



## ROYALCERT Belgelendirme ve Gözetim Hizmetleri A.Ş.

### ŞİKAYET VE İTİRAZ KOMİTESİ ATAMA VE ÇALIŞMA TALİMATI / APPOINTMENT AND WORKING INSTRUCTIONS FOR APPEALS AND COMPLAINTS COMMITTEE

#### 1. Amaç ve Kapsam / Purpose and Scope

Bu talimatın amacı; ROYALCERT'in GSTC kriterlerine uygunluk belgelendirmesi sırasında meydana gelebilecek şikayet ve itirazların çözümünü sağlamak için oluşturulan Şikayet ve İtiraz Komitesinin belirlenmesi ve çalışma esaslarını açıklamaktır / *The purpose of this instruction; It is to determine and explain the working principles of the Complaints and Objections Committee, which was created to provide the solution of complaints and objections that may occur during the certification of compliance with the GSTC criteria of ROYALCERT*

#### 2. Referanslar / References

- GSTC Akreditasyon El Kitabı (Oteller ve Tur Operatörleri V3.1) / *GSTC Accreditation Handbook (Hotels and Tour Operators V3.1)*
- GSTC-Göstergeli-Otel-Endüstri-Kriterleri-Aralık-2016 / *GSTC-Industry-Criteria-for-Hotels-with-indicators-Dec-2016*
- GSTC-Göstergeli-Tur-Operatörleri-Endüstri-Kriterleri-Aralık-2016 / *GSTC-Industry-Criteria-for-Tour-Operators-with-indicators-Dec-2016*
- ISO / IEC 17065:2012 Uygunluk değerlendirme — Ürünleri, süreçleri ve hizmetleri onaylayan kuruluşlar için gereksinimler / *ISO / IEC 17065:2012 Conformity assessment — Requirements for bodies certifying products, processes and services*
- ISO 19011:2018 Kalite ve/veya çevre yönetim sistemi denetimi için yönergeler GSTC Akreditasyon Kılavuzu V3.1 / *ISO 19011:2018 Guidelines for quality and/or environmental management system auditing GSTC Accreditation Manual V3.1*

#### 3. Sorumluluk / Responsibility

Bu talimatın uygulanmasından Genel Müdür, Belgelendirme Müdürü, Yönetim Temsilcisi, Şikayet ve İtiraz Komitesi sorumludur / *The General Manager, Certification Manager, Management Representative, Complaints and Objections Committee are responsible for the implementation of this instruction*

#### 4. Tanımlar / Definitions

**İtiraz / Objection:** Müşteri tarafından RoyalCert'e herhangi bir durumun yeniden değerlendirme talebi / *Reconsideration request of any situation to RoyalCert by the customer*

**Şikayet / Complaint:** Müşteri veya başvuru sahibi tarafından RoyalCert in faaliyetleri ile ilgili memnuniyetsizlik / *Dissatisfaction with the activities of RoyalCert by the customer or the applicant*

#### 5. Uygulama / Application

##### 5.1. Üyelik Yapısı / Membership Structure

1 (Bir) başkan, 2 (iki) asil üye olmak üzere en az 3 (üç) kişiden oluşur. Üyelerden en az biri meslek grupları ile ilgili meslek hakkında teknik bilgiye sahip olmalıdır. Komite üyeleri Yönetim Temsilcisi tarafından takip edilmektedir / *It consists of at least 3 (three) people, including 1 (one) chairman and 2 (two) permanent members. At least one of the members should have technical knowledge about the profession related to the profession groups. Committee members are followed by the Management Representative*

##### 5.2. Üyelik Kriterleri / Membership Criteria

Şikayet ve İtiraz komitesi için üyelik kriterleri aşağıdaki gibidir / *The membership criteria for the Complaints and Objections committee are as follows*

