



SİGMACERT ULUSLARARASI BELGELENDİRME EĞİTİM VE TEST HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.

H.PR.04 Şikayet ve İtiraz Prosedürü (Revizyon 02 –23.11.2020)

Yazan	Onaylayan
Tarih: 23.11.2020	Tarih: 23.11.2020



Şikayet ve İtiraz Prosedürü

A. Hedef.....	3
B. Kapsam	3
C. Referanslar	3
D. Terim ve Tanımlar	3
F. İlgili Dökümanlar	4
Bölüm 1: Şikayet ve İtiraz Prosedürü.....	4
1.2 Şikayetin alınması , değerlendirilmesi ve karar verilmesi	5
1.3 İtitazın alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesi	8
Revizyon İzleme:	12



Şikayet ve İtiraz Prosedürü

A. Hedef

Bu prosedür, SİGMACERT tarafından yürütülmekte olan Helal Belgelendirme süreçleri ile ilgili olabilecek itiraz ve şikayetlerin değerlendirilmesi amacıyla hazırlanmıştır.

B. Kapsam

Bu prosedür, Helal Belgelendirme süreçlerine ilişkin şikayet ve itiraz alma, değerlendirme ve karar alma süreçlerini kapsar.

C. Referanslar

Aşağıda atıf yapılan dökümanlar bu prosedürün uygulanmasıyla ilgilidir.

OIC/SMIIC2:2019 Uygunluk Değerlendirme – Helal Belgelendirme Yapan Kuruluşlar için Şartlar
ISO/IEC 17021-1:2015 Uygunluk değerlendirmesi – Yönetim sistemlerinin tetkikini ve belgelendirmesini sağlayan kuruluşlar için şartlar

ISO/IEC 17065:2012 Uygunluk değerlendirme – Ürün, Proses ve Hizmet belgelendirmesi yapan kuruluşlar için şartlar

ISO/IEC 17067 Uygunluk değerlendirme- Ürün sertifikasyonunun temelleri ve ürün sertifikasyon şemaları için kurallar

D. Terim ve Tanımlar

Şikayet: Gerçek veya tüzel kişilerin, SİGMACERT'in Helal Belgelendirme faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, geçici veya sürekli personeli, Helal Belgelendirme süreçleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları cevabı beklenen sözlü veya yazılı memnuniyetsizliği ifade eden olumsuz başvurudur.

İtiraz: SİGMACERT'ten Helal Belgelendirme hizmeti alan gerçek ve tüzel kişilerin, kendilerini ilgilendiren konularda SİGMACERT'in ilgili birimlerinin almış olduğu kararlara karşı yaptıkları başvurudur.

Bu prosedürün amaçları doğrultusunda, OIC/SMIIC 2:2019 ve ISO/IEC 17021-1:2015 verilen terim ve tanımlar ve yukarıda bahsedilen referanslar uygulanır.



Şikayet ve İtiraz Prosedürü

F. İlgili Dökümanlar

- H.FR.036 Müşteri şikayet ve itiraz kayıt formu
- H.FR.058 Müşteri şikayet ve itiraz değerlendirme formu
- H.FR.033 Belgelendirme Müşteri Anketleri
- H.FR. 076 Düzeltici Faaliyet Formu
- H.PS. 05 Müşteri geri besleme prosesi

Bölüm 1: Şikayet ve İtiraz Prosedürü

1.1 Genel

1.1.1 SİGMACERT, itiraz ve şikayette bulunmak isteyen tarafa şikayeti sunma veya internet sitesi yoluyla itiraz etme imkanı verir. H.PR.04 Şikayet ve İtiraz Prosedürü ve H.FR.058 Müşteri Şikayet ve İtiraz Kayıt Formu SİGMACERT'in internet sitesinden kolayca erişilebilir.

1.1.2 SİGMACERT, şikayet veya itiraz sahibine şikayetin veya itirazın açık bir tanımını, şikayetin veya itirazın her bir unsurunu veya yönünü destekleyen objektif kanıtlarını ve başvuru sahibinin adı ve iletişim bilgilerini talep eder.

1.1.3 İtiraz ve şikayetin alınmasından sonuçlandırmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler İslami iş etiğine uygun, tarafsızlık ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikayetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapılamaz. Bu süreçte görev alacak kişiler de gizlilik ve tarafsızlık ilkesini korumak zorundadırlar.

