



1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Royalcert tarafından yürütülmekte olan uygunluk değerlendirme faaliyetleri ile ilgili olabilecek şikâyetlerin ve itirazların nasıl alınacağı, nasıl değerlendirileceğini ve anlaşmazlıkların çözümünü açıklamak amacıyla hazırlanmıştır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, şikâyet ve itirazların ele alınması ve değerlendirilmesi için uygulanacak yöntem ve sorumlulukların belirlenmesini kapsar.

3. YETKİ VE SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasından genel müdür, yönetim temsilcisi, şube müdürleri, operasyon müdürü, operasyon müdür yardımcıları, şube/merkez kalite sorumluları, ilgili departman müdürleri ile itiraz ve şikâyetle ilişkili tüm Royalcert personeli sorumludur.

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

ŞİKAYET : Müşteri veya diğer ilgili tarafların, RC'nin uygunluk değerlendirme faaliyetleri (muayene, denetim ve belgelendirme vb.) ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, geçici veya sürekli personeli, muayenesi yapılan ürünler, prosesler vb. belgelendirdiği bir ürün ve/veya kurumun belgelendirme kapsamında yaptığı faaliyetler veya herhangi bir konuya ilişkin sözlü veya yazılı olarak bildirdikleri olumsuz başvurulardır.

İTİRAZ : Müşteri veya diğer tarafların, RC'nin kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır.

Aksiyon Modülü: Düzeltici ve önleyici faaliyetler ile denetim faaliyetleri dışında kalan ve işletme içinde takip edilmesi gereken tüm aksiyonların planlanması, kim tarafından ne zaman yapılacağını izlenmesi ve varsa sapmalarının takip edilmesine yönelik geliştirilmiş bir modüldür.

QDMS : Doküman dağıtımı ve aksiyon yönetimi için kullanılan yazılım.

5. UYGULAMA

5.1. Şikâyetlerin ve İtirazların Alınması

5.1.1. Şikâyetler ve itirazlar, yazılı, sözlü, mail, elden yazılı, KEP veya Royalcert web sitesi üzerinden yapılabilir.

5.1.2. Şikâyetler ve itirazlar, alan personel tarafından **sahada RC-DB-KY-FR16 Şikâyet İtiraz Talep Bildirim Formuna** kaydedilerek, ofis ortamında ise **RC-DB-KY-FR16 Şikâyet İtiraz Talep Bildirim Formu**yla ya da direkt olarak QDMS aksiyon modülüne açılarak kayıt altına alınır ve şubelerde kalite sorumlularına, merkezde merkez kalite sorumluna iletilir.

5.1.3. Bir şikâyet veya itiraz alındığında yönetim temsilcisi/merkez/şube kalite Sorumluları, şikâyet veya itirazın, RC' nin sorumluluğu altında olan uygunluk değerlendirme faaliyetlerine ilişkin olup olmadığını teyit eder ve eğer ilgili ise bu şikâyet veya itirazı işleme alır.

5.1.4. İtiraz ve şikâyetler, ilgili bölüm yöneticisi ile yönetim temsilcisi tarafından, en fazla (7) yedi iş günü içerisinde değerlendirilir. İtiraz sahibine yazılı veya sözlü olarak bilgi verilir.



- 5.1.5.** Şikâyet/itiraz kaydı merkezde merkez kalite sorumlusu, şubelerde şube kalite sorumluları tarafından QDMS müşteri şikâyetleri/itirazları/bilgi edinme talepleri aksiyon modülünde kayıt olarak açılır.
- 5.1.6.** Yönetim Temsilcisi/Operasyon Müdürü/Operasyon Müdür Yardımcıları/Şube Müdürü/Teknik Sorumlular/Kalite Sorumluları, bir şikâyet veya itirazın bir karara bağlanması için gerekli olan tüm bilgilerin toplanmasından (mümkün olduğu ölçüde) ve doğrulanmasından sorumludur.
- 5.1.7.** Toplanan bilgiler, gereken durumlarda, iletilen şikâyet veya itiraz, şikâyet veya itiraz ile ilgili personel veya yöneticisi ile gözden geçirilir.