- Ön lisans mezunu olmak / *Having an associate degree*
- En az 1 (bir) yıllık iş tecrübesine sahip olmak / *Have at least 1 (one) year work experience*
- Yönetim sistemleri, turizm sektörü, GSTC ve ISO 17065 standardı ile ilgili bilgi sahibi olmak veya oryantasyon eğitimine katılmak / *To have information about management systems, tourism sector, GSTC and ISO 17065 standard or to participate in orientation training*
- Komite başkanının herhangi bir yönetim sisteminde baş tetkikçi olması / *The chairman of the committee is the chief auditor in any management system*
- İtiraz ve şikayet konusu olan GSTC kapsamında, GSTC kriterleri bilgisine ihtiyaç olması halinde komitede o kapsamdaki GSTC kriterlerine hakim bir üyenin bulunması / *Within the scope of GSTC, which is the subject of objection and complaint, if there is a need for GSTC criteria information, there should be a member in the committee who has knowledge of the GSTC criteria within that scope*



- Tarafsızlığını etkileyebilecek çeşitli mali baskılardan arınmış olmak / *Being free from various financial pressures that may affect its impartiality*
- FR.24 Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhütname' sini imzalamış olmak / *FR.24 Commitment to Confidentiality and Impartiality*
- FR.25 İtiraz ve şikayet komitesi üye sözleşmesi ni imzalamış olmak / *To have signed the FR.25 Objection and Complaint Committee Member Agreement*
- Görüşülecek şikayetle ilişkisi bulunmamak / *Not related to the complaint to be discussed*
- Yönetimde bulunanlar da dahil personellerin, geçen 2 (iki) yıl içerisinde bir itiraza konu olmaması / *The personnel, including those in the management, have not been subject to an objection in the last 2 (two) years*

### 5.3. Çalışma Prensipleri / Working Principles

Komite toplantısı itiraz ve şikayet durumunun olup olmasına bağlı olarak Genel Müdür'ün çağrısı ile ROYALCERT ofisinde toplanmaktadır / *The committee meeting convenes at the ROYALCERT office upon the call of the General Manager, depending on whether there is an objection or complaint*

Olağanüstü durumlarda Genel Müdür ek toplantı talebinde bulunabilir / *In extraordinary circumstances, the General Manager may request an additional meeting*

Şikayet ve İtiraz Komitesi, “PR.09 Şikayet ve İtirazların Değerlendirilmesi Prosedürü” nde belirtilen GSTC kriterlerine uygunluk belgelendirmesi ile ilgili ROYALCERT'e gelen şikayet ve itirazlarla ilgili konuları görüşmekte ve oy çokluğu ile karar almaktadır. Kararların geçerli olabilmesi için en az 3 (üç) üyenin toplantıda bulunması gerekmektedir / *The Complaints and Objections Committee discusses the issues related to the complaints and objections received by ROYALCERT regarding the certification of compliance with the GSTC criteria specified in the “PR.09 Complaints and Objections Evaluation Procedure” and takes decisions by majority of the votes. In order for the decisions to be valid, at least 3 (three) members must be present at the meeting*

Toplantılara herhangi bir asil üyenin katılamaması durumunda üyelik şartlarını sağlayan bir kişi davet edilmektedir / *In the event that no full member can attend the meetings, a person who meets the membership requirements is invited*

Gerektiğinde ROYALCERT personelinden talep edilen veya konu hakkında bilgisine başvurulacak kişiler de toplantıya katılabilir ancak oylamada karar bildirme hakları yoktur / *If necessary, persons requested from ROYALCERT personnel or whose information on the subject will be consulted may also attend the meeting, but they do not have the right to make a decision during the voting*

Komite kararları “FR.23 Toplantı Tutanağı Formu” ile kayıt altına alınmaktadır / *Committee decisions are recorded with the “FR.23 Meeting Minutes Form”*