1.1.4 İtiraz Kaynakları;

- Müşteri kuruluş/kişilerin yapmış oldukları başvuruya istinaden SİGMACERT'in almış olduğu kararlara yapılan itirazlar,
- Uygunluk değerlendirme öncesi teknik personelin görevlendirmesine yapılan itirazlar,
- Uygunluk Değerlendirme sırasında/sonrasında teknik personelin bulgularına ve aldığı kararlara yapılan itirazlar,
- SİGMACERT hizmetleri ile ilgili yapılan bir şikâyet sonrası alınan karara itiraz.
- SİGMACERT hizmetleri ile ilgili yapılan bir itiraz sonrası alınan karara itiraz.



Şikayet ve İtiraz Prosedürü

1.1.5 Şikayet Kaynakları;

- Başvuru süreci sırasında SİGMACERT' in yapmış olduğu faaliyetlerden doğan şikayetler. (Başvurunun alınmasına dair oluşan şikayetler, teklifin verilmesine dair oluşan şikayetler, irtibata geçen personel hakkında oluşan şikayetler vb.)
- Uygunluk değerlendirme sırasında teknik personelin yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikayetler (uygunluk değerlendirmenin gerçekleştirilmesi, teknik personelin davranışları, uygunluk değerlendirme kapsamı, süresi, metodu, sınav soru ve cevapları, belgelendirme kararları vs.)
- Uygunluk değerlendirme sonrası SİGMACERT'in yapmış olduğu faaliyetlerden kaynaklanan şikayetler (muhasabe faaliyetleri, sertifika teslimi vb.)
- SİGMACERT'in uygulamaları ve/veya belgelendirdiği kuruluşlarla ilgili üçüncü taraflardan gelen şikayetler.

1.2 Şikayetin alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesi

1.2.1 Şikayetin alınması ve ön değerlendirme

- Şikâyet başvuruları, sözlü, yazılı veya online olarak alınabilir.

Online gelen şikâyetler www.sigmacert.com adresinde şikayet ve itiraz bölümünden yapılabildiği gibi yazılı ve sözlü olarak yapılmaktadır. Sözlü gelen şikayetler şikayeti alan SİGMACERT personeli H.FR.058 Müşteri Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu' nu doldurarak Sistem Sorumlusu'na iletir. Online internet sitesinden gelen şikayetler ise Sistem Sorumlusunun mailine gelir. Sistem Sorumlusu şikayeti incelediğinde ilk olarak şikayetin SİGMACERT'in faaliyetleri ya da müşteri kuruluşları ile ilgili olup olmadığını teyit eder.

Ön değerlendirme sonucu; - Değerlendirmeye alınması gereken şikayet, şikayet sahibine başvuru tarihinden itibaren en fazla 3 gün içinde "şikayetin işleme alındığı" konusunda yazılı olarak e-posta yoluyla bilgilendirilir. Değerlendirmeye alınmaması gereken şikayetler, şikayet sahibine başvuru tarihinden itibaren en fazla 3 gün içinde "şikayetin işleme alınmaması gerekçesi(leri)" ile birlikte e-posta yoluyla yazılı olarak bilgilendirilir.

- SİGMACERT, şikâyet sahibi tarafından talep edilmesi halinde müşteri kuruluşla ilgili olarak şikayet sahibinin anonimliğini korur.



Şikayet ve İtiraz Prosedürü

- SİGMACERT, anonim şikayetleri ve paydaş yorumlarıyla şikayet olarak kanıtlanmayan memnuniyetsizlik ifadelerini ele alır ve bir sonraki YGG'de bunların üzerinde çalışır.

