



CPC BELGELENDİRME MUAYENE VE DENEY HİZMETLERİ TİC. LTD. ŞTİ.

ŞİKÂYET VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDURU

Doküman No

P.08

İlk Yayın Tarihi

03.01.2012

Revizyon No

08

Revizyon Tarihi

10.01.2023

YAYIN TARİHİ	REV. NO	REV. TARİHİ	AÇIKLAMA
03.01.2012	02	20.06.2016	ISO/IEC 17021-1 revizyonundan dolayı gözden geçirilerek revize edilmiştir.
03.01.2012	03	10.11.2016	Sera gazı faaliyetlerine ilişkin ifadeler eklenmiştir.
03.01.2012	04	12.12.2016	UTO-ETA faaliyetlerine ilişkin ifadeler eklenmiştir.
03.01.2012	05	21.04.2017	Prosedür içeriği genel olarak değiştirilmiştir.
03.01.2012	06	16.10.2018	Şikayet veya itirazı çözen kararı veren, gözden geçiren ve onaylayan kişi 'Kalite Müdürü' yerine 'Genel Müdür Yardımcısı' olarak değiştirilmiştir.
03.01.2012	07	21.10.2019	Şikayet veya itirazı çözen kararı veren, gözden geçiren ve onaylayan kişi 'Genel Müdür Yardımcısı' yerine 'Mali ve İdari İşler Müdürü' olarak değiştirilmiştir.
03.01.2012	08	10.01.2023	Gönüllü alanda (Organizasyon Düzeyinde) sera gazı emisyonlarını doğrulayan kuruluşların akreditasyonu çalışmaları kapsamında düzenlemeler yapılmıştır.

HAZIRLAYAN

ONAYLAYAN

Sayfa No

1/8



CPC BELGELENDİRME MUAYENE VE DENEY HİZMETLERİ TİC. LTD. ŞTİ.

ŞİKÂYET VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDURU

Doküman No

P.08

İlk Yayın Tarihi

03.01.2012

Revizyon No

08

Revizyon Tarihi

10.01.2023

1. AMAÇ

CPC'nin sunduğu hizmetlerde müşteriler ya da diğer taraflardan alınan şikayetlerin/itirazların/anlaşmazlıkların kabulü, değerlendirilmesi, sonuçlarının ilgili taraflara iletilmesi ve sonuçlanamayan şikayetlerin/itirazların ise Şikayet ve İtiraz Komitesi'ne iletilmesi yöntemlerinin anlatılmasıdır.

2. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından Kalite Müdürü sorumludur.

3. TANIMLAR

Anlaşmazlık : CPC'nin uygulamalarında (tetkik ekibi, tetkik tarihi vb.) mutabakat olmaması anlaşmazlık olarak değerlendirilir.

Şikayet : Müşterilerin veya diğer ilgili tarafların CPC'nin belgelendirme/doğrulama faaliyetleri, prosedürleri, politikaları ve kendi adına hizmet veren tüm çalışanları, belgelendirdiği/doğruladığı firma ile ilgili belge/doğrulama kapsamındaki yaptığı faaliyetler hakkında ortaya çıkan olumsuzluklardır.

İtiraz : CPC'nin anlaşmazlık veya şikayet durumunda almış olduğu kararlara karşın uzlaşmanın sağlanamama halidir.

Şikayet ve İtiraz Komitesi : Sonuçlanamayan şikayetlerin/itirazların değerlendirilmesi için; Genel Müdür tarafından atanan, hukuki alanda ve CPC hizmet faaliyetlerini temsil eden üyelerden olmak üzere bağımsız olarak çalışmalarını yürüten birimdir.

4. UYGULAMA

4.1. Şikayetlerin Değerlendirilmesi

CPC 'ye ulaşan tüm şikayet, itiraz ve anlaşmazlıklar son derece gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez. Gerek görülmesi durumunda şikayet, itiraz ve anlaşmazlıklar yalnızca CPC'yi akredite eden kurum tarafından görülmesine izin verilir.

Şikayet, itiraz ve anlaşmazlıklar hakkında yasal makamlara bilgi verilmesi söz konusu olduğunda ilgili müşteri mutlaka haberdar edilir. Çözülemeyen itirazların en son çözüm yeri T.C. Ankara Mahkemeleridir.

Yazılı veya sözlü olarak her bir şikâyet Kalite Uzmanı tarafından Şikayet ve İtirazları İnceleme Formu ile kayıt altına alınır.