5.2. Değerlendirme ve Karar

- 5.2.1.** RoyalCert tarafından itiraz ve şikâyetin kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmaması, prensip olarak benimsenmiştir. Bu çerçevede RoyalCert, itiraz ve şikâyetleri ele almanın tüm seviyelerindeki kararlardan sorumludur.
- 5.2.2.** Şikâyet veya itirazı çözen karar, şikâyet veya itiraza konu olan uygunluk değerlendirme faaliyetlerinde yer almamış kişi/kişiler tarafından verilir veya gözden geçirilir ve onaylanır.
- 5.2.3.** Şikâyet veya itirazın, bu prosedürü işleten kişiler hakkında olması durumunda şikâyet veya itiraz, sorumlulukları doğrultusunda konudan bağımsız olduğu garanti edilerek görevlendirilen başka kişi/kişiler tarafından takip edilir ve sonuçlandırılır.
- 5.2.4.** Çıkar çatışmasının olmamasını güvence altına almak için Royalcert; bir müşteriye danışmanlık sağlamış veya bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personeli (yönetici pozisyonunda bulunanlar dahil), danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden itibaren (2) iki yıl süre ile o müşterinin bir şikâyet veya itirazının çözümünün gözden geçirilmesi veya onayında kullanmaz.
- 5.2.5.** Şikâyet veya itirazı değerlendirmek üzere atanan soruşturmacı aşağıdaki konuları içerecek şekilde tutanak düzenleyerek değerlendirmesini imzalı olarak kalite sorumlusuna/Yöneticisine iletir.
- Personelden alınan savunmanın değerlendirilmesi,
 - Rapor incelemeleri,
 - Varsa eğitim ihtiyacının belirtilmesi,
 - Mevzuat maddelerine göre inceleme,
 - Kontrol tekrarı yapıldı ise değerlendirme sonuçları,
 - İtiraz şikâyet ile ilgili kanaatlerini belirtmesi.

5.3. Şikâyet veya İtiraz Sahibinin Bilgilendirilmesi

- 5.3.1.** Yönetim Temsilcisi, bir itirazın veya mümkün olduğu durumlarda şikâyetin alındığını, en çok (7) yedi iş günü içerisinde, şikâyet veya itiraz sahibine mail, elden yazılı ya da KEP olarak bildirir.
- 5.3.2.** RoyalCert' e ulaşan tüm itiraz ve şikâyetler son derece gizli bilgi olarak değerlendirilir ve yönetilir.
- 5.3.3.** Gerek görülmesi durumunda Royalcert, şikâyet konusunu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilir verilmeyeceğini, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler.

5.3.4. Yönetim Temsilcisi tarafından, şikâyet veya itiraz tarihinden en geç (1) bir ay (20 iş günü) sonra, yapılan faaliyetlerin sonucu, itiraz sahibine veya mümkün olduğu durumlarda şikâyet sahibine, mail, elden yazılı ya da KEP olarak bildirilir.

5.3.5. Müşterinin Şikayetini veya İtirazını Sürdürmesi durumunda Yapılan şikayet/itiraz ile ilgili alınan kararlara, yapılan tüm çalışmalara rağmen şikayet/itirazın sürdürülmesi ve doğacak uyuşmazlıkların çözümü için yasal olarak İstanbul İş Mahkemesi yetkilidir.

5.4. Şikâyetler ve İtirazların Kayıt Altına Alınması ve Takibi

5.4.1. RoyalCert; şikâyetler ve itirazların çözülmesi için, belirlenen düzeltici faaliyetleri gerçekleştirir, kayıtlarını tutar ve bunları, **RC-DB-KY-PR04 Düzeltici Ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü** doğrultusunda takip eder.