1.2.2 Şikayet sürecinde SİGMACERT sorumlulukları

- SİGMACERT tarafından belgelendirilen helal belgelendirme ile ilgili tüketici tarafından şikayet gelmesi durumunda şikayetin değerlendirmesinden SİGMACERT sorumludur.
- SİGMACERT, şikayeti karara bağlamak için gerekli tüm bilgileri (mümkün olduğunca) toplamaktan ve doğrulamaktan sorumludur.
- SİGMACERT, özellikle şunlar için şikayetlerin zamanında çözüme kavuşması görevini üstlenir:
 - a) Bir şikayetin alındığını onaylama;
 - b) SİGMACERT'in şikayet aldıktan sonra iki (2) hafta içinde şikayeti veya itiraz başvurusunu takip etmeyi ileri sürdüğü eylem şeklinin bir taslağını da içeren bir ilk cevap verme;
 - c) Şikayet sahibinin ya da sahiplerini şikâyet değerlendirilmesindeki ilerlemeden haberdar etme;
 - d) İddiaları araştırmak ve şikayetin alınmasından sonraki üç (3) ay içinde şikayet için yapılan tüm eylemleri belirtme;
 - e) Şikayetin kapandığı düşünüldüğünde başvuru sahibini bilgilendirme. SİGMACERT gerekli tüm bilgileri toplayıp doğruladıktan, iddiaları araştırdıktan ve şikayetiyle ilgili karar aldıktan sonra şikayet sahibine bildirimde bulunma.

1.2.3. Şikayetin Değerlendirilmesi

Sistem Sorumlusu, şikâyetin konusuna göre, ele alınması için Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi'ni durumu değerlendirmek için bilgilendirmek üzere H.FR.058 Müşteri Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu'nu komiteye iletir. Ayrıca H.FR.036 Müşteri Şikayet ve İtiraz Kayıt Formu ile şikayet takip altına alınır. Gerek duyulması halinde Şikayet ve itiraz komitesi konuyla ilgili uzmanlardan ve/veya anlaşmazlığa düşen taraflardan bilgi ve yardım alabilir. İ

Şikayetin Sistem Sorumlusu ile ilgili olması durumunda, şikayetlerin ön değerlendirmesi ve Şikayet ve İtiraz Komitesinin bilgilendirilmesinden itiraz ve şikayete konu olmayan Operasyon ve/veya Belgelendirme Müdürü sorumludur.



Şikayet ve İtiraz Prosedürü

Şikayetin mahiyetine göre komite tarafından yapılan değerlendirme esnasında komite üyeleri Bölüm Sorumlusu, Sistem Sorumlusu ve/veya Genel Müdür'den bilgi talebinde bulunabilir.

Tüketicilerden sertifikalı bir helal ürün ile ilgili şikâyetlerini;

- Şikayet ve İtiraz Komitesi; asgari olarak Hukuki ve Mali yeterliliği olan en az 3 kişiden ve Şikayete konu olan verileri toplamak ve ilgili birimlere sonuçları iletmekle görevli Sistem Sorumlusundan oluşur. Teknik bilgi gerektiğinde şikayete ilişiği olmayan, genel müdür tarafından seçilecek teknik uzmanlar ve diğer personellerde komiteye dahil olabilir.
- Sistem Sorumlusu şikâyet doğrulamak için konu ile ilgili bilgileri (e-postalar, mektuplar, destekleyici datalar, vs.) toplayarak DÖF Formu, H.FR.058 Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu ve topladığı bilgileri şikayet komitesine sunar.
- Komite bu bildirimden sonra en geç 2 hafta içerisinde toplanır. Şikâyet hakkındaki bütün bilgiler komite tarafından incelenir. Bu tip bir şikayetin daha önce de alınıp alınmadığı, alındı ise sonuçların neler olduğu değerlendirilir.
- Kararların tarafsızlığı açısından üyelerin seçiminde şikayete sebep olan konunun bir parçası olmaması sağlanır. Şikayet sahibine, konunun görüşüleceği tarih, komitedeki kişilerin isimleri bildirilir.
- Şikâyet sahibi talep etmesi durumunda komite üyelerinin kimlerden oluştuğunu öğrenebilir. Şikayet sahibi şikayeti ile ilgili karar alacak komite üyelerinin seçimine itiraz ettiği takdirde gerekçesi yazılı olarak bildirmesi istenir, Genel Müdür tarafından gerekçesinde haklı olduğu tespit edilir ise komite üyeleri Genel Müdür tarafından yeniden belirlenir.
- Şikayet ve İtiraz komitesi, şikayet konusu ile ilgili olarak ihtiyaç halinde dışarıdan (tüketici hakları, sivil toplum örgütleri vb.) görüş talep edebilirler. Aynı zamanda komite şikayet hakkında karar verirken daha önce benzer durumlarda yapılan şikayetlere karşın alınan kararları da dikkate alacaktır.