4.1.1. CPC Faaliyetleri ile İlgili Şikayetlerin Değerlendirilmesi

Şikayetlerin değerlendirilmesi www.cpcert.org web sayfasında tanımlanmış olup, CPC hizmet kalitesi ile ilgili gelen şikayetler, müşteri anketleri sonucunda, yazılı sözlü, telefon yada e-mail olarak da gelebilir. Şikayeti alan personel, durumu Mali ve İdari İşler Müdürü'ne bildirir. Değerlendirme sonucu en fazla bir hafta içerisinde tamamlanır. Mali ve İdari İşler Müdürü tarafından karar, şikayet sahibine Şikayet ve İtirazları İnceleme Formu ile (kayıt no ve tarihi) yazılı/fax ya da e-mail olarak bildirilir.

HAZIRLAYAN

ONAYLAYAN

Sayfa No

2/8



CPC BELGELENDİRME MUAYENE VE DENEY HİZMETLERİ TİC. LTD. ŞTİ.

ŞİKÂYET VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDURU

Doküman No
P.08

İlk Yayın Tarihi
03.01.2012

Revizyon No
08

Revizyon Tarihi
10.01.2023

S/N	Şikayet tipi	CPC kararı
1	CPC ofis hizmetleri ile ilgili şikayet; İlgili kişilere ulaşılamaması, Teklif süresinin geç olması, Müşterinin bilmesi gereken dokümanların yetersiz veya ulaşılamaz olması, Belgenin düzenlenmesi ve gönderilmesi süresinin geç olması v.b. gibi	En fazla bir hafta içerisinde sonuçlandırılır ve müşteriye dönülür, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür.
2	Denetim tarafsızlığını, bağımsızlığını ve verimliliğini etkileyebilecek denetim heyeti ve denetimle ilgili şikayetler; Denetim heyetinin tavır ve davranışı, Denetim heyetinin etik olmayan davranışı, Denetimde uygun metot kullanılmaması, Denetim planına uymama, Denetimin katma değer sağlamaması v.b gibi	En fazla bir hafta içerisinde sonuçlandırılır ve müşteriye dönülür, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür.
3	Doğrulamanın tarafsızlığını, bağımsızlığını ve verimliliğini etkileyebilecek doğrulama heyeti ve doğrulamayla ilgili şikayetler; Doğrulama ekibinin tavır ve davranışı, Doğrulama ekibinin etik olmayan davranışı, Doğrulamaya uygun metot kullanılmaması, Doğrulama planına uymama, Doğrulamanın katma değer sağlamaması v.b gibi	En fazla bir hafta içerisinde sonuçlandırılır ve müşteriye dönülür, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Sayfa No
		3/8

	CPC BELGELENDİRME MUAYENE VE DENEY HİZMETLERİ TİC. LTD. ŞTİ.		
	ŞİKÂYET VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDURU		
	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No
	P.08	03.01.2012	08
			Revizyon Tarihi
			10.01.2023

4.1.2. Müşteri ile ilgili şikayetlerin değerlendirilmesi

Taşeronlarla ilgili şikayet / itirazlar; CPC Belgelendirme Talimatı ve CPC logo/işaret kullanma talimatına uyulmamasıdır. Şikayeti alan personel, durumu Mali ve İdari İşler Müdürü'ne bildirir. Mali ve İdari İşler Müdürü de durumu Şikayet ve İtirazları İnceleme Formu ile kayıt altına alarak Belgelendirme Müdürü ve gerekli ise Teknik Uzman ile değerlendirir.

Aşağıda belirtilen kapsamda taşeronlarla ilgili şikayet / itirazlar oluşabilir;