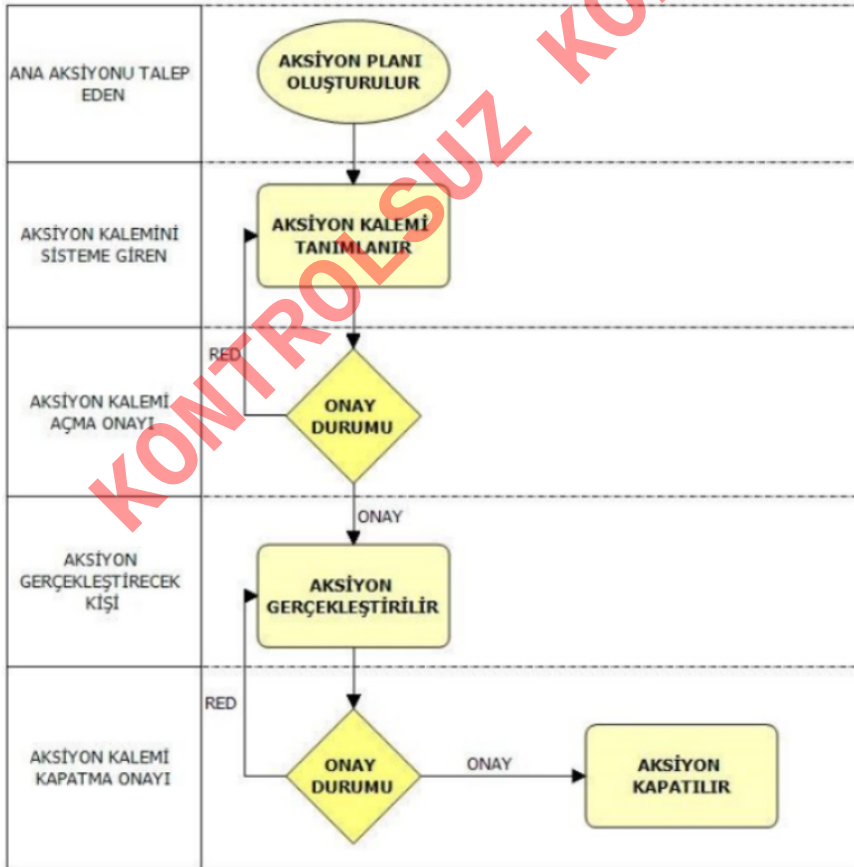
5.4.2. Başlatılan tüm düzeltici faaliyetlerin takibi, QDMS Düzeltici ve Önleyici Faaliyet modülünde yapılır.

5.5. Kayıtlar

5.5.1. Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan kayıtların nerede ve ne kadar süre ile saklanması gerektiği **RC-DB-KY-PR02 Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü**nde belirtilmiştir.

5.6. QDMS MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ/İTİRAZLARI/BİLGİ EDİNME TALEPLERİ AKSİYON MODÜLÜ KAYIT VE ONAYLAMA SÜRECİ

5.6.1 İş Akışı



5.6.2 AÇILIŞ

Kalite Sorumluları tarafından yeni aksiyon kalemi başlatmak için Menüden “Aksiyon Planlama” seçilir



BELGELENDİRME
VE GÜZETİM
HİZMETLERİ

İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Bekleyen İşlerim

Ara

Sık Kullanılanlar +

Dashboard +

Entegre Yönetim Sistemi -

Doküman İşlemleri >

Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler >

Denetim Faaliyeti >

Aksiyon Yönetimi >

Aksiyon Yönetimi

Ara

Planlama

Aksiyon Gerçekleştirme/Geciktirme

Aksiyon Onaylama

Raporlar >

Gelen ekranda 2 nolu Müşteri Şikayetleri/İtirazları/Bilgi Edinme Talepleri Ana aksiyon kalemi seçilir:

No	Talep Eden	Sisteme Giriş Tarihi	Aksiyon Kaynağı	Açıklama	Durum	Tamamlama Yüzdesi	Kalem Sayısı
3	Onur Akın ERGÜVEN	26.04.2024	Satınalma	Satınalma Talepleri	Açık	0	1
2	Onur Akın ERGÜVEN	22.04.2024	Müşteri Şikayetleri/İtirazları/Bilgi Edinme Talepleri	Müşteri Şikayeti ve İtiraz	Açık	3	3
1	Bimsar Çözüm	22.04.2024	Toplantılar	YGG Toplantıları (Şişme Örneği)	Açık	4	4

Ana aksiyonun içine girmek için **KALEMLER** butonu kullanılır. Buradaki diğer butonlar Ana aksiyon kalemini değiştirmek için olduğundan **KULLANILMAZ**.

Kalemler

Durum

Kapalı

KALEMLER butonu ile ana aksiyon içine girildikten sonra yeni bir aksiyon kaydı oluşturmak için **YENİ** butonuna basılır.

No	Kalem Tipi	Sorumlu	Yapacak	Sorumlu Departman	Tanım	Başlangıç Tarihi	Bitiş Tarihi	Geciktirdiği Hk	Durum	Sisteme Giren	E. Yüzdesi	T. Yüzdesi	İlgili Aksiyon	İlişkili Ak
1	Şikayet	Süleyman Zafer ...	Süleyman Zafer	Ausente Periyodik Kontrol Mu...	şikayet	25.04.2024	19.07.2024	Hayır	Açık	Süleyman Zafer	0	0		
2	Şikayet	Murat Can TEZG...	Ramazan ÖGÜTLÜ	Antalya Acemdir Muayene	Raporun geç onaylanması	3.07.2024	30.08.2024	Hayır	Açık	Süleyman Zafer	0	0		
3	İtiraz	Bilgin SARAC UZUN	Bilgin SARAC UZUN	Kayseri Acemdir Muayene	raporun geç onaylanması	12.08.2024	30.08.2024	Hayır	Açık	Süleyman Zafer	0	0		



BELGELENDİRME
VE GÜZETİM
HİZMETLERİ

İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Açılan aksiyonda Şikayet-İtiraz gibi kategorilerden uygun olanı seçilir:

Aksiyon Kalem Tipi Kodu	Aksiyon Kalem Tipi Adı
1	Şikayet
2	İtiraz
8	Öneri
9	Anlaşmazlık
10	Bilgi Talebi

İşi yapacak kişi olarak ilgili birim sorumlusu/kalite sorumlusu seçilir. Daha sonra sorumlu kişi şube müdürü seçilir.

*Şikayet/itiraza birim sorumlusu/kalite sorumlusu konu olması durumunda işi yapacak kişi olarak da Merkez birim sorumlusu/kalite sorumlusu seçilir.

*Şikayet/itirazın merkez birim sorumluları/kalite sorumluları ile ilgili olması durumunda Sorumlu olarak Yönetim Temsilcisi/Operasyon Müdür Yardımcısı seçilir.

İlgili

Sicil No	Adı	Soyadı	İş yeri	Departman	Departman Kodu	Unvanı
2819939560	Abdülhak	ÇEKİRCİ	Royalcert Belgelendirme ve Güzetim Hizmetleri A.Ş. Kalite	Kalite	207	Müdür
1783795388	İsmail	AZZOĞULLARI	Royalcert Proje	Proje	700	Müdür
5121467404	Korkmaz	YILMAZ	Royalcert Belgelendirme ve Güzetim Hizmetleri A.Ş. Kalite	Kalite	207	Müdür
1952642780	Mert Can	UZUNLAR	Royalcert Belgelendirme Hizmetleri A.Ş.	Personel Belgelendirme	500	Proje Genel Müdürü
4835227254	Meryem Selenge	ÖZGEN	Royalcert Belgelendirme ve Güzetim Hizmetleri A.Ş. Sistem	Yerli Belgelendirme	300	Müdür
2508620583	Murat Can	TEZGÖREN	Royalcert Belgelendirme ve Güzetim Hizmetleri A.Ş. Antalya Şube	Antalya	205	Müdür
1788257164	Mustafa	ERDOĞAN	Royalcert Belgelendirme ve Güzetim Hizmetleri A.Ş. Genel Yönetim	Genel Yönetim	100	Müdür