1.2.4 Şikayet için karar verilmesi

- Şikayet sonucu hiç bir zaman şikâyet sahibine karşı ayrımcı eylemler sebep olmaz.
- Komitede oy birliği ile alınacak karar SİGMACERT için nihai ve bağlayıcı karardır.

Sistem Sorumlusu şikayetin sonucunu H.FR.036 Müşteri Şikayet ve İtiraz Kayıt Formu ve H.FR.058 Müşteri Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu ile kayıt çözümlenmesi için gerçekleştirilen eylemleri takip eder.



Şikayet ve İtiraz Prosedürü

- Komiteden oy birliği ile çıkacak karara göre Sistem Sorumlusu tarafından düzeltici faaliyet başlatılır ve faaliyetin işlemleri izlenir.
- Şikayet ile ilgili karar müşteri kuruluşu yazılı, imzalı ve kaşeli olarak e- posta yoluyla bildirilir ve müşteri kuruluşun şikayetin kararı ile tatmin olunduğu bilgisi yazılı olarak alınır. Sonuçlardan tatmin olunmaması itiraz sürecini başlatılır.
- Sistem Sorumlusu tarafından sonuçları hakkında bilgi yazılı, imzalı ve kaşeli olarak e- posta yoluyla Genel Müdür'e ve müşteri kuruluşu verilir.
- Şikayet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu şikayet sahibi ve komite ile birlikte belirlenir.
- Yapılacak düzeltici faaliyetler H.PR.08 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü'ne göre takip edilir.
- Şikayet sonucunda Müşteri kuruluşların haklı olması durumunda; komite müşteri kuruluşun zararını karşılanmasını talep ederse; mesleki sorumluluk sigortası çerçevesinde karşılanacaktır.
- Tüketici tarafından helal uygunluk değerlendirme sertifikasına sahip müşteri kuruluş ile ilgili şikayetin haklı bulunması durumunda sertifika sahibi müşteri kuruluş sözleşmesinin ilgili hükümlerine göre verilen zararları telafi eder.
- Müşteri kuruluş şikayet sonucunda, uygulamada vb. konulardaki değişiklikler talimatlara, gerekirse prosedüre yansıtılır ve değişikliklerin gerçekleşmesi sağlanır.
- Müşteri kuruluş şikayetleri ve şikayet sonucunda açılan düzeltici faaliyetler yönetimi gözden geçirme toplantılarında girdi olarak kullanılır.

Komite tarafından şikayetin önemi esas alınarak, kuruluşta yeniden tetkik gerçekleştirilmesine karar verebilir veya normal tetkik tarihinde kuruluşta yapılan tetkikte, yapılan şikayete ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulup tutulmadığı kontrol edilir. Tüm veriler ışığında komite tarafından alınmış olan karar uygulamaya alınır. Komite kararı sonrası müşteri tekrar bilgilendirilir.

1.3 İtirazın alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesi

1.3.1 İtirazın alınması ve ön değerlendirme

- İtiraz başvuruları, yazılı veya sözlü olarak alınabilir.

İtirazı alan SİGMACERT personeli H.FR.058 Müşteri Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu' nu doldurarak Sistem Sorumlusu'na iletir. Sistem Sorumlusu itirazı incelediğinde ilk olarak itirazın SİGMACERT'in faaliyetleri ya da müşteri kuruluşları ile ilgili olup olmadığını inceledikten sonra değerlendirmeye alır.



Şikayet ve İtiraz Prosedürü

Ön değerlendirme sonucu; değerlendirmeye alınması gereken itiraz, itiraz sahibine başvuru tarihinden itibaren en fazla 3 gün içinde “itirazın işleme alındığı” konusunda yazılı, imzalı ve kaşeli olarak e- posta yoluyla bilgilendirilir. - Değerlendirmeye alınmaması gereken itirazlar, itiraz sahibine başvuru tarihinden itibaren en fazla 3 gün içinde “itirazın işleme alınmaması gerekçesi(leri)” ile birlikte yazılı, imzalı ve kaşeli olarak e- posta yoluyla bilgilendirilir.