S/N	Şikayet tipi	CPC kararı
1	Logonun/işaretin ve belge kullanma hakkının belirlenen kapsam dışında kullanılması	En fazla 10 gün içerisinde düzeltici faaliyet istenilir, sonuç olumsuz ise bir ay belgenin askıya alınması, yine olumsuz ise belgenin iptaline
2	Logonun/işaretin ürün sertifikası/deney sonucu gibi yanlış anlamaya sebep olabilecek şekilde kullanılması.	En fazla 10 gün içerisinde düzeltici faaliyet istenilir, sonuç olumsuz ise bir ay belgenin askıya alınması, yine olumsuz ise belgenin iptaline
3	Akreditasyon kurumunun logosunun yanlış kullanılması,	En fazla 10 gün içerisinde düzeltici faaliyet istenilir, sonuç olumsuz ise bir ay belgenin askıya alınması, yine olumsuz ise belgenin iptaline
4	Müşterilerin bağlı veya üye olduğu ilgili oda veya meslek guruplarından gelen şikayet / itiraz ve geri beslemeler	En fazla 1 ay içerisinde düzeltici faaliyet istenilir, sonuç olumsuz ise bir ay belgenin askıya alınması, yine olumsuz ise belgenin iptaline
5	Müşteri ürününden faydalanan ilgili taraflardan gelen şikayet / itiraz ve geri beslemeler	Haklı şikayet ise, müşteri memnuniyetinin devamı esas alınarak; Bir ay içerisinde özel denetim yapılabilir, En fazla 1 ay içinde düzeltici faaliyet istenilebilir sonuç olumsuz ise bir ay belgenin askıya alınması, yine olumsuz ise belgenin iptaline. Bir sonraki denetimde (gözetim, belge yenileme gibi) dikkate alınması.
6	Yazılı ve görsel basında müşterilerle ilgili uygun olmayan haberlerin çıkması,	Bir ay içerisinde özel denetim yapılabilir, En fazla 1 ay içinde düzeltici faaliyet istenilebilir sonuç olumsuz ise bir ay belgenin askıya alınması, yine olumsuz ise belgenin iptaline. Bir sonraki denetimde (gözetim, belge yenileme gibi) dikkate alınması.
7	CPC Kimlik numarasının ve CE/G işaretinin yanlış kullanımı	En fazla 10 gün içerisinde düzeltici faaliyet istenilir, sonuç olumsuz ise bir ay belgenin askıya alınması, yine olumsuz ise belgenin iptaline

Yukarıda belirtilen durumlarda Belgelendirme/Mali ve İdari İşler Müdürü objektif delilleri en fazla bir hafta içerisinde gerekli olan doğrulanmış tüm bilgileri elde ettikten sonra değerlendirir. Belgelendirme/Mali ve İdari İşler Müdürü tarafından karar, şikayet sahibine Şikayet ve İtirazları İnceleme Formu ile (kayıt no ve tarihiyle) yazılı/fax yada e-mail olarak bildirilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Sayfa No
		4/8

	CPC BELGELENDİRME MUAYENE VE DENEY HİZMETLERİ TİC. LTD. ŞTİ.			
	ŞİKÂYET VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDURU			
	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi
	P.08	03.01.2012	08	10.01.2023

Şikayetle ilgili kuruluşun belgelendirilmesi aşamaları geçmişe yönelik olarak gözden geçirilir ve herhangi bir yanlış uygulama veya geliştirilmesi gereken hususlar varsa düzeltici faaliyet için veri teşkil eder.

Bu tip şikayetlerin değerlendirilmesinde gizlilik prensibine uyum esastır. Konunun kamuoyuna duyurulmasının gerektiği özel durumlarda ne şekilde ve ne detayda duyurulacağı CPC'nin sorumluluğunda olup, yasal gerekliliklere uygun davranılır.

4.2. İtirazlar

4.2.1. Denetim/Doğrulama sonucuna dair alınan kararlara itirazlar

Yazılı veya sözlü olarak her bir itiraz, itirazı alan personel tarafından Mali ve İdari İşler Müdürü'ne bildirilir ve ilgili birim müdürüne iletilir. Mali ve İdari İşler Müdürü tarafından kayıt altına alınarak, ilgili birim müdürü ile birlikte hiç vakit harcanmadan Şikayet ve İtiraz Komitesine iletilir.

ŞİK (Şikayet ve İtiraz Komitesi) denetim ve belgelendirme işlemlerinden tamamen bağımsız üyelerden oluşmaktadır. ŞİK tarafından itiraz tarihini takip eden **en fazla bir hafta** içerisinde itiraz değerlendirilir.

Değerlendirmede;

TS EN ISO/IEC 17021-1 sistem belgelendirme standardı ve ilgili kılavuzları ile Yapı Malzemeleri Yönetmeliği, Sera Gazı ve/veya Karbon Ayak İzi doğrulama faaliyetleri kapsamında ulusal ve uluslararası standartlar, mevzuatlar, zorunlu dokümanlar, tarafsızlık ve bağımsızlık gibi konular ile TS EN ISO/IEC 17065 Standardı esas alınır.

