

İÇİNDEKİLER/ CONTENTS

- 1. ÖNSÖZ/ PREAMBLE**
- 2. UYGULAMA ALANI/ AREA OF APPLICATION**
- 3. SÜRECİN AÇIKLANMASI/ PROCESS DESCRIPTION**
- 4. STANDARDA ÖZGÜ DEĞİŞİKLİKLER/ STANDARD-SPECIFIC AMENDMENTS**
 - 4.1. FSC**

1. ÖZSÖZ	1. PREAMBLE
Grup Yönetmeliği K-RL 310 “Şikâyet ve İtiraz Yönetimi’nin“ uygulanmasında TÜV NORD Grubu, Kalite Yönetimi sisteminin bir parçası olarak CERT-120-VA-012 “Şikâyet ve İtiraz Yönetimi” adlı dokümante edilmiş bir prosedür uygulamaya koymuştur.	In implementing Group Regulation K-RL 310 "Complaints and Appeals Management", TÜV NORD Group has introduced a documented procedure, CERT-120-VA-012 "Complaints and Appeals Management" as part of its QM system.
2. UYGULAMA ALANI	2. AREA OF APPLICATION
Bu belge, TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) ve TN CERT GmbH akreditasyonlarını, onaylarını, bildirimlerini vb. kullanan ve/veya TN CERT GmbH hizmetlerini sunan tüm uluslararası işlemler için geçerlidir. Bölüm 3, aşağıdaki durumlarda şikayetçi ile ilgili temel kuralları açıklamaktadır: ■ müşteri şikayetleri (müşterinin TÜV NORD GmbH çalışanının davranışından veya siparişin yerine getirilme şeklinden memnun olmaması) veya ■ TÜV NORD CERT GmbH tarafından sertifikalandırılmış bir müşteri veya müşterinin ürünleri hakkında üçüncü şahıs tarafından yapılan şikayetler ■ müşteri itirazı (müşterinin belgelendirme kararını kabul etmemesi)	This document applies to TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) as well as all international proceedings which make use of TN CERT GmbH accreditations, approvals, notifications etc. and/or when delivering TN CERT GmbH services. Section 3 describes the most important rules which affect the complainant regarding ■ customer complaints (customer is not in agreement with the behaviour of the employee of TÜV NORD GmbH or the way in which performance of the order was organised) or ■ complaints made by a third party regarding a customer certified by TÜV NORD CERT GmbH or the customer's products ■ customer appeal (customer is not in agreement with the certification decision)

3. SÜRECİN AÇIKLANMASI

1. Bir şikayet/itiraz durumunda, şikayet sahibinin talebini yazılı olarak TÜV NORD CERT GmbH'de daha önce mevcut olan iletişim adresine veya TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen, info.tncert@tuev-nord.de merkezi iletişim adresine iletmesi istenir
2. Bir şikayeti/itirazı ilk alan TÜV NORD CERT GmbH çalışanı, şikayeti/itirazı elektronik şikayet işleme aracına girmekle görevlidir. Sistem, şikayetin/itirazın alındığını teyit eden bir e-posta gönderecektir (şikayetçinin/itiraz sahibinin bir e-posta adresi ile ilgili bilgi vermiş olması şartıyla).
3. Sorumlu Müdür, şikayetin/itirazın işleme konulmasını denetlemekle görevlidir.
4. Şikayet/itiraz şu şekilde ele alınmalıdır: şikayet/itiraz tamamen anlaşılmalı, teknik açıdan ve olgularla ilgili olarak kabul edilebilir düzeltici eylem(ler) önerilmeli ve uygulanmalıdır.
5. Gerekirse, şikayet ilgili çalışanlar, sorumlu uzman veya laboratuvar yönetimi, idare ve gerekirse yönetim ile işbirliği içinde ele alınır. Gerekirse, şikayeti ele alan kişi, gerçekleri açıklığa kavuşturmak için şikayetçi ile iletişime geçecektir.

3. PROCESS DESCRIPTION

1. The complainant is asked to send the complaint/appeal in written form to his usual contact address at TÜV NORD CERT GmbH or to the central contact address TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen, info.tncert@tuev-nord.de
2. The employee at TÜV NORD CERT GmbH who is the first to receive a complaint / an appeal has the duty to enter the complaint/appeal into the electronic complaint handling tool. The tool will send an email confirming receipt of the complaint/appeal (providing the complainant/appellant has given information regarding an email address).
3. The responsible Manager has the duty to oversee processing of the complaint / appeal.
4. The complaint / appeal is to be handled as follows: the complaint / appeal must be completely understood and corrective action(s) which are acceptable from the technical point of view and with regard to the facts must be proposed and implemented.
5. If necessary, the complaint / appeal should be processed in cooperation with employees involved, the relevant specialist or laboratory manager, administrative staff and, if appropriate, company top management. If needed, the employee responsible for handling the complaint contacts and communicates with the party making the complaint /appeal.