1.3.2 İtiraz sürecinde SİGMACERT sorumlulukları

- SİGMACERT, itirazı karara vardırarak için gerekli tüm bilgileri (mümkün olduğunca) toplamaktan ve doğrulamaktan sorumludur.
- SİGMACERT, özellikle aşağıdaki konular için itirazların zamanında çözüme kavuşması görevini üstlenir:
 - Bir itirazın alındığını onaylama;
 - SİGMACERT'in itirazı aldıktan sonra iki (2) hafta içinde itiraz başvurusunu takip etmeyi ileri sürdüğü eylem şeklinin bir taslağını da içeren bir ilk cevap verme;
 - İtiraz sahibinin ya da sahiplerini itiraz değerlendirilmesindeki ilerlemeden haberdar etme;
 - İddiaları araştırmak ve itirazın alınmasından sonraki üç (3) ay içinde itiraz için yapılan tüm eylemleri belirtme;
 - İtiraz sonucu hakkında bilgiyi başvuru sahibine bildirmek, yani SİGMACERT gerekli tüm bilgileri toplayıp doğruladıktan, iddiaları araştırdıktan ve itiraz ile ilgili karar aldıktan sonra itiraz sahibine bildirimde bulunma.

1.3.3. İtiraz Değerlendirilmesi

Sistem Sorumlusu, itirazın konusuna göre, ele alınması için Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Komitesi'ni durumu değerlendirmek için bilgilendirmek üzere H.FR.058 Müşteri Şikayet Ve İtiraz Değerlendirme Formu'nu komiteye iletir. Ayrıca H.FR.036 Müşteri Şikayet Ve İtiraz Kayıt Formu ile şikayet takip altına alınır.

- Şikayet ve İtiraz Komitesi; asgari olarak Hukuki ve Mali yeterliliği olan en az 3 kişiden ve Şikayete konu olan verileri toplamak ve ilgili birimlere sonuçları iletmekle görevli Sistem Sorumlusundan oluşur. Gerek duyulması halinde Şikayet ve itiraz komitesi konuyla ilgili uzmanlardan ve/veya anlaşmazlığa düşen taraflardan bilgi ve yardım alabilir.
- Sistem Sorumlusu itirazı doğrulamak için konu ile ilgili bilgileri (e-postalar, mektuplar, destekleyici datalar, vs.) toplayarak H.PR.08 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü



Şikayet ve İtiraz Prosedürü

Formu, Şikâyet ve İtiraz Değerlendirme Formu ve topladığı bilgileri şikayet komitesine sunar.

- Komite bu bildirimden sonra en geç 2 hafta içerisinde toplanır. İtiraz hakkındaki bütün bilgiler komite tarafından incelenir. Bu tip bir itirazın daha önce de alınıp alınmadığı, alındı ise sonuçların neler olduğu değerlendirilir.
- Kararların tarafsızlığı açısından üyelerin seçiminde itiraza sebep olan konunun bir parçası olmamasına dikkat edilir. İtiraz sahibine, konunun görüşüleceği tarih, komitedeki kişilerin isimleri yazılı, imzalı ve kaşeli olarak e-posta yoluyla bildirilir.
- İtiraz sahibinin, itirazı ile ilgili karar alacak komite üyelerinin seçimine itiraz ettiği takdirde gerekçesinin yazılı olarak bildirmesi istenir, Genel Müdür tarafından gerekçesinde haklı olduğu tespit edilir ise komite üyeleri Genel Müdür tarafından yeniden belirlenir.
- Şikayet ve İtiraz komitesi, itiraz konusu ile ilgili olarak ihtiyaç halinde dışarıdan (tüketici hakları, sivil toplum örgütleri vb.) görüş talep edebilir. Aynı zamanda komite itiraz hakkında karar verirken daha önce benzer durumlarda yapılan itirazlara karşı alınan kararları da dikkate alacaktır.
- İtiraz konusu helal belgelendirmeye konu olan ürününün analiz sonucu ile ilgili ise itiraz konusu analizin tekrarı şikayetin ilgili taraflarından bağımsızlığını ve tarafsızlığını taahhüt eden farklı bir laboratuvara doğrulama yaptırılır. Numune alımının laboratuvar tarafından yapılması esastır. Yapılan analiz ilkiyle aynı sonucu veriyorsa analizin maliyeti müşteri kuruluş tarafından karşılanır. Eğer yapılan analiz sonucunda müşteri kuruluşun itirazı haklı bulunursa müşteri kuruluştan ek ücret talep edilmez. Yönetimin Gözden Geçirme toplantısında müşteri kuruluşun itirazı değerlendirilir.
- İtiraz konusu tetik sonuçları ile ilgili ise tekrarlama yapılmasına karar verilmesi durumunda yeniden planlama yapılır ve müşteri kuruluşa yazılı olarak iletilir. İtiraz edilen tetiklere aynı şartlarda, aynı metot, farklı kişi tarafından tekrar tetik işlemi uygulanır. Müşteri kuruluşun haklı olması durumunda tekrarlanan hizmet için ücret alınmaz.
- Müşteri kuruluşun tekrar edilen tetkik sonuçlarına da itiraz etmesi durumunda, karşılıklı olarak aynı konuda akredite olmuş tetkik kuruluşu belirlemesi sağlanır. Tetkik ilgili kuruluşça tekrarlanır. Sonucun değişmemesi durumunda yapılan tüm masraflar müşteri kuruluş tarafından karşılanır.