Gerekli olması durumunda Kalite/Belgelendirme/Sera Gazı/UTO-ETA müdüründen sistem, ürün belgelendirme, UTO/ETA ve sera gazı ve/veya karbon ayak izi doğrulama şartları konusunda detaylı bilgi istenilir. ŞİK, itirazı değerlendirme süresince gerektiğinde dışardan uzman görüşüne de başvurabilir. Görüş verecek uzmanların en az 3 yıllık Baş Denetçilik/Doğrulamacılık tecrübesine sahip olması ve ilgili sektörde en az 3 denetim/doğrulama gerçekleştirmiş olması beklenir. Uzman görüşü gereken durumlarda değerlendirmede görev alacak personel son 2 yıl içerisinde itiraza konu olan denetim/doğrulama faaliyetlerinin hiçbir aşamasında görev almamış olmalıdır.

Değerlendirme sonucunda alınan karar, Mali ve İdari İşler Müdürü tarafından gerekçeleri ile birlikte (ilgili standart veya prosedüre refere edilerek, gerekli durumda bir nüshasını göndererek) itiraz sahibine Şikayet ve İtirazları İnceleme Formu ile (kayıt no ve tarihiyle) ile e-mail/yazılı olarak iletilir.

Genel Müdür, ŞİK kararının uygulanmasıyla ilgili görüşünü Şikayet ve İtirazları İnceleme Formu'nda belirtir. Şikayet sahibine yapılan bildirimden sonra olumlu/olumsuz bir cevap gelmemişse Mali ve İdari İşler Müdürü şikayet sahibi ile görüş almak üzere iletişime geçilir. Alınan geri besleme sonucu Şikayet ve İtirazları İnceleme Formu'na aktarılır. Sonuç yeterli bulunmuşsa faaliyet kapatılır.

Şikayet ve İtiraz Komitesinin aldığı tüm kararlarla ilgili olarak taraflar arasında uzlaşma olmaması durumunda çözüm yeri T.C Ankara Mahkemeleridir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Sayfa No
		5/8



CPC BELGELENDİRME MUAYENE VE DENEY HİZMETLERİ TİC. LTD. ŞTİ.

ŞİKÂYET VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDURU

Doküman No

P.08

İlk Yayın Tarihi

03.01.2012

Revizyon No

08

Revizyon Tarihi

10.01.2023

4.2.2. Denetim/Doğrulama sonucunda denetim/doğrulama heyetinin yazdığı majör/minör uygunsuzluk, gözlem veya tavsiye kararına itiraz

Denetim/Doğrulama ekibinin yazdığı herhangi bir majör/minör uygunsuzluk veya gözlemin veya tavsiye kararının denetlenen tarafından kabul edilmemesi ve imzalanmaması.

Bu durumda baş doğrulayıcı/denetçi denetlenene itiraz etme haklarının olduğunu açıklar. Daha sonra bir tutanak hazırlar. Tutanakta konu belirtilir ve denetlenenin imza atmaktan imtina ettiği vurgulanır. Denetlenenden tutanağa imza atması istenilir, eğer atmazsa tek taraflı tutanak imzalanır.

Mali ve İdari İşler Müdürü itirazı inceler ve **en fazla 5 gün** içerisinde ilgili birim müdürü ile görüşerek aldığı kararı itiraz sahibine Şikayet ve İtirazları İnceleme Formu ile (kayıt no ve tarihiyle) gerekçelerle yazılı/e-mail olarak iletilir.

Değerlendirme sonucuna göre şu tip kararlar alınabilir;

- Denetim/Doğrulama ekibi tavsiye kararının onayına,
- Denetim/Doğrulama ekibinin değiştirilmesi, tekrar tamamen veya kısmen denetimin/doğrulamanın yapılmasına,
- Denetim/Doğrulama ekibinin tersi yönünde karar verilmesi gibi.

Denetlenen/Doğrulaması yapılan firma, İlgili Birim Müdürünün kararına da itiraz etme hakkına sahiptir. Bu durumda madde 4.2.1' e göre değerlendirme gerçekleştirilir.

4.2.3. Denetim/Doğrulama ekibine itiraz

Denetimi/Doğrulamayı gerçekleştirmek üzere atanan denetçilerin/doğrulayıcıların öz geçmişleri denetimden/doğrulamadan önce firmaya e-mail olarak iletilir. Denetlenen firmanın denetim/doğrulama ekibinden bir denetçiye/doğrulayıcıya ya da hepsine itiraz etme hakkı vardır.