Şikayet ve İtiraz Komitesinin aldığı karar/kararlar Genel Müdürün gözetiminde ROYALCERT çalışanları tarafından uygulanmaktadır / *The decision/decisions taken by the Complaints and Objections Committee are implemented by ROYALCERT employees under the supervision of the General Manager*

Şikayet ve İtiraz Komitesinin aldığı karar/kararlar ROYALCERT çalışanları tarafından uygulanmadığında, Şikayet ve İtiraz Komitesi, Genel Müdür ile görüşerek durumun düzeltilmesi için bilgi vermektedir. Genel Müdür ile görüşmeden de sonuç alınamaz ise Şikayet ve İtiraz Komitesi doğrudan GSTC ile görüşmekte ve durumu onlara bildirmektedir / *When the decision/decisions taken by the Complaints and Objections Committee are not implemented by ROYALCERT employees, the Complaints and Objections Committee meets with the General Manager and provides information to correct the situation. If no results can be obtained from the meeting with the General Manager, the Complaints and Objections Committee directly meets with GSTC and informs them of the situation*

Arka arkaya üç toplantıya katılmayan Şikayet ve İtiraz Komitesi üyelerinin üyelikleri düşmektedir. Kendi isteği ile ayrılmak isteyen Şikayet ve İtiraz Komitesi üyeleri yazılı beyanlarını Genel Müdüre iletmesi halinde, Genel Müdürün onayı ile üyelik havuzundan çıkarılmaktadır / *Members of the Complaints and Objections Committee, who do not attend three consecutive meetings, lose their membership. If the members of the Complaints and Objections Committee who want to leave voluntarily submit their written statements to the General Manager, they are removed from the membership pool with the approval of the General Manager*

Şikayet ve İtiraz Komitesinin görevleri aşağıda belirtilmektedir / *The duties of the Complaints and Objections Committee are as follows*

- İlgili tarafların şikayetlerini ve itirazlarını değerlendirmek, çözüm üretmek / *Evaluating the complaints and objections of the related parties, producing solutions*
- Çözüm üretme sırasında gerekli olması durumunda taraflarla iletişime geçmek / *Communicating with the parties if necessary during solution generation*

	<b>ROYALCERT Belgelendirme ve Gözetim Hizmetleri A.Ş.</b>
	<b>ŞİKAYET VE İTİRAZ KOMİTESİ ATAMA VE ÇALIŞMA TALİMATI / APPOINTMENT AND WORKING INSTRUCTIONS FOR APPEALS AND COMPLAINTS COMMITTEE</b>

- Çalışmalarını ROYALCERT politikaları, prosedürleri ve talimatları doğrultusunda gizlilik, bağımsızlık ve tarafsızlık ilkelerine uygun olarak yapmak / *To carry out its work in accordance with the principles of confidentiality, independence and impartiality in line with ROYALCERT policies, procedures and instructions*

<b>REVİZYON BİLGİLERİ / REVISION INFORMATION</b>		
<b>Rev. No</b>	<b>Revizyon Tarihi / Revision Date</b>	<b>Revizyon Açıklaması / Revision Explanation</b>
00	01.06.2022	İlk Yayın / <i>First Publication</i>
01	15.03.2023	Doküman iki dilde (İngilizce/Türkçe) olacak şekilde düzenlenmiştir./ <i>The document has been prepared in two languages (English/Turkish).</i>
02	08.08.2023	GSTC Auditor Manuel V3.0 'e göre düzenleme yapıldı./ <i>Edited according to GSTC Auditor Manual V3.0.</i>
03	10.10.2023	GSTC Auditor Manuel V3.1 'e göre düzenleme yapıldı./ <i>Edited according to GSTC Auditor Manual V3.1.</i>
<b>HAZIRLAYAN / PREPARED BY</b>		<b>ONAY / APPROVED BY</b>
YÖNETİM TEMSİLCİSİ / <i>MANAGEMENT REPRESENTATIVE</i>		GENEL MÜDÜR / <i>GENERAL MANAGER</i>