6. Şikayette/itirazda bulunan taraf, davasıyla ilgili yazılı bir yanıt alır. 7. Şikayette bulunan taraf verilen yanıtı kabul etmiyorsa, öncelikle TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen adresindeki üst yönetimle iletişime geçebilir. 8. Eğer bu, tatmin edici bir çözüme ulaşmazsa, şikayetçi, TÜV NORD CERT GmbH'nın Danışma Kurulu'na başvurma hakkına sahiptir. Ancak, akreditasyon gereklilikleri nedeniyle, bu yalnızca şikayet durumunda mümkündür. Şikayet, Danışma Kurulu'na yazılı olarak iletilmelidir (beirat@tuev-nord.de veya "Danışma Kurulu Başkanı'na, c/o Sertifikasyon Kuruluşu Başkanı TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen" adresine). Danışma Kurulu, durumu en geç bir sonraki toplantılarında ele alacaktır. Şikayette bulunan taraf, sonuçla ilgili yazılı bir açıklama alacaktır. 9. Şikayetçi/itiraz sahibi akreditasyon kurumu, standart sahibi ve/veya yetkili makam ile doğrudan temas kurma hakkına sahiptir	6. The party complaining / appealing receives a written response regarding his case. 7. If the party making the complaint is not in agreement with the response, he can first contact the top management of TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen. 8. If this does not lead to a satisfactory solution, he has the right to apply to the Advisory Board of TÜV NORD CERT GmbH as arbitration body. However, due to accreditation requirements, this is only permitted in case of complaints. The complaint should be addressed in writing to the Advisory Board (beirat@tuev-nord.de or at the "Speaker of the Advisory Board, c/o to Head of Certification Body TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen "). The Advisory Board will consider the case at the latest during their next meeting. The party making the complaint receives a written statement regarding the result. 9. The complainant/appellant has the right to directly contact the accreditation body, standard owner and/or competent authority
4. STANDARDA ÖZGÜ DEĞİŞİKLİKLER	4. STANDARD-SPECIFIC AMENDMENTS
İlgili standarda bağlı olarak, tamamlayıcı veya saptırıcı yönetmelikler gerekli olabilir. Bu düzenlemeler aşağıdaki bölümde açıklanmaktadır:	Depending on the standard affected amendments and/or additions to the above description may be necessary. Those amendments are described in the following section

4.1. FSC	4.1. FSC
2'ye Ek olarak: Eğer bir şikayetçi, FSC sertifikalı bir müşteri ile ilgili olarak anonimlik talep ederse, TÜV NORD CERT GmbH bu isteği dikkate alacaktır.	Additional to 2: If a complainant wishes anonymity in relation to an FSC certified client, TÜV NORD CERT GmbH will respect this wish.
3'e Ek olarak: FSC ile ilgili tüm şikâyet vakalarında, sorumlu çalışan şikâyet veya itirazın takibi için önerilen eylem planını içeren bir program oluşturur; bu program 2 hafta içinde şikâyet sahibine verilir; sorumlu çalışan şikâyet sahibini ilerleme hakkında bilgilendirir.	Additional to 3: In all FSC related complaint cases, the responsible employee establishes a schedule with proposed course of action to follow up on the complaint or appeal; this is provided to the complainant within 2 weeks; the responsible employee keeps the complainant informed of progress.
5'e Ek olarak: FSC ile ilgili tüm şikâyetlerde, sorumlu çalışan tüm iddiaları araştırır ve şikâyeti 3 ay içinde sonuçlandırmak için eylemler önerir; şikâyeti çözen kararlar yalnızca şikâyetle ilgili değerlendirmeye dahil olmayan kişiler tarafından alınır veya gözden geçirilir ve onaylanır.	Additional to 5: In all FSC related complaint cases, the responsible employee investigates all allegations and proposes actions to conclude the complaint within 3 months; decisions resolving the complaint are made, or are reviewed and approved, only by persons who are not involved in the evaluation related to the complaint.
9'a Ek olarak: FSC ile ilgili tüm şikâyet durumlarında, şikâyet sahibi TÜV NORD CERT GmbH'nin prosedüründen veya sonuçlarından memnun kalmazsa ASI (Assurance Services International) ile iletişime geçmekte serbesttir. Nihai adım olarak, tatmin edici bir sonuca ulaşamazsa, şikâyetçi FSC International'a yönlendirilecektir.	Additional to 9: In all FSC related complaint cases, the complainant is free to contact ASI (Assurance Services International) if he is not satisfied with the procedure or conclusions of TÜV NORD CERT GmbH. As ultimate step, if no satisfying result is reached, the complaint may be referred to FSC International.