Şikayet ve İtiraz Prosedürü

1.3.4 İtiraz için karar verilmesi

- İtiraz sonucu hiç bir zaman itiraz sahibine karşı ayrımcı eylemlere sebep olmaz.
- Komitede oy birliği ile alınacak karar SİGMACERT için nihai ve bağlayıcı karardır. Sistem Sorumlusu şikayetin sonucunu H.FR.036 Müşteri Şikayet ve İtiraz Kayıt Formu Ve H.FR.058 Müşteri Şikayet ve İtiraz Değerlendirme Formu ile kayıt çözümlenmesi için gerçekleştirilen eylemleri kaydeder ve izler.
- İtiraz ile ilgili karar müşteri kuruluşu yazılı olarak bildirilir ve müşteri kuruluşun itiraz kararı ile tatmin olunduğu bilgisi kaşeli, imzalı ve yazılı olarak e- posta yoluyla alınır. İtiraz sahipleri, komite kararını kabul etmemesi durumunda veya komitenin itirazı çözümlenme süresinin aşılması durumunda, Helal Akreditasyon Kurumu'na başvuru yapabilir.
- Komiteden oy birliği ile çıkacak karara göre Sistem Sorumlusu tarafından düzeltici/önleyici faaliyet başlatılır ve faaliyetin işlemi izlenir.
- Sistem Sorumlusu tarafından sonuçları hakkında bilgi yazılı olarak Genel Müdüre ve müşteri kuruluşu kaşeli, imzalı ve yazılı olarak e- posta verilir.
- Yapılacak düzeltici faaliyetler H.PR.08 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü ne göre takip edilir.
- İtiraz sonucunda müşteri kuruluşların haklı olması durumunda; komite müşteri kuruluşun zararını karşılanmasını talep ederse; mesleki sorumluluk sigortası çerçevesinde karşılanacaktır.
- Müşteri kuruluş itiraz sonucunda, uygulamada vb. konulardaki değişiklikler gerekirse talimatlar, gerekirse prosedüre yansıtılır ve değişikliklerin gerçekleşmesi sağlanır.
- Müşteri kuruluş itirazları ve itiraz sonucunda açılan düzeltici faaliyetler yönetimi gözden geçirme toplantılarında girdi olarak kullanılır.
- Müşteri Şikayet ve itirazları YGG toplantısı öncesi H.PS. 05 Müşteri Geri Besleme Prosesinin performansına uygunluğunu değerlendirir.



Şikayet ve İtiraz Prosedürü

Revizyon İzleme:

No	Rev. Tarihi	Rev. No	Revizyon Açıklaması
1	17.09.2019	00	Doküman yayınlandı
	09.07.2020	01	Revizyon 01, OIC/SMIIC2:2019, ISO/IEC 17021-1:2015,ISO 17065:2012 uygulanabilir şartlarını sağlamak için 09.07.2020 tarihinde revize edilerek SİGMACERT tarafından onaylanmıştır.
2	23.11.2020	02	Uygulanabilir şartlar sağlanması için Komite üyeleri tanımlaması değiştirilmiştir.