İtiraz, gerekçesi ile birlikte yazılı veya sözlü olarak Kalite Uzmanı tarafından Şikayet ve İtirazları İnceleme Formu ile (kayıt no ve tarihiyle) kayıt altına alınır. Mali ve İdari İşler Müdürü, ilgili birim müdürü ile birlikte denetim prosesini engellemeyecek ve geciktirmeyecek şekilde bu durumu değerlendirir. Denetimin/Doğrulamanın tarafsızlığını, bağımsızlığını ve tutarlılığını riske etmeyecek şekilde değerlendirme yapılır. Yapılacak işlem ve kararlar Şikayet ve İtirazları İnceleme Formu'na aktarılır.

İtirazın haklı bulunmasında denetim/doğrulama ekibi değişikliği yapılması sağlanır. Yeni ekibin bilgileri teyit için firmaya gönderilir.

İtirazın haklı bulunmamasında; Mali ve İdari İşler Müdürü tarafından bu durum firmaya Şikayet ve İtirazları İnceleme Formuyla e-mail olarak iletilir. Denetimle/doğrulamayla ilgili tekrar teyit istenilir. Firma itirazında ısrarcı olursa, durum Şikayet ve İtiraz Komitesine iletilir. Madde 4.2.1'e göre işlem görür.

4.2.4. Müşteri şikayetleri ile ilgili alınan karara itiraz

Madde 4.2.1'e göre işlem görür.

4.2.5. Taşeron Laboratuvar Hakkındaki İtirazlar ve Şikayetler

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Sayfa No
		6/8



CPC BELGELENDİRME MUAYENE VE DENEY HİZMETLERİ TİC. LTD. ŞTİ.

ŞİKÂyet VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDURU

Doküman No

P.08

İlk Yayın Tarihi

03.01.2012

Revizyon No

08

Revizyon Tarihi

10.01.2023

Müşteri Anket Formu veya yazılı olarak CPC'ye gönderilen taşeron laboratuvar hakkında yapılan şikayetler Kalite ve/veya Kalite Uzmanı tarafından Şikayet ve İtirazları İnceleme Formu ile (kayıt no ve tarihiyle) kayıt altına alınır, Belgelendirme/Mali ve İdari İşler Müdürü tarafından değerlendirilir.

Belgelendirme/Mali ve İdari İşler Müdürü **şu kararları alabilir;**

- Taşeron laboratuvarda tetkik yapılması,
- Numune alımını tekrarlar,
- Akredite bağımsız 3. laboratuvara test yaptırabilir,
- En az 5 üretici laboratuvar ile test çalışmasını yapabilir,

Müşteri tarafından taşeron laboratuvar sonuçlarına yapılan itirazlar ancak tetkik numunesine ait raporun müşteriye tesliminden en geç 15 gün içerisinde yapılabilir.

Şahit numunesi bulunan ürünler için müşterinin isteği üzerine müşteride bulunan şahit numunenin açılışı; Müşteri temsilcisi ile CPC temsilcisinin bulunduğu bir ortamda huzurda imzalanan bir tutanak karşılığında ve/veya Müşteri temsilcisinin bulunmadığı durumlarda CPC temsilcilerinin imzaladığı bir tutanak karşılığında yapılır ve tutanağın bir nüshası ile numunenin yarısı müşteriye kargo ile gönderilir. Diğer yarısı ise taşeron laboratuvara bırakılır.

Şahit numunenin açılmasından sonraki işlemler ilgili ürün belgelendirme prosedürüne göre işlemler yapılır.

Firma itirazında ısrarcı olursa, durum Şikayet ve İtiraz Komitesine iletilir.

4.3. Şikayet / İtiraz Komitesinin Oluşturulması

CPC yapmış olduğu faaliyetlerde tarafsızlığın sağlanması ve hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için; başvuruların kabulünden denetçilerin/doğrulamacıların atanması, denetimin/doğrulamaların gerçekleştirilmesi, raporlanması ve belgelendirme/doğrulama kararı gibi denetim/doğrulama ve belgelendirme proseslerinden tamamen bağımsız şikayet ve itiraz komitesini oluşturmuştur. Genel Müdür tarafından atanan, hukuki alanda ve CPC hizmet faaliyetlerini temsil eden üyelerden olmak üzere bağımsız olarak çalışmalarını yürütmektedir.