Departman ve diğer bilgiler doldurulur. Başlangıç tarihi geriye dönük olamaz. Bitiş tarihi yapılacak işe göre seçilir. **Başvuru tarihinden itibaren 30 günü (20 iş günü) geçmeden sonuçlanacak şekilde planlanmalıdır.** Şikayet/İtirazın sonuçlanmasının 30 günü (20 iş günü) geçeceği öngörülüyorsa, başvuru sahibine yazılı bilgi verilecektir.



BELGELENDİRME
VE GÖZETİM
HİZMETLERİ

İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Aksiyon Kalemi Planlama - Yeni Kayıt - 2

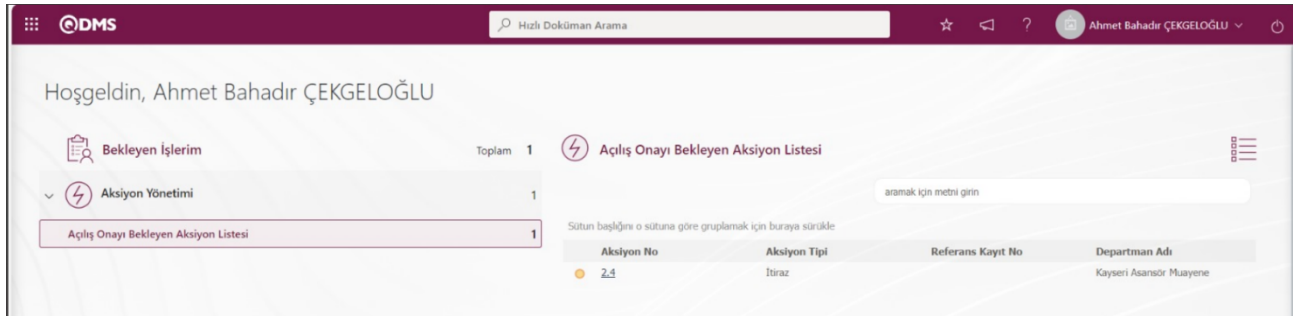
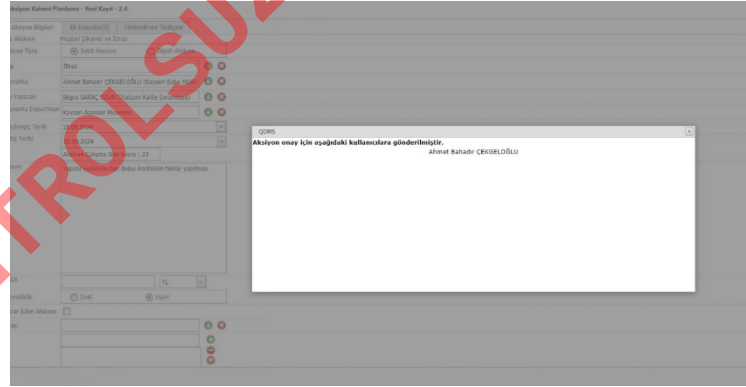
Aksiyon Bilgileri	Ek Dosyalar(0)	Yönlendirme Tarihi
Ana Aksiyon	Müşteri Şikayeti ve İtiraz	
Aksiyon Türü	☒ Sabit Aksiyon ☐ İlgili Aksiyon	
*Tip	İtiraz	
*Sorumlu	Cemal PALAVAN (Operasyon Müdür Yardımcısı (Akt))	
*İş Yapacak	Büşra SARAÇ UZUN (Tıbbi Kalite Sorumlusu)	
*Sorumlu Departman	Kayseri Asansör Muayene	
*Başlangıç Tarihi	18.08.2024	
*Bitiş Tarihi	18.09.2024	
*Tanım	Yapılacak işlemlerden dolayı kontrolün tekrar yapılması	
Bütçe		TL
Periyodiklik	☐ Evet ☒ Hayır	

Şikayet/İtiraz konusu belirtildikten sonra Yönetim temsilcisi/Şube Müdürü/Operasyon Müdürü/Operasyon Müdür Yrd. ile görüşülerek yapılacak faaliyet belirlenir.

