



İtiraz ve Şikayet Prosedürü

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
PR.03	08.09.2021	02	06.02.2026	1/5

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı, QRS Quality tarafından yürütülen belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olarak belgelendirme başvuru sahipleri, belgeli kuruluşlar, belgelendirme faaliyetlerinden etkilenen ilgili taraflar ve üçüncü taraflardan gelen tüm itiraz ve şikâyetlerin, tarafsızlık, gizlilik ve adil değerlendirme ilkeleri doğrultusunda ele alınması, değerlendirilmesi, sonuçlandırılması ve kayıt altına alınmasına ilişkin usul ve esasları kapsar ve bu sürecin nasıl yürütüleceğini tanımlar.

2. TANIMLAR

2.1. İtiraz: QRS Quality tarafından alınan belgelendirme, askıya alma, geri çekme veya kapsam değişikliği kararlarının yeniden değerlendirilmesine ilişkin taleptir.

2.2. Şikâyet: QRS Quality'nin belgelendirme faaliyetleri, personeli, uygulamaları veya QRS Quality tarafından belgelendirilmiş kuruluşlar hakkında iletilen memnuniyetsizlik bildirimidir.

2.3. İŞK: İtiraz ve Şikayet Komitesi

3. UYGULAMA

3.1. İtiraz ve Şikayet Başvuru

- İtiraz ve şikâyet başvuruları, yazılı veya sözlü olarak QRS Quality'ye iletilir. Başvurulara ilişkin yöntem ve iletişim bilgileri QRS Quality'nin kamuya açık mecralarında erişilebilir şekilde yayımlanır.
 - Sözlü olarak alınan başvurular, QRS Quality tarafından **FR.19 İtiraz ve Şikâyet Formu** ile kayıt altına alınır.

3.2. İtiraz Süreci

- Aşağıda belirtilen hususlar itiraz sebeplerine örnek olup sınırlayıcı değildir:
 - Kuruluşlar ve kişiler tarafından yapılan başvurulara istinaden QRS Quality'nin almış olduğu belgelendirme, askıya alma, geri çekme veya kapsam değişikliği kararlarına yönelik itirazlar,
 - Tetkik öncesinde faaliyeti gerçekleştirecek tetkik ekibinin atanmasına yönelik itirazlar,
 - Tetkiki gerçekleştiren ekibin tespit ettiği bulgulara ve bu bulgulara dayalı olarak alınan kararlara yönelik itirazlar,
 - Belgelendirme Komitesi tarafından alınan kararlara yönelik itirazlar,
 - QRS Quality ile ilgili bir şikâyet sonrası alınan kararlara yönelik itirazlar.

3.2.1. İtirazın Alınması ve Kayıt Altına Alınması

QRS Quality'nin almış olduğu belgelendirme, askıya alma, geri çekme veya kapsam değişikliği kararlarına ilişkin müşteri ve/veya ilgili taraflardan gelen itirazlar, **FR.19 İtiraz ve Şikâyet Formu** ile Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır.

3.2.2. Tarafsızlık Kontrolü

İtirazların değerlendirilmesine katılan kişiler, ilgili belgelendirme faaliyeti ve karar alma sürecinde yer almayan kişilerden seçilir ve bu durum **FR.19 İtiraz ve Şikâyet Formu** üzerinde kayıt altına alınır.

3.2.3. İlk Değerlendirme

İtiraz, değerlendirilmek üzere ilgili bölüm sorumlusuna iletilir. Bölüm sorumlusu tarafından itiraz en geç **10 gün** içerisinde değerlendirilir, yapılacak işlemler **FR.19 İtiraz ve Şikâyet Formu** üzerinde belirtilir ve gerekli görülmesi halinde Düzeltici Faaliyet başlatılır.

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
PR.03	08.09.2021	02	06.02.2026	2/5

3.2.4. İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

Yönetim Temsilcisi tarafından, itirazın işleme alındığına ve tamamlanması planlanan tarihe ilişkin bilgi, itirazın **kayıt altına alındığı** tarihten **itibaren** en geç **15 gün** içerisinde ilgili tarafa yazılı olarak **bildirilir**.

3.2.5. Faaliyetlerin Tamamlanması

İtiraza ilişkin başlatılan faaliyetler, itirazın **kayıt altına alındığı** tarihten **itibaren** en geç **2 ay** içerisinde tamamlanır.

3.2.6. Sonuç Bildirimi

İtiraza yönelik **çalışmalar** tamamlandıktan sonra, **sonuçlara ilişkin bilgilendirme** Yönetim Temsilcisi tarafından **FR.19 İtiraz ve Şikâyet Formu** aracılığıyla itiraz sahibine **yazılı olarak** iletilir.

3.2.7. İtiraz ve Şikayet Komitesine Sevk

İtiraz sahibi yapılan faaliyetleri tatmin edici **bulmaması halinde**, konu Belgelendirme Müdürü tarafından **FR.19 İtiraz ve Şikâyet Formu** ile İtiraz ve Şikâyet Komitesi **gündemine taşınır** ve itiraz sahibine **yazılı olarak** bilgi verilir.

3.3. Şikayet Süreci

- Aşağıda belirtilen hususlar şikâyet sebeplerine örnek olup sınırlayıcı değildir:
 - Başvuru süreci sırasında QRS Quality tarafından yürütülen faaliyetlerden **kaynaklanan** şikâyetler (başvurunun alınması, teklifin **hazırlanması ve sunulması**, **iletişim kurulan personelin tutum ve davranışları vb.**),
 - Tetkik sırasında tetkik ekibinin **yürüttüğü** faaliyetlerden kaynaklanan şikâyetler (tetkik ekibinin davranışları, tetkik kapsamı, süresi, **tetkik yöntemi ve uygulamaları vb.**),
 - Belgelendirme sonrası QRS Quality **tarafından yürütülen** faaliyetlerden kaynaklanan şikâyetler (muhasabe **süreçleri**, sertifika teslimi, **belge kullanımı vb.**),
 - QRS Quality'nin uygulamaları **ve süreçlerine ilişkin iletilen** şikâyetler,
 - QRS Quality **tarafından** belgelendirilmiş **kuruluşlar** ve kişiler **hakkında** üçüncü taraflardan gelen şikâyetler.
- Belgelendirilmiş kuruluşa ilişkin şikâyetler;
 - Bir şikâyet alındığında, belgelendirilmiş müşteri kuruluşun yönetim sistemi kapsamında şikâyetin sebebini belirlemesi ve uygun olması halinde raporlaması talep edilir. QRS Quality'ye ulaşan, belgeli kuruluşların kalite sistemindeki uygunsuzluklardan kaynaklanan müşteri şikâyetleri ilgili kuruluşa yazılı olarak bildirilir ve kuruluştan, şikâyete ilişkin gerçekleştirdiği veya gerçekleştirmeyi planladığı düzenlemeler hakkında bilgi talep edilir.
 - Gelen bilgiler Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilir. Şikâyetin **ciddiyeti**, **tekrar sıklığı ve belgelendirme güvenilirliğine etkisi esas alınarak PR.07 Belgelendirme Prosedürü** kapsamında kısa süreli tetkik gerçekleştirilebilir veya normal tetkik tarihinde **inceleme yapılabilir**.
 - Şikâyetin belgelendirme şartlarının devamlılığını etkilediğinin değerlendirilmesi halinde askıya alma, kapsam daraltma veya belgenin geri çekilmesi gibi

İtiraz ve Şikayet Prosedürü

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
PR.03	08.09.2021	02	06.02.2026	3/5

belgelendirme kararları **PR.07 Belgelendirme Prosedürü** kapsamında değerlendirilir. Değerlendirme sonuçları ilgili kuruluşa yazılı olarak bildirilir.

3.3.1. Şikâyetin Alınması ve Kayıt Altına Alınması

QRS Quality'ye ulaşan şikâyetler, Yönetim Temsilcisi tarafından **FR.19 İtiraz ve Şikâyet Formu** ile kayıt altına alınarak Belgelendirme Müdürüne iletilir.

3.3.2. Tarafsızlık Kontrolü

Şikâyet ile ilgili sorumlu olan kişiler, şikâyetin değerlendirilmesi ve karar sürecinde görevlendirilmez; bu durum **FR.19 İtiraz ve Şikâyet Formu** üzerinde kayıt altına alınır.

3.3.3. İlk Değerlendirme

Şikâyet, ilgili bölüm sorumlusu tarafından en geç **10 gün** içerisinde değerlendirilir, yapılacak işlemler **FR.19 İtiraz ve Şikâyet Formu** üzerinde belirtilir ve gerekli görülmesi halinde Düzeltici Faaliyet başlatılır.

3.3.4. İlgili Tarafın Bilgilendirilmesi

Yönetim Temsilcisi tarafından, şikâyetin işleme alındığına ve tamamlanması planlanan tarihe ilişkin bilgi, kayıt tarihinden itibaren en geç **15 gün** içerisinde ilgili tarafa yazılı olarak bildirilir.

3.3.5. Faaliyetlerin Tamamlanması

Şikâyete ilişkin başlatılan faaliyetler, kayıt tarihinden itibaren en geç **2 ay** içerisinde tamamlanır.

3.3.6. Sonuç Bildirimi

Şikâyete yönelik çalışmalar tamamlandıktan sonra sonuçlar, Yönetim Temsilcisi tarafından **FR.19 İtiraz ve Şikâyet Formu** aracılığıyla şikâyet sahibine yazılı olarak bildirilir.

3.3.7. Komiteye Sevk

Şikâyet sahibi yapılan faaliyetleri tatmin edici bulmaması halinde, konu Belgelendirme Müdürü tarafından **FR.19 İtiraz ve Şikâyet Formu** ile İtiraz ve Şikâyet Komitesi gündemine taşınır ve şikâyet sahibine yazılı olarak bilgi verilir.

3.4. İtiraz Ve Şikâyet Komitesi

- Komite üyeleri, belgelendirme sistemi, ilgili standartlar ve karar alma süreçleri konusunda yetkin kişilerden seçilir.
 - Komite üyelerinin nitelikleri ve sorumlulukları **GT.12 İtiraz ve Şikâyet Komitesi Görev Tanımı**, komite kriterleri ve çalışma esasları **TL.02 Komite İşleyiş Talimatı**’nda belirtilmiştir.
- Komite üyelerinin tarafsızlık ve çıkar çatışması bulunmadığı, **SZ.02 Komitesi Sözleşmesi** ve ilgili **GT.12 İtiraz ve Şikâyet Komitesi Görev Tanımları** kapsamında güvence altına alınır.
 - İtirazların kabulü, soruşturulması ve karara bağlanması süreci, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaz.
- İlgili tarafın, haklı gerekçe bildirmek kaydıyla komite üyelerinden birine onay vermemesi halinde yedek üye komiteye dâhil edilir.
- Komite, itiraz veya şikâyete ilişkin tüm bilgi ve dokümanları inceler ve komiteye sevk edilmesini takiben en geç **15 gün** içerisinde kesin kararını verir. Alınan karar **FR.19 İtiraz ve Şikâyet Formu** ve toplantı kayıtlarında muhafaza edilir.



İtiraz ve Şikayet Prosedürü

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
PR.03	08.09.2021	02	06.02.2026	4/5

- İtiraz komitesince alınan karar, Genel Müdür tarafından yazılı olarak ilgili tarafa bildirilir.
- İtiraz veya şikâyet sahibi, komite değerlendirmesini de yeterli **bulmaması halinde QRS Quality'yi akredite eden** akreditasyon kurumuna başvurabilir.

3.5. Gizlilik Ve Kamuya Açıklama

QRS Quality'ye ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler gizli olarak ele alınır. Gerek görülmesi halinde yalnızca QRS Quality'yi akredite eden kurum tarafından **incelenmesine** izin verilir. Yasal mercilere bilgi verilmesi **durumunda ilgili taraf bilgilendirilir**. Kamuoyuna **açıklama gerektiren durumlar, Genel Müdür onayı alınarak ilgili taraflarla birlikte** belirlenir **ve kayıt altına alınır**.

3.6. Kayıtlar Ve Ygg

- Kapatılan itiraz ve şikâyetler Yönetim Temsilcisi tarafından **LS.11 İtiraz ve Şikâyet Takip Listesi'**ne işlenir.
- **Tüm kayıtlar PR.01 Doküman Yönetimi Prosedürü** kapsamında **muhafaza edilir**.
- İtiraz ve şikâyetlere **ilişkin veriler** Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında **analiz edilir**.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

PR.01 Doküman Yönetimi Prosedürü
PR.07 Belgelendirme Prosedürü
TL.02 Komite İşleyiş Talimatı
FR.19 İtiraz ve Şikâyet Formu
LS.11 İtiraz ve Şikâyet Takip Listesi
GT.12 İtiraz ve Şikâyet Komitesi Görev Tanımı

5. REFERANSLAR

TS EN ISO/IEC 17021-1 (Madde 4.7, 9.7, 9.8)
TS ISO 10002

İtiraz ve Şikayet Prosedürü

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
PR.03	08.09.2021	02	06.02.2026	5/5

6. REVİZYON TARİHÇESİ

REV. NO	REVİZYON TARİHİ	REVİZE EDİLEN BÖLÜM	REVİZYONU YAPAN	REVİZYON GEREKÇESİ
1	15.11.2023	Tüm Bölümler	Tuğçe Yılmaz	Dokümanın formatı değiştirildi. 01.PR.02 kodu PR.03 ile değiştirilmiştir. İlgili dokümanlar, referanslar, revizyon tarihçesi, doküman onayı kısmı eklendi.
2	06.02.2026	1,2,3 ve Revizyon Tarihçesi	Tuğçe Yılmaz	Periyodik gözden geçirme sonucu;3.madde detay ve süreç olarak detaylandırılmıştır, ilgili bölümler revize edildi. Revizyon tarihçesinde ki "açıklama" kısmı "revizyon gerekçesi" olarak revize edilmiştir.

7. DOKÜMAN ONAYI

İŞLEMLER	ADI SOYADI / GÖREVİ	TARİH	İMZA
HAZIRLAYAN	Tuğçe Yılmaz Yönetim Temsilcisi	06.02.2026	
KONTROL EDEN	Tuğçe Yılmaz Yönetim Temsilcisi	06.02.2026	
ONAYLAYAN	Başak Demirci Genel Müdür	06.02.2026	