

1. AMAÇ

Bu prosedür ETKO sertifikasyon programları veya diğer ilgili konularda müşteriden gelen itiraz, şikâyet ve anlaşmazlıkların değerlendirilmesi ve karar verilmesiyle ilgili yöntemi ve sorumlulukları tanımlar.

7.13.1. İlgili taraflardan herhangi biri ETKO' nun kararlarına itiraz etme hakkına sahiptir.

2. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Kalite Güvence Yöneticisi, Kalite Güvence Sorumlusu, İSAK ve Genel Müdür (GM) sorumludur.

3. KAYITLAR

GP 05 F 01 İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlık Komite Üyeleri Listesi
GP 05 F 02 Anlaşmazlık & İtiraz ve Şikâyet Kaydı
GP 05 F 03 Anlaşmazlık & İtiraz ve Şikâyet Formu

4-REFERANSLAR

SP 06 Uygunsuzluk Düzeltici, Önleyici Faaliyetler Prosedürü

5. UYGULAMA

ETKO, Sertifikalı Kuruluşlar ve UNGP'ler için Durum Tespiti El Kitabı ve OECD Rehberlik Belgeleri temelinde şikâyet ve itirazları almak, değerlendirmek ve karar vermek için bu prosedürü uygular.

ETKO, Program Sahibi tarafından dolandırıcılık veya şikâyetlerle ilgili yürütülen soruşturmalarda tam iş birliği içindedir. ETKO, denetim raporları, sertifikalar, malzeme hacimleri ve ilgili ayrıntılar dahil olmak üzere tüm ilgili belge ve bilgileri sağlar.

Program Sahibinin bir şikâyet alması durumunda, ETKO, talep üzerine, Program Sahibine sorunu ele almak için gerekli tüm ilgili belge ve bilgileri sağlar. Bu, Program Sahibinin kalite güvencesi ve etiketleme gerekliliklerinin uygulanmasıyla ilgili tüm kayıtları içerir.

Şikâyet ve itirazlar ve bunları çözmek için üstlenilen süreç Kalite Güvence Sorumlusu tarafından takip edilir ve şikâyet ve itiraz formuna (GP 05 F 02) kaydedilir. (7.13.1)

İlgili tüm belgeler şikâyetler klasöründeki dosyasında muhafaza edilir.

Bu prosedür, ilgili kişilerin erişimi için ETKO web sayfasında paylaşılır.

5.1. İtiraz ve şikâyetlerin alınması değerlendirilmesi ve karara bağlanması

İtiraz ve şikâyetler, telefonla yapılan aramalar, mektuplar, e-posta, bizzat veya kişiden kişiye aktarma gibi çeşitli vasıtalarla alınabilir. İtiraz ve şikâyet ibraz eden tüm kişilere profesyonelce davranılır ve bu kişilerin itiraz ve şikâyetleri ciddi bir biçimde ele alınır. Şikâyetçi tarafların İtiraz ve şikâyetlerini ETKO web sayfasında yer alan "GP 05 F 03 Anlaşmazlık & İtiraz ve Şikâyet Başvuru Formu"nu doldurarak ibraz etmeleri, itiraz ve şikâyetlerinin açık ve ayrıntılı şekilde belirtilecek şekilde complaints@etko.com.tr adresine iletmeleri talep edilir. Böyle bir itiraz ve/veya şikâyet, itiraz ve/veya şikâyeti gerçekleştiren müşteri veya tarafça nesnel ve tarafsız kanıtlarla desteklenmiş olmalıdır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE GÜVENCE SORUMLUSU	KALİTE GÜVENCE YÖNETİCİSİ

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

Aşağıdaki konularla ilgili müşteri geri bildirimleri itiraz ve/veya şikâyet olarak kabul edilecek ve konuyla ilgili iç uygunsuzluk açılıp uygun düzeltici faaliyetler bu prosedürün “5.4 Düzeltici Faaliyet” bölümünde belirtildiği şekilde uygulamaya konacaktır.

- ETKO tarafından temin edilen standart hizmet (tatmin edici / tatmin edicilikten uzak)
- ETKO’nun üzerinde mutabakata varılan bir hizmeti sağlamaya muvaffak olamaması
- ETKO’nun bir hizmet talebine yanıt vermeye muvaffak olamaması
- Bir kontrolörün kabul edilemez tutum veya davranışlar sergilemesi
- ETKO’nun üzerinde mutabakata varılan bir prosedüre uymaması
- ETKO Kalite Sisteminin ihlali veya haksız biçimde uygulanması.
- ETKO tarafından alınan kararların kabul edilmemesi,
- Belgelendirilen ürünlerle ilgili olarak; üretici, işletmeci ve tüketicilerin herhangi bir kalite parametresinde ve/veya ticaretinde tespit ettikleri aykırı bir durum olması.

ETKO, herhangi bir şikâyet veya itirazın karara bağlanması için gerekli olan tüm bilgilerin toplanması (mümkün olduğu ölçüde) ve doğrulanmasının sorumluluğunu üstlenir. (7.13.4)

İtiraz, şikâyet ve anlaşmazlık bildirimini başvuruyu yapan kişi/kuruluş tarafından gerekli objektif kanıtlarla birlikte bu sürece uygun olarak yapıldığında ETKO yapılan başvuruyu değerlendirir.

Yapılan ilk değerlendirmede şikâyet/itirazın geçerli olan belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olduğu tespit edilirse (7.13.2), yazılı olarak başvuruyu yapan kişi/kuruluşa başvurunun alındığı ve işleme konulduğu resmi olarak bildirilir. (7.13.3).

İtiraz ve/veya şikâyet alındıktan sonra Kalite Güvence Sorumlusuna iletilir ve şikâyet/itiraz konusu Kalite Güvence Sorumlusu tarafından şikâyet veya başvuruya konu olan belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış kişi/kişilere değerlendirilmek üzere iletilir. ~~Şikâyet veya itirazı çözen karar, şikâyet veya başvuruya konu olan belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış kişi/kişiler tarafından verilir veya bunlar tarafından gözden geçirilir ve onaylanır. Bu görev İSAK tarafından icra edilir.~~ Şikâyet veya itirazın çözümlenmesine ilişkin karar, şikâyet veya itiraza konu olan belgelendirme faaliyetlerinde yer almamış, şikâyetçi veya itiraz sahibi ile herhangi bir çıkar çatışması bulunmayan yetkin kişi(ler) tarafından verilmeli veya gözden geçirilerek onaylanmalıdır. Şikâyetçi veya itiraz sahibine danışmanlık hizmeti vermiş ya da bu kişi/kuruluş tarafından istihdam edilmiş herhangi bir kişi, söz konusu danışmanlık veya istihdam ilişkisinin sona ermesinden itibaren en az iki (2) yıl süreyle ilgili şikâyet veya itirazın incelenmesi, onaylanması veya çözümlenmesi için görevlendirilemez. Karar, uygun şekilde nitelendirilmiş ve yetkilendirilmiş bir ETKO sertifikası tarafından veya konunun niteliği, karmaşıklığı ya da koşulları gerektirdiğinde İSAK tarafından verilebilir. Şikâyet veya itirazın bu süreç kapsamında çözümlenememesi halinde, bu prosedürün 5.2 maddesine uygun olarak İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlık Komitesi oluşturulur.

Şikâyet ile ilgili iletilen belge ve bilgiler, mukabil yapılan yazışmalar, yürütülen işlemler ve çözümlenme durumu Kalite Güvence Sorumlusu tarafından kayıt altına alınır. (7.13.1).

İtiraz ve/veya şikâyetin çözümlenemediği durumlarda İSAK İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlık Komitesi kurulur ve komitenin kararı uygulanır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE GÜVENCE SORUMLUSU	KALİTE GÜVENCE YÖNETİCİSİ

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

ETKO alınan itiraz ve/veya şikâyetle ilişkin alınan aksiyonlarla ilgili Bakanlık, Akreditasyon kurumu, gerektiğinde diğer sertifikasyon kuruluşları gibi özel ve resmi kurum ve kuruluşlara bilgilendirme yapar.

Ayrıca ETKO; alınan itiraz ve şikâyetleri ve bu konuda alınan aksiyonu gösteren düzeltici/ önleyici faaliyetlerin özetini, yıllık olarak GOTS'a iletecektir. GOTS Approval Procedures and Req. for Approved CBs 5.1.6

5.1.1 FSC Şikâyetleri ve İtirazları İçin Ek Şartlar

FSC sertifikasyon programıyla ilgili şikâyet ve itirazlar konusunda ETKO, aşağıdaki ek şartları uygulamaktadır.

Başvuru ve İlk Değerlendirme

ETKO, mağdur tarafa, şikâyetini veya itirazını ETKO'nun sözleşmeye dayalı veya örgütsel kontrolü altında bulunan bir kişiye, gruba veya komiteye sunma ve beyan etme imkânı sağlar.

Şikâyet veya itirazda bulunma imkânı, şikâyet veya itirazın ele alınmasından sorumlu ETKO personeli ile yüz yüze veya uzaktan bir toplantı yapma hakkını her zaman içermemektedir. Sunum, yazılı bilgiler ve deliller temelinde yapılabilir ve değerlendirilebilir.

Şikâyetçi veya itiraz sahibi, asgari olarak aşağıdakileri sunmalıdır:

- a) şikâyet veya itirazın açık bir açıklaması;
- b) şikâyet veya itirazın her bir unsurunu veya yönünü destekleyen objektif kanıtlar; ve
- c) şikâyetçi veya itiraz sahibinin adı ve iletişim bilgileri.

ETKO, şikâyet veya itirazın alındığını teyit edecek ve başvurunun bu prosedür kapsamında işleme alınabilmesi için yeterli bilgi ve kanıt içerip içermediğini belirleyecektir.

Sürekli veya Kötü Niyetli Şikâyetler

ETKO, ısrarcı veya kötü niyetli şikâyetlerin ele alınması için özel bir süreç belirleyebilir ve uygulayabilir. Bu tür süreçler, FSC Sertifikasyon Programı'ndaki FSC-PRO-10-008 numaralı "Şikâyetlerin İşlenmesi" belgesinde yer alan ilgili gerekliliklere uygun olmalıdır.

Bir şikâyetin ısrarcı veya kötü niyetli olarak sınıflandırılması nedeniyle şikâyet işleme sürelerine ilişkin herhangi bir istisna, gerekçelendirilmeli, belgelenmeli ve söz konusu sürece uygun olarak ele alınmalıdır.

FSC'ye Kayıt ve Raporlama

ETKO, FSC ile ilgili tüm şikâyetleri FSC şikâyet yönetim sistemine kaydedecektir.

FSC şikâyet yönetim sisteminin kullanılmadığı durumlarda, ETKO:

- a) FSC tarafından sağlanan şablonu kullanarak, alınan tüm FSC ile ilgili şikâyetlerin yıllık özetini hazırlayacak; ve
- b) yıllık özeti, her takvim yılı için bir kez, takip eden takvim yılının ilk çeyreği içinde dispute.resolution@fsc.org adresinden FSC'ye sunacaktır.

ETKO, şikâyetlerin FSC şikâyet yönetim sistemine kaydedildiğini veya uygun olduğu durumlarda yıllık özeti FSC'ye sunulduğunu gösteren kayıtları saklayacaktır.

Dil ve Anonimlik

ETKO, şikâyetçi veya itiraz sahibi ile başka bir dilin kullanılması konusunda mutabık kalınmadıkça, ilgili kamuya açık özet sertifikasyon raporunda kullanılan dilde şikâyet veya itiraza yanıt verecektir.

Şikâyetçinin talebi üzerine, ETKO şikâyetçinin kimliğini koruyacak ve şikâyetin konusu olan kuruluş nezdinde şikâyetçinin kimliğinin gizli kalmasını sağlayacaktır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE GÜVENÇE SORUMLUSU	KALİTE GÜVENÇE YÖNETİCİSİ

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

Resmi şikâyet olarak işleme alınacak kadar yeterli dayanak içermeyen isimsiz şikâyetler ve memnuniyetsizlik beyanları kaydedilecek ve paydaş yorumları olarak değerlendirilecektir. ETKO, uygun olduğu hallerde bu tür yorumları kuruluşun bir sonraki değerlendirmesi sırasında ele alacaktır.

İşlem Süreleri

ETKO, FSC ile ilgili şikâyet ve itirazların zamanında çözülmesini sağlayacak ve aşağıdakileri gerçekleştirecektir:

- a) şikâyet veya itirazın alındığını teyit edecek;
- b) şikâyet veya itirazın alınmasından itibaren iki (2) hafta içinde, konunun takibi için ETKO'nun önerdiği eylem planının ana hatlarını da içeren bir ilk yanıt verecek;
- c) şikâyetçi veya itiraz sahibini, şikâyet veya itirazın değerlendirilmesi ve çözülmesi sürecindeki gelişmelerden haberdar edecek; ve
- d) iddiaları soruşturacak ve şikâyet veya itirazın alınmasından itibaren üç (3) ay içinde sonuçlarını ve önerilen tüm eylemleri bildirecektir.

Bir şikâyet, ısrarcı veya kötü niyetli olarak sınıflandırıldığında ve FSC-PRO-10-008 uyarınca oluşturulan ETKO'nun belgelenmiş süreci kapsamında ele alındığında, bu süre sınırlarına istisnalar uygulanabilir. Herhangi bir istisna ve gerekçesi kaydedilecek ve şikâyetçi bu konuda bilgilendirilecektir.

Şikâyetlerin Kapatılması

ETKO, aşağıdaki koşullar sağlandığında bir şikâyeti kapanmış sayacaktır:

- a) şikâyeti değerlendirmek için gerekli tüm bilgileri toplamış ve doğrulamış olması;
- b) iddiaları soruşturmuş olması;
- c) şikâyetle ilgili bir karar vermiş olması;
- d) gerekli takip işlemlerini belirlemiş ve uygun olduğu durumlarda başlatmış olması; ve
- e) şikâyetçiye resmi olarak yanıt vermiş olması.

ETKO, şikâyetin kapatıldığı kabul edildiğinde şikâyetçiye yazılı olarak bildirimde bulunacak ve bu bildirimin kanıtını saklayacaktır.

ASI ve FSC'ye Yükseltme

Bir şikâyet veya itirazın, ETKO'nun şikâyet ve itiraz prosedürünün tam olarak uygulanmasıyla çözüme kavuşturulamaması durumunda veya şikâyetçi ya da itiraz sahibinin:

- a) ETKO'nun verdiği sonuçlara katılmaması; veya
- b) ETKO'nun şikâyeti veya itirazı ele alma biçiminden memnun olmaması durumunda,

ETKO, şikâyetçiye veya itiraz sahibine konuyu Assurance Services International'a (ASI) sevk etme hakkını bildirecektir.

En son başvuru aşaması olarak, ASI tarafından değerlendirilmesinin ardından, şikâyetçi veya itiraz sahibi konuyu FSC'ye iletebilir.

ETKO'nun nihai kararının bildirilmesi, geçerli ASI ve FSC şikâyet bildirim kanalları hakkında bilgileri içerecektir.

5.2. İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlık Komitesinin (İSAK) Değerlendirmesi

İSAK Komitesinin oluşturulması ve işlerliği şöyledir;

- 5.2.1 Genel Müdür İSAK Komitesinin yöneticisidir. İSAK Komitesi, yönetici de (Oturma Başkanı) dâhil olmak üzere ETKO Tarafsızlık Komitesi Üyeleri dışındaki en az 3 üyeden oluşmaktadır. Alınan kararlar sadece en az 3 üye var ise geçerli olur. ETKO, hiçbir tarafın baskın olmamasını sağlar. Üyeler yönetici tarafından seçilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE GÜVENÇE SORUMLUSU	KALİTE GÜVENÇE YÖNETİCİSİ

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

- 5.2.2 İSAK üyeleri ilgili alanlara ve süreçlerdeki uzmanlık konularına göre ve nesnel ve tarafsız bir şekilde karar verme kabiliyetine sahip ve ETKO Tarafsızlık Komitesi Üyeleri dışındaki kişiler arasından seçilir. Bazı durumlarda komitenin herhangi bir üyesinin değişmesi söz konusu olabilir. Üyelerden hiçbiri itiraz eden/ şikâyetçi olan / anlaşmazlık yaşanan organizasyon ile direkt olarak ilgisi bulunmayacaktır. Böyle bir durumda o üyenin görüşü ilgili anlaşmazlık, itiraz veya şikâyet için alınmaz. İtiraz/Şikâyet/Anlaşmazlık konusuna bağlı olarak komitede yeterli çoğunluğun sağlanamaması durumunda dış uzman desteği alınır. İSAK Üye Listesi yazılı olarak müşteriye ulaştırılarak müşteri de resmi olarak bilgilendirilir. Müşteri İlgili Çelişkisi sözleşmesine dayanarak bir üyeyi reddetme hakkına sahiptir.
- Üye ekleme çıkarma sürecinde bu prosedürde açıklanmış olan üye yapısının karşılanma durumu kontrol edilir ve gerekli üye daveti ve/veya prosedür güncellemesi yapılır.
- 5.2.3 İSAK üyeleri komite toplanmadan önce Kalite Güvence Sorumlusunun hazırladığı ilgili dosyayı ve müşteri tarafından sağlanan ilgili kanıtları inceler.
- 5.2.4 İSAK toplantısı süresince hem müşteri hem de sertifikeler daha önceden elde edilmiş doküman ve nesnel kanıtlara dayanarak sözlü/yazılı kanıtlar sunabilirler. Toplantı tutanakları düzenli olarak tutulur ve korunma altına alınır. İSAK gerektiğinde ilgili konuda fikirlerine danışmak üzere uzman çağırma yetkisine sahiptir. Çağrılan uzmanlar ETKO ve müşteriden bağımsız olacaktır. İSAK toplantı sonucunda söz konusu itiraz için KABUL veya KABUL DEĞİL kararı alır.
- 5.2.5 Karar oy çoğunluğu ile anonim olarak alınır.
- 5.2.6 İSAK kararı son karardır. FSC ile ilgili şikâyetler ve itirazlar konusunda, İtiraz Komitesi'nin kararı ETKO'nun nihai iç kararını teşkil eder. Bu durum, şikâyetçinin veya itiraz sahibinin konuyu ASI'ye ve son aşama olarak bu prosedürün 5.1.1. maddesine uygun olarak FSC'ye sevk etme hakkını kısıtlamaz.
- 5.2.7 ETKO, şikâyet veya itiraz sürecinin sonucunu ve kapanışını şikâyetçiye veya itiraz sahibine yazılı olarak resmi olarak bildirir. FSC ile ilgili şikâyet ve itirazlar için, bu prosedürün 5.1.1. maddesinde belirtilen bildirim ve üst makama iletilme gereklilikleri geçerlidir. 7.13.7, 7.13.8

Sonuçlar yine en geç bir ay içerisinde ilgili bakanlığa bildirilir. Üreticinin, üretici örgütünün veya müteşebbisin tebliğ tarihinden itibaren bir ay içerisinde ilgili resmi mercilere itiraz hakkı saklıdır. ETKO şikâyet veya itirazın çözülmesi için ihtiyaç duyulan müteakip her türlü faaliyetleri gerçekleştirir. 7.13.9

5.3. Masraflar

İtirazın ve/veya şikâyetin haklı bulunulması durumunda ETKO İSAK için oluşan masrafları üstlenecektir. Aksi durumda ETKO masrafların müşteriden talep edilmesi ETKO kararıdır.

5.4 Düzeltici Faaliyet

Uyumsuzluğun yayınlanması itibarıyla ETKO Kalite Güvence Birimi tarafından uyumsuzluğun açıldığı birim yazılı olarak bilgilendirilir ve 15 gün içinde kök neden analizini tamamlamasını ister. Tamamlanan kök neden analizi Kalite Güvence Yöneticisi tarafından kontrol edilir ve uygun bulunursa kapsam analizi, düzeltme ve düzeltici faaliyetlerin 15 gün içinde tamamlanması istenir. Kök neden analizi, kapsam analizi, düzeltme ve düzeltici faaliyetleri kapsayan 30 günlük sürecin ETKO personelinin yıllık izin sürecine veya resmî tatil günlerine denk gelmesi durumunda kayıp gün sayısı sürece eklenecektir. Düzeltici faaliyetler, kapsam analizi ve düzeltmeler, karşılaşılan sorunlara etkisinin uygun olup olmadığı

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE GÜVENÇE SORUMLUSU	KALİTE GÜVENÇE YÖNETİCİSİ

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

ETKO Kalite Güvence Yöneticisi tarafından gözden geçirilir. Onaylanmaları durumunda, uygunsuzluğun kapandığına dair bildirim ETKO Kalite Güvence birimi tarafından ilgili ETKO birimlerine gönderilir. 7.13.9

5.5 Gizlilik ve Çıkar Çatışmasının Önlenmesi

İtiraz ve/veya şikâyet ile ilgili herhangi bir belge veya kanıt yüksek gizlilik derecesi taşır.

ETKO yasalar veya ilgili akreditasyon kurulu tarafından gerekli olmadıkça diğer taraflara herhangi bir bilgi, örnek, malzeme, doküman açıklamayacaktır.

İSAK tüm üyeleri, GP 08 Tarafsızlık & Gizlilik ve İlgili Çelişkisi Prosedüründe belirtildiği gibi Gizlilik ve İlgili Çelişkisi sözleşmesi imzalarlar.

Çıkar çatışmasının önlemek amacıyla ETKO; bir müşteriye danışmanlık sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personeline (yönetici pozisyonunda bulunanlar dâhil), vermiş olduğu hizmetin sona ermesinden itibaren iki yıl süre ile o müşterinin herhangi bir şikâyet veya itirazının değerlendirilmesinde görev vermez. 7.13.6

6. Program Sahipleri Tarafından Bildirilen Sorunlara Yönelik Araştırmalar

Diğer belgelendirme kuruluşlarından bize aktarılan veya program sahiplerinden bize ulaştırılmış olan ve şikâyet, itiraz veya anlaşmazlık kapsamlarında girmeyen bir araştırmanın yürütülmesi gerekli olduğu durumlarda ETKO tarafından yapılacak uygulamalar;

- ETKO dahili olarak toplanır ve durumu derinlemesine değerlendirir.
- İlgili müşteri ile iletişime geçip, onu konuyla ilgili bilgilendirir ve gerekli olan bilgi ve belgeleri son teslim tarihi de belirterek talep eder.
- Alınan belgeler doğrultusunda ikinci bir toplantı yapılır ve bu inceleme sürecinde yerinde inceleme yapılmasına gerek olup olmadığına karar verilir.
- Alınan kararlar gerekirse yerinde inceleme sonrasında yapılacak toplantıda açıklığa kavuşturulacaktır.
- Müşteri ve araştırmaya için bizimle iletişime geçen tarafa geri bildirim yapılır.

DEĞİŞİKLİKLER TABLOSU

BÖLÜM İÇERİĞİ	BÖLÜM NO	REVİZYON NO	REV. TARİHİ
"KYS Asistanı (KYS)", "KYS Sorumlusu'na (KYS)" ve Değişiklik Tablosu eklendi(TURKAK'ın yazdığı uygunsuzluk sonucu).	2,5.1, Değişiklik Tablosu	02	29.09.2018
veya diğer ilgili konularda	1. Amaç	03	01.12.2019
KYS bölümünün iç denetiminde tespit edilmiş olan uygunsuzluğa ilişkin düzeltici faaliyet olarak Şikâyet süreci sonucunun kim tarafından ve hangi metotla ilgili kişilere bildirileceği ve Şikâyeti çözen kararın kim tarafından verildiği veya şikâyetin kim tarafından gözden geçirildiği ve çözülüp çözülmediği konularının kaydedilme prosedürü açıklandı.	5.1, 5.2	04	07.07.2022
"GOTS Approval Procedures and Req. for Approved CBs 5.1.6" a göre güncellendi.	5.1	05	08.12.2022
2024_Turkey_11 no'lu iç uygunsuzluğa yönelik düzeltici faaliyet olarak güncellenmiştir.	5.1	06	14.05.2024
Uygunsuzluk kapatma için belirlenen sürece personelin yıllık izin ve resmi tatil günlerinin denk gelmesi durumunda alınacak aksiyon belirtildi.	5.1, 5.4	07	31.05.204
TURKAK denetiminde tespit edilen 2024.4_5, 2024_10,14_15 numaralı uygunsuzluklara yönelik olarak düzeltme yapıldı.	5.1, 5.2	08	14.02.2025
"Approval Procedure and Requirements for Certification Bodies Version 4.0" a göre güncellendi.	5	09	27.10.2025
ASİ bulgularına göre güncellendi.	5.1, 5.2	10	03.08.2026

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE GÜVENCE SORUMLUSU	KALİTE GÜVENCE YÖNETİCİSİ

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

	İtiraz, Şikâyet ve Anlaşmazlıklar Prosedürü	Dok. No	GP 05	
		Rev. Tarihi	08.09.2026	
		Rev. No	11	
		Sayfa	7/7	
FSC gerekliliklerine göre güncellendi.		5.1	11	08.09.2026

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE GÜVENCE SORUMLUSU	KALİTE GÜVENCE YÖNETİCİSİ

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.