Faks, e-posta mesajı, şikayet/itiraz formu gibi ilgili belgeler "Ek Dosyalar" bölümüne kaydedilir. Kalite Sorumlusu son olarak kaydet butonuna basarak açılış kaydını oluşturur.

5.6.3 AÇILIŞ ONAYI

Kaydedildikten sonra aksiyon onay için Yönetim Temsilcisi/Şube Müdürü/Operasyon Müdürü/Operasyon Müdür Yardımcısı gider. İlgili sorumlular şikayete göre işi yapacak kişi tarafsızlığını ve yapılacak faaliyetin uygunluğunu kontrol ederek açılış onayını gerçekleştirir. Açılışın reddedilmesi durumunda aksiyonun tekrar başlatılması gerekecektir. Onay bekleyen iş için ilgili kişiye e-posta mesajı gönderilir ayrıca bekleyen işlerde görülür.





BELGELENDİRME
VE GÖZETİM
HİZMETLERİ

İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

5.6.4 İŞİN YAPILMASI VE ONAY

Açılış onayı yapılan aksiyon için işi yapacak kişiye bilgilendirme maili gönderilir ve yapılacak işlerde görünür:

Hoşgeldin, Büşra SARAÇ UZUN

Bekleyen İşlerim Toplam: 8

Gerçekleştirilecek Aksiyon Listesi

aramak için metri girin

Sütun başlığını o sütuna göre gruplamak için buraya sürükleyin

Aksiyon No	Aksiyon Tipi	Referans Kayıt No	Departman Adı
2.4	İtiraz		Kayseri Asansör Müayene

İşin tamamlanmasından sonra ilgili sorumlu tarafından kaydedilmek için “Gerçekleştir” butonu kullanılarak aksiyona girilir.

Aksiyon Gerçekleştirme / Geciktirme

Aksiyon Listesi Aksiyon Arama

Gerçekleştir

Sütun başlığını o sütuna göre gruplamak için buraya sürükleyin

Kod	Tip	Aksiyon Detayı	Yapacak	Sorumlu	Sisteme Giren	Talep Eden	Sorumlu Departman	Başlama Tarihi	Bitiş Tarihi	Durum	Süreç	Referans Kayıt No
2.4	İtiraz	Yıpasol eksikliklerden dolayı kontrolün tekrar yapılması	Büşra SARAÇ UZUN	Ahmet Bahadır ÇEKİLOĞLU	Süleyman Zafer GÜNEŞ	Entürk KARATEKİN	Kayseri Asansör Müayene	18.08.2024	18.09.2024	Açık		

Sayfa Boyutu: 20

İlgili belgeler “Ek Dosyalar” bölümüne kaydedilir.

Aksiyon Gerçekleştirme - 2.4

Aksiyon Bilgileri Ek Dosyalar(0) Aksiyon Tarihçesi Periyodik Aksiyonlar

Dosya Adı Ekleme Tarihi Ekleyen

Dosya Ekle

Gösterilecek veri yok

Yapılan iş kısaca tarif edildikten sonra kayıt butonuna basılarak iş tamamlanır.

Aksiyon Gerçekleştirme - 2.4

Aksiyon Bilgileri Ek Dosyalar(0) Aksiyon Tarihçesi Periyodik Aksiyonlar

Gerçekleştirme Tarihi: 18.08.2024

*Yapılan İş: Personelden bilgi alındı. Sözleşmenin ulaştırıldığı ancak dikkatlen kaçtığı belirlendi. Tekrar müayene planlandı. Firmaya yazılı bilgi verildi. Teyit edildi.

Bilgi Notları: Ahmet BAĞCIHAN, Berkay ÇENDEK, Yunus İNEL, Emine MAZİ, Ömer Rıfık FATİSA

*Şikayeti/İtiraz Bildiren Tarihi: 18.08.2024

*Şikayeti/İtiraz Yapan Kurum/Kişi Adı ve Adresi: Hürda Firması

*Şikayeti/İtiraz Yapan Yetkili Kişi İletim Bilgisi: Mehmet Aydın

*Şikayeti Alan Personel: Büşra Saraç Uzun

*Şikayeti İtiraz Konusu: Hızlı yapılmadığı gerekçesiyle kontrolün yapılmadığı, etekli suya yatağı bığ vermediği ve bu nedenle hızlı yapılmadığı

*Şikayeti ve İtirazdan Başvurusu Atanan Soruşturmacı Ad Soyad: Abdurrahman GÖKPUR

Şikayeti/İtiraz Konu Personel Ad Soyad 1: Abdurrahman DEMİRCİ

Şikayeti/İtiraz Konu Personel Ad Soyad 2:

Şikayeti/İtiraz Konu Personel Ad Soyad 3:

*Planlanan Faaliyetler: Müayene tefatır planlanarak gerçekleştirilecek, kontrolü yapıldıktan zamanında yazılı bilgi talep edilecek, ilgili firmaya yazılı bilgi verilecek.

Bu dokümanın güncelliği elektronik ortamda Royalcert QDMS Doküman Yönetim Sisteminden takip edilmelidir.

Doküman Kodu : RC-DB-KY-PR07, İlk Yayın Tarihi: 2.05.2012, Rev. Tar.: 16.06.2025, Rev :8,

Sayfa : 7 / 10



BELGELENDİRME
VE GÜZETİM
HİZMETLERİ

İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Daha sonra aksiyon 1.onay için Şube Müdürü/Operasyon Müdürü/Operasyon Müdür Yrd./Teknik Yöneticiye gider.

Yapılan faaliyet yeterli ise, ilgili sorumlu tarafından “Yeterlilik Bilgisi” alanını doldurarak aksiyonu onaylar.

Aksiyon son olarak kapatma onayı için yönetim temsilcisine gider. Yönetim Temsilcisi, değerlendirir ve Düzeltici faaliyet açılıp açılmaması gerektiğini değerlendirir. “DÖF Açılsın mı?” bölümünde uygun alanı işaretleyerek aksiyonu kapatır. Gerekli ise **RC-DB-KY-PR04 Düzeltici Ve Önleyici Faaliyetler Prosedürüne** göre düzeltici faaliyet işlemi başlatılır.

[illegible]

5.6.5 KAYITLAR

Devam eden ve tamamlanmış tüm kayıtlara ilişkin ayrıntılar, ilgili alanlara göre oluşturulan ana aksiyonların altındaki kalemler olarak görülebilir.



6. REFERANS DOKÜMANLAR

- RC-DB-KY-FR16 Şikayet İtiraz Talep Bildirim Formu
- RC-DB-KY-PR04 Düzeltici Ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- RC-DB-KY-PR02 Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü

7. REVİZYON KAYITLARI

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Yapılan Değişiklik
02	21.09.2015	Prosedür MS.PR.01'e uygun olarak revize edilmiştir.
03	27.10.2015	Prosedür Kalite El Kitabı'na uygun olarak revize edilmiştir.
04	01.02.2022	Komite üye sayısı için en az ibaresi eklendi.
05	22.08.2022	Prosedür gözden geçirildi.
8	16.06.2025	içerikte düzenleme.
7	11.01.2025	İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komitesi tanımlar kısmından çıkartılmıştır ve QDMS Aksiyon modülünde şikayet ve itirazların değerlendirmesine yönelik düzenleme yapılmıştır. Şikayet ve itirazı değerlendirmek üzere atanan soruşturmacının hazırlayacağı tutanak ile ilgili detay bilgi eklenmiştir.
6	30.08.2024	QDMS'e geçiş