Şikâyet ve İtiraz Komitesi üyeleri, Genel Müdür tarafından 3 yıllığına atanır. Şikâyet ve İtiraz komitesi üyelerinin ataması; ilgili sektörü ve/veya hizmet verilen konuyu ilgilendiren bir şikâyet veya itiraz söz konusu olduğunda gerçekleştirilir.

Şikâyet ve itiraz komitesi üyeleri için atama kriterleri;

- En az 3 yıl temsil ettiği sektörde iş tecrübesinin olması,
- Üniversite mezunu,
- CPC Belgelendirme prosedürleri hakkında bilgi sahibi olması
- İlgili standart hakkında genel bilgi sahibi veya tecrübesinin olması,
- Mali baskılardan uzak, profesyonel karar verebilme yeteneğine sahip olması,
- Tamamen uzman ve profesyonel yapıda olması,
- Sektörü takip edebilecek nitelikte olması.

Şikâyet ve itiraz komitesi başkanı komite üyeleri tarafından oy çoğunluğu ile seçilir. Şikâyet ve itiraz komitesinin 3 yıllık çalışma dönemi sonunda, Genel Müdür tarafından aksi karar verilmediği sürece takip eden üç yıllığına tekrar yenilenir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Sayfa No
		7/8

	CPC BELGELENDİRME MUAYENE VE DENEY HİZMETLERİ TİC. LTD. ŞTİ.			
	ŞİKÂyet VE İTİRAZ DEĞERLENDİRME PROSEDURU			
	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi
	P.08	03.01.2012	08	10.01.2023

4.4. Şikayet ve İtiraz Komitesinin Çalışması

Komitenin çalışma kapsamı CPC belgelendirme, denetim ve doğrulama proseslerinin herhangi bir aşamasında gelen itirazların tarafsızlık ve gizlilik prensiplerine uyarak değerlendirilmesidir.

Yazılı, sözlü veya internet aracılığı ile gelen tüm itirazlar Kalite Uzmanı tarafından tarih ve kayıt numarası verilerek Şikayet ve İtirazları İnceleme Formu ile kayıt altına alınır. Mali ve İdari İşler Müdürü'nün değerlendirme görüşü ile birlikte Şikayet ve İtiraz Komitesine iletilir. İtiraz ve Şikayet Komitesi kararları oybirliği ile verilir.

ŞİK, itirazı değerlendirme süresince gerektiğinde dışardan uzman görüşüne de başvurabilir. Görüş verecek uzmanların en az 3 yıllık Baş Denetçilik/Doğrulamacılık tecrübesine sahip olması ve ilgili sektörde en az 3 denetim/doğrulama gerçekleştirmiş olması beklenir.

Komitenin değerlendirme sonucunda CPC'den kaynaklanan eksiklik var ise Kalite ve İlgili Birim Müdürlerinden düzeltici faaliyet istenir.

Alınan kararın gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğinin takibi komite başkanı tarafından yapılır. Yetersiz veya olumsuz olan sonuçlarda yeni düzeltici faaliyet istenir.

Şikayet ve İtirazların değerlendirilmesi;

Komite değerlendirme yaparken, CPC'nin;

- Akreditasyon standartlarına uyma,
- Tarafsızlık ve gizlilik ilkesine bağlı kalma,
- Denetçilerin/Doğrulamacıların yetkin olması,
- Denetimlerin tedarikçi sisteminin müşteri şartlarını karşılayabilecek, sürdürebilecek ve sistemi sürekli iyileştirebilecek yeterlilikte olup olmadığını ölçecek olması,
- Denetimlerin tedarikçi sistemine katma değer sağlayacak nitelikte olması,
- Doğrulamaların, sera gazı emisyon ve/veya karbon ayak izi raporlarının doğrulanması sürecindeki faaliyetlerin sürdürülmesini sağlayabilecek, iyileştirilebilecek yeterlilikte olup olmadığını ölçecek olması,
- Müşterinin herhangi grup veya dernek üyeliği ve belgeli müşteri sayısına bakılmaksızın hizmetlerin kolayca ulaşması,
- Politika ve prosedürlere uygun uygulama,
- Belge, kimlik numarası, CE işareti, G işareti ve logonun kullanımı,

gibi kriterler esas alınır. Şikayet ve itirazların değerlendirilmesi prosedürü www.cpcert.org web sayfasında ilgili tarafların bilgisine açılmıştır.

5.EKLER

F.28 Şikâyet Formu

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Sayfa No
		8/8