



İTİRAZ YÖNETİM PROSEDÜRÜ

Kod: TR-P10
Versiyon: 07
Yazan: G. Uysal
Onaylayan: M. Avcı
Sayfa 1 / 2

1. Giriş ve Kapsam

Bu prosedürün amacı; ECOCERT IMO' e gönderilen itirazların uygun ve tarafsız bir şekilde yönetimini sağlamaktır. Bu prosedür; ECOCERT IMO tarafından yerine getirilen tüm akredite faaliyetlerde uygulanır.

2. Tanım

Adım	Tanım	İlgili dokümanlar, kayıtlar	Sorumlu kişi	Risk
	İlk İtiraz Prosedürü (1 - 8. Adımlar)			
01	Bir müteşebbis Ecocert IMO' ya itirazda bulunur • Yazılı olarak • Karar bildirimini alınmasında sonra 30 gün içerisinde • Geçerli nedenlere dayanmalıdır: İtiraz ECOCERT IMO tarafından daha önce bilinmeyen yeni bilgilerin varlığına dayanmalıdır.	Yazılı beyan	Müteşebbis	-
02	İtirazın alındığının onaylanması ve itiraza ilişkin tamamlanması gereken bilgilerin olması durumunda itiraz eden müteşebbisin bilgilendirilmesi.	Onaylama mektubu ve müteşebbisin bilgilendirilmesi	Kalite Müdürü	Sertifikasyon kararını alan sertifikater ile itirazı inceleyen sertifikaterin aynı olması
03	Müteşebbis'in yanıtının alınması, gerekirse 2 hafta sonra bir hatırlatma yapılması	Yanıt mektubu	Müteşebbis	-
04	İtirazın temellerinin ve müteşebbisin yanıtının dahili değerlendirmesi, gerektiği takdirde müteşebbis dosyalarından ve sertifikasyon çalışanlarından bilgi alınması.	Müşteri dosyaları ve tedarik edilmiş ilave materyaller	Sertifiker (sertifikasyon kararını alan sertifikaterden başka)	Sertifikasyon kararını alan sertifikater ile itirazı inceleyen sertifikaterin aynı olması
05	İtirazın ilgili Birim Müdürü'ne sunumu İtirazın değerlendirmesini içeren; İtiraz formu, proje geçmiş ve itiraza yönelik tüm ilgili dokümanlar eşliğinde Birim Müdürü' ne sunulur. Eğer Birim Müdürü ile itiraza konu olarak personel aynı kişi itiraz Genel Müdür tarafından değerlendirilir	İtiraz dosyası, ilgili karar ve rapor ve müşteri dosyasından seçilmiş diğer materyaller TR-F43(ORG-ITU) – itiraz formu	Sertifiker (sertifikasyon kararını alan sertifikaterden başka)/ Birim Müdürleri / Genel Müdür	Sertifikasyon kararını alan sertifikater ile itirazı inceleyen sertifikaterin aynı olması
06	İtirazın kabul edilmesi ve kaydı	TR-L19 Şikayet ve itiraz listesi	Kabul edilmesi: Birim Müdürleri Kayıt: Kalite Müdürü	-
07	Mevcut olduğu takdirde müteşebbis tarafından temin edilen tamamlayıcı bilgilerin araştırılmasından sonra ilgili Birim Müdürüne iletilen itiraz formunun beraberinde eşlik eden tüm dokümanlarla birlikte ilgili Birim Müdürü tarafından değerlendirilmesi , varsa ek sorular, dokümanlar	TR-F43(ORG-ITU) –itiraz formu	İlgili Birim Müdürü	Personelin bağımsızlığı, itiraz sahibi müteşebbis yanında ilgili hizmetlerde istihdam veya danışmanlıkta



İTİRAZ YÖNETİM PROSEDÜRÜ

Kod: TR-P10
Versiyon: 07
Yazan: G. Uysal
Onaylayan: M. Avci
Sayfa 2 / 2

	istenerek karar önerisi sunulması.			bulunmuş olan personel/yönetici faaliyetin sona ermesinden itibaren 2 yıl süre ile ilgili faaliyette yer alