, ' \\DOCUMENTATION\GECERLI -Dokümanlar' klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup buradan alınacak kağıt baskılar 'KONTROLSÜZ KOPYA' dır.

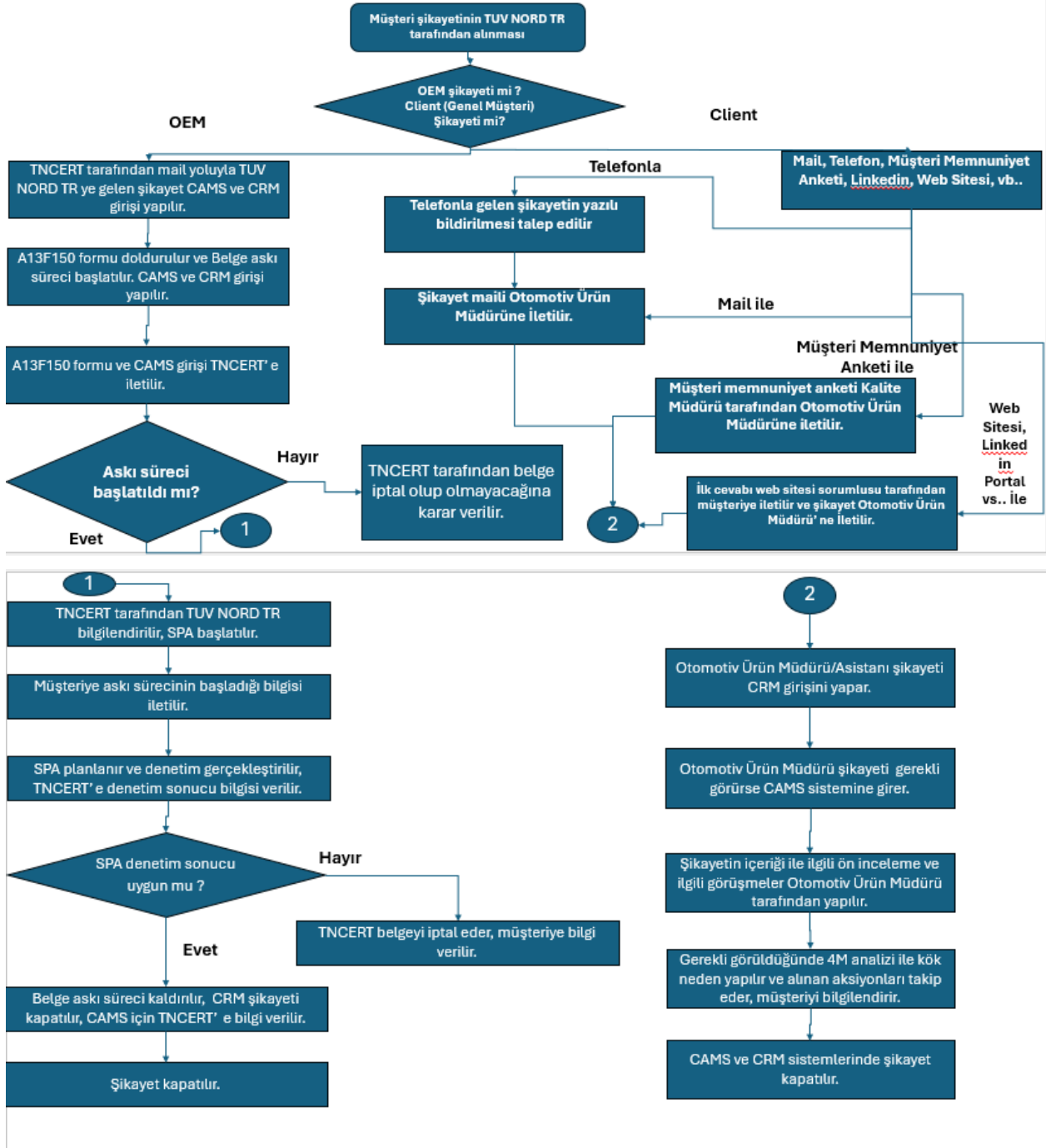
	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Revizyon Numarası / <i>Revision Number</i>
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ <i>/ APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE</i>	23
		Revizyon Tarihi / <i>Revision Date</i>
	P-003	01.10.2024

Diğer şikayetler, itiraz kapsamında değerlendirilir, memnuniyet anketi, e-mail veya web sitesi, portal vb yoluyla yazılı şikâyet alındığında; öncelikle şikâyet CRM sistemine girilir. Şikâyetin ön incelemesini ve ilgili taraflarla görüşmesi yapılır. Buna göre kök neden analizi ve gerekli aksiyonlar alınarak CRM sisteminde şikâyet aksiyonları tanımlanır. Şikayet/ itiraz gerekli Otomotiv Ürün Müdürü tarafından gerekli görülürse CAMS sistemine girilir. Aksiyonlar takip edilerek CRM ve CAMS sisteminde kapatılır. Şikayetlerin çözüm metodolojisi, CRM ve CAMS sisteminde tanımlı olduğu şekilde kök neden analizi yapılarak aksiyon alınmasıdır, düzeltici aksiyonların yanında uygulanabilecek durumlarda önleyici tedbirler alınarak ilerlenir.

Other complaints are considered as appeals. When a written complaint is received via a satisfaction survey, email, website, portal, etc., it is first entered into the CRM system. A preliminary review of the complaint is conducted, and discussions with relevant parties take place. Based on this, a root cause analysis is performed, and necessary actions are defined in the CRM system. If deemed necessary by the relevant Automotive Product Manager, the complaint/appeal is also entered into the CAMS system. Actions are monitored and closed in both the CRM and CAMS systems. The complaint resolution methodology involves taking action based on root cause analysis as defined in the CRM and CAMS systems. In addition to corrective actions, preventive measures are implemented where applicable.

	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Revizyon Numarası / <i>Revision Number</i>
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ <i>/ APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE</i>	23
	P-003	Revizyon Tarihi / <i>Revision Date</i> 01.10.2024

MÜŞTERİ ŞİKAYETİ VE İTİRAZ YÖNETİM SÜRECİ AKIŞI

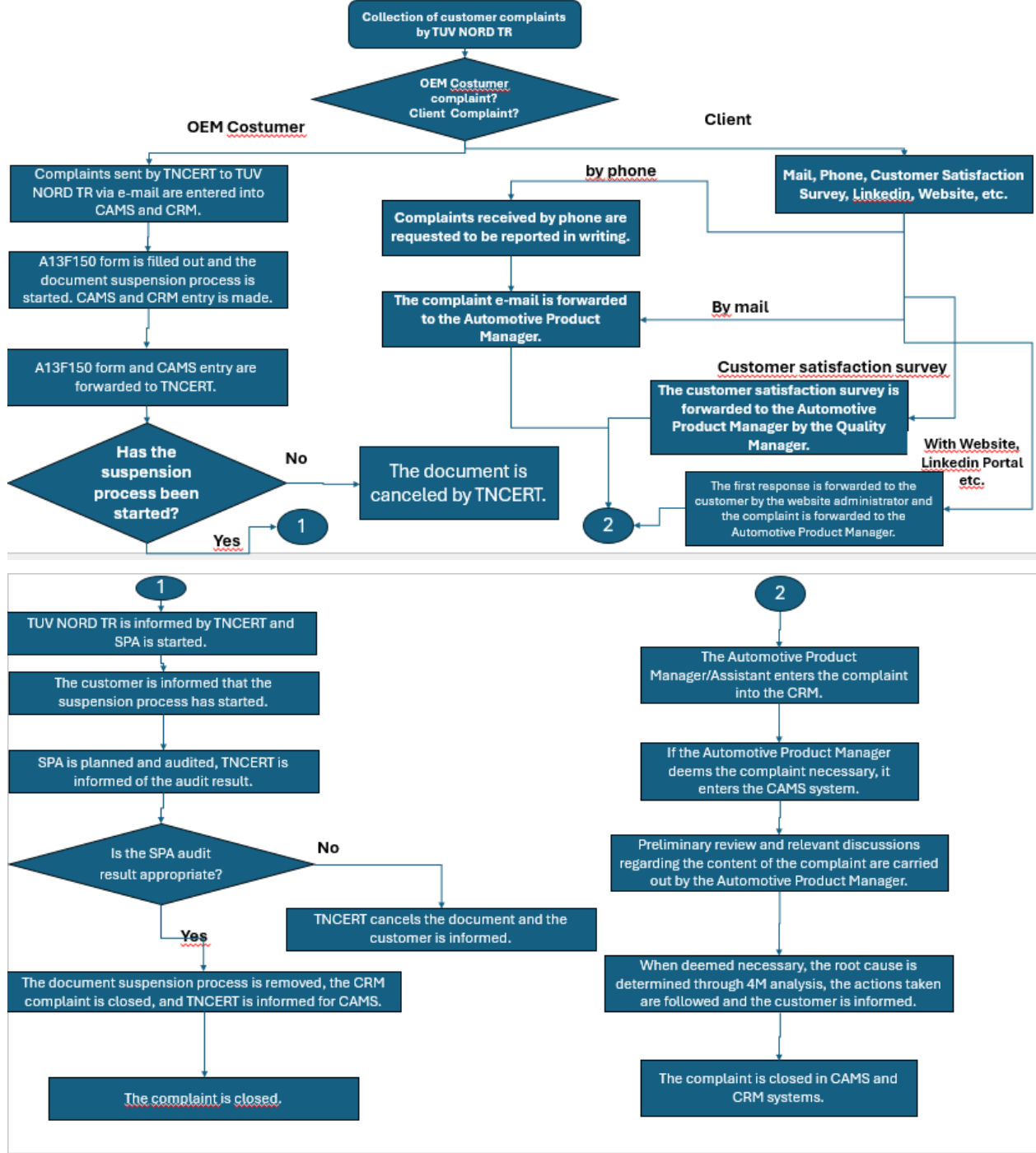


The flow for IATF 16949 customer complaints is as follows;

UYARI: Yalnız, ' \DOCUMENTATION\GECERLİ -Dokümanlar' klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup buradan alınacak kağıt baskılar 'KONTROLSÜZ KOPYA' dır.

	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Revizyon Numarası / <i>Revision Number</i>
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ <i>/ APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE</i>	23
	P-003	Revizyon Tarihi / <i>Revision Date</i> 01.10.2024

CUSTOMER COMPLAINT AND APPEALS MANAGEMENT PROCESS FLOW



4.3- Kararın Alınması ve İlgili Tarafa Bildirimi

UYARI: Yalnız, ' \DOCUMENTATION\GECERLİ -Dokümanlar' klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup buradan alınacak kağıt baskılar 'KONTROLSÜZ KOPYA' dır.

	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Revizyon Numarası / <i>Revision Number</i>
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ <i>/ APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE</i>	23
		Revizyon Tarihi / <i>Revision Date</i>
	P-003	01.10.2024

Değerlendirme sonucunda alınan karar (başlatılacak düzeltici faaliyet dahil) itiraz-şikayet sahibine Kalite Müdürü ya da ilgili ürün/ departman müdürü tarafından ya da arama yoluyla bilgilendirir.

Karar ilgili tarafca tatmin edici bulunmuyorsa itiraz- şikayet konusu, Genel Müdür tarafından İtiraz ve Şikayet Komitesi'ne iletilir. İtiraz ve Şikayet Komitesi, Kalite Müdürü' nün konuyla ilgili tuttuğu kayıtları detaylı, objektif bir şekilde incelenir, gerekli görülürse bilir kişi raporuna başvurulur. Bu değerlendirme sonunda komite tarafsızlığı, bağımsızlığı ve bütünlüğü sağlayacak şekilde görüşünü verir. Komite görüşünü, değerlendirmeler, önerilen düzeltici-önleyici faaliyetler ile ilgili bilgiler ile Genel Müdür'ün onayına sunar. Genel Müdür'ün onayı ile verilen karar, itiraz-şikayet sahibine, itiraz tarihinden sonraki 15 gün içinde yazı ile bildirilir.

İtiraz- Şikayet sahibi doğrudan İtiraz ve Şikayet Komitesi'ne başvurabilir. Konunun görüşüleceği tarih, İtiraz ve Şikayet Komitesi 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 İtiraz ve Şikayet Komitesi üyelerinden birine, haklı gerekçe bildirmek kaydı ile onay vermemesi durumunda İtiraz ve Şikayet Komitesi'ne yedek üye tayin edilir. Yedek üyenin özgeçmişi için tekrar teyit alınır.

İtiraz- şikayet konusunda taraflar halen anlaşamıyorsa, iki tarafın da mutabakatı ile itiraz-şikayet bir hakeme götürülebilir. Taraflar kabul ederse, Tarafsızlığı Sağlama Komitesi hakemlik yapabilir. Hakem ile çözümlenemeyen itirazlar ve şikayetler hukuk çerçevesinde çözüme ulaştırılır.

TUV NORD TURKEY, müşterisi ve şikayet sahibi ile birlikte şikayetin konusu ve çözümünün kamuya açılıp açılmamasına ve eğer açılacaksa hangi mertebeye açılacağına karar verir.

4.3 - Taking the Decision and Notifying the Relevant Party

The decision taken as a result of the evaluation (including the corrective action to be initiated) is notified to the Appeals-complainant by the Quality Manager or the relevant product/departman manager or by calling.

UYARI: Yalnız, ' \\DOCUMENTATION\GECERLI -Dokumanlar' klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup buradan alınacak kağıt baskılar 'KONTROLSÜZ KOPYA' dır.

	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Revizyon Numarası / <i>Revision Number</i>
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ / APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE	23
		Revizyon Tarihi / <i>Revision Date</i>
	P-003	01.10.2024

If the decision is not satisfactory by the relevant party, the Appeals-complaint issue is forwarded to the Appeals and Complaint Committee by the General Manager. The Appeals and Complaint Committee examines the records kept by the Quality Manager regarding the issue in a detailed and objective manner, and if deemed necessary, an expert report is consulted. At the end of this evaluation, the committee gives its opinion in a way that ensures impartiality, independence and integrity. The Committee submits its opinion, along with information regarding evaluations and proposed corrective-preventive actions, to the General Manager for approval. The decision made with the approval of the General Manager is notified to the Appeals-complainant in writing within 15 days after the date of Appeals.

Appeals - The complainant can directly appeal to the Appeals and Complaint Committee. The date on which the issue will be discussed, the names and CVs of the Appeals and Complaint Committee members are notified to the relevant party in writing, and it is stated that they have the right to express their opinions on these issues and that they can attend the meeting if they request. If the relevant party does not approve one of the members of the Appeals and Complaint Committee, provided that it provides justified reasons, an alternate member is appointed to the Appeals and Complaint Committee. Reconfirmation is taken for the substitute member's CV.

If the parties still cannot agree on the Appeals-complaint, the Appeals-complaint can be taken to an arbitrator with the agreement of both parties. If the parties agree, the Committee to Ensure Impartiality may arbitrate. Appeals and complaints that cannot be resolved by the arbitrator are resolved within the framework of the law.

TUV NORD TURKEY, together with its customer and the complainant, decides whether the subject of the complaint and its solution should be made public and, if so, at what level.

4.4 Muayene/Tetkik / Ürün Belgelendirme/Laboratuvar Hizmeti Sırasında Oluşabilecek İtirazlar

Baş tetkikçi/Endüstriyel Hizmetler Uzmanı, muayene/tetkik sırasında ortaya çıkan itirazları çalışma süresi içinde çözmekten sorumludur.

İtiraz, muayene/tetkik/ürün belgelendirme süresince giderilememiş ise, durum bir tutanakla kayıt altına alınır. Mümkünse organizasyonun da itirazın açıklandığı tutanak hazırlanır. Tutanak, tetkikten sonra

	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Revizyon Numarası / <i>Revision Number</i>
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ <i>/ APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE</i>	23
		Revizyon Tarihi / <i>Revision Date</i>
	P-003	01.10.2024

YSYT'ne iletilir. YSYT, ilgili bölüm müdürü'nün de görüşünü alarak itirazı inceler ve çözüm için takip eder. İtiraz çözülmiyorsa, Genel Müdür'e bilgi verilerek konu İtiraz ve Şikayet Komitesi'ne aktarılır.

Laboratuvar ve diğer departmanlar müşteriden gelen itiraz ve şikayetleri kabul edip ilgili süreci başlattıktan sonrasında müşteriye ilerleme raporunu ve sonucunu üç ay içerisinde geri bildirmelidir.

4.4 - Appeals That May Occur During Inspection/Inspection/Product Certification/Laboratory Service

The lead auditor/Industrial Services Specialist is responsible for resolving Appealss arising during the inspection/audit within the working period.

If the Appeals cannot be resolved during the inspection/study/product certification period, the situation is recorded in a report. If possible, a report is prepared in which the Appeals is explained by the organization. The report is forwarded to YSYT after the examination. YSYT examines the Appeals by taking the opinion of the relevant department manager and follows up for a solution. If the Appeals cannot be resolved, the General Manager is informed and the issue is transferred to the Appeals and Complaint Committee.

After accepting the Appealss and complaints from the customer and initiating the relevant process, the laboratory and other departments must report back to the customer the progress report and result within three months.

4.5 TUV NORD CERT İle İlgili İtiraz ve Şikayetler

TUV NORD CERT'i ilgilendiren ve tüm yönetim sistemleri ile ilgili olarak gelen itiraz-şikayet Kalite Müdürü' ne iletilir. Kalite Müdürü, itiraz ve şikayeti TUV NORD' un CERT-120-VA-012 prosedürüne göre 1 gün içinde https://extranet.tuev-nord.de/sites/tncert_bm/default.aspx linkinden TUV NORD CERT CAMS (Complaint and Appeal Management) portalına kaydeder. Şikayetin değerlendirmesi ve çözülmesi 4.3 ve 4.4 nolu maddelere göre yürütülür. Aynı zamanda şikayeti CRM-QM follow up kısmında da girer.

IATF 16949 için ; denetçi değişiklik talepleri yazılı olarak kabul edilmektedir. Firmadan sebebine dair yazılı olarak alınan denetçi değişiklik talebi planlama birimi tarafından iletişim "e-mailleri" klasörüne kayıt edilir. Planlama birimi Otomotiv Ürün Müdürüne bilgi iletmelidir. Talep CAMS sistemine ürün müdürü tarafından giriş yapılır. Denetçi değişiklik talebi, planlama ve döngü kurallarına uymuyor ve

	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Revizyon Numarası / <i>Revision Number</i>
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ <i>/ APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE</i>	23
		Revizyon Tarihi / <i>Revision Date</i>
	P-003	01.10.2024

TNCERT'den bir özel onay gerektiriyorsa onay için TNCERT'e A13F180e veya A13F114e formu ile yazılı olarak bildirilir.

4.5 Appealss and Complaints Regarding TUV NORD CERT

Appealss/complaints that concern TUV NORD CERT and are related to all management systems are forwarded to the Quality Manager. The Quality Manager submits the Appeals and complaint within 1 day according to TUV NORD's CERT-120-VA-012 procedure at TUV NORD CERT CAMS (Complaint and Appeal) from the link https://extranet.tuev-nord.de/sites/tnCERT_bm/default.aspx. Management portal. Evaluation and resolution of the complaint is carried out according to articles 4.3 and 4.4. At the same time, the complaint is entered in the CRM-QM follow up section.

For IATF 16949; Auditor change requests are accepted in writing. The auditor change request received from the company in writing regarding the reason is recorded in the communication "e-mails" folder by the planning unit. The planning unit must convey information to the Automotive Product Manager. The request is entered into the CAMS system by the product manager. If the auditor's change request does not comply with the planning and cycle rules and requires a special approval from TNCERT, it is notified in writing to TNCERT with form A13F180e or A13F114e for approval.

4.6 Kayıtlar

Alınan tüm itiraz ve şikayetler Kalite Müdürü ve Ürün Müdürleri tarafından F-213 formuna ve/ veya CRM yerel sistem QM Follow-up Activies ekranına “müşteri şikayetleri” olarak kaydedilir. IATF OEM şikayetleri Decertification ekranında takip edilir ve TN Türkiye Server sisteminde Decertification klasörü altında toplanır.İtiraz- şikayete ilişkin tüm kayıtlar X:\Kalite\DOKUMANTASYON\GECERLİ DOKUMANLAR\21-ITIRAZ-SIKAYET dosyasına kaydedilir.

4.6 Records

All Appealss and complaints received are recorded as "customer complaints" by the Quality Manager and Product Managers on the F-213 form and/or the CRM local system QM Follow-up Activies screen. IATF OEM complaints are tracked on the Decertification screen and collected under the Decertification

UYARI: Yalnız, ‘ \\DOCUMENTATION\GECERLİ -Dokumanlar’ klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup buradan alınacak kağıt baskılar ‘KONTROLSÜZ KOPYA’ dır.

	TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.	Revizyon Numarası / <i>Revision Number</i>
	İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ <i>/ APPEALS AND COMPLAINT PROCEDURE</i>	23
		Revizyon Tarihi / <i>Revision Date</i>
	P-003	01.10.2024

folder in the TN Turkey Server system. All records regarding the Appeals-complaint are recorded in the X:\Quality\DOCUMENTATION\VALID DOCUMENTS\21-APPEALS-COMPLACEMENT file.

5. İlgili Dokümanlar

- F- 213 Müşteri itiraz ve Şikayet Formu
- P-005 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- Y-408 İtiraz ve Şikâyet Komitesi Yönetmeliği
- CRM- QM Follow-up
- CERT-120-VA-012 Şikâyet ve İtiraz Prosedürü,
- CERT-120-AA-001 Kalite Güvence ve İletilen Şikayetler ve İtirazlar Prosedürü,
- CERT-120-MU-001: Şikâyet ve İtirazların Doğrulanması,
- CERT-120-MU-002: Şikâyet ve İtiraz örnekleri,
- CERT-120-VA-012 Şikâyet ve itiraz yönetimi prosedürleri

5. Related Documents

- *F- 213 Customer Appeals and Complaint Form*
- *P-005 Corrective Action Procedure*
- *Y-408 Appeals and Complaint Committee Regulation*
- *CRM- QM Follow-up*
- *CERT-120-VA-012 Complaint and Objection Procedure,*
- *CERT-120-AA-001 Quality Assurance and Complaints and Objections Procedure,*
- *CERT-120-MU-001: Verification of Complaints and Objections,*
- *CERT-120-MU-002: Complaint and Objection examples,*
- *CERT-120-VA-012 Complaint and objection management procedures*

UYARI: Yalnız, ‘ \\DOCUMENTATION\GECERLI -Dokumanlar’ klasöründe bulunan dokümanlar güncel ve kontrollü olup buradan alınacak kağıt baskılar ‘KONTROLSÜZ KOPYA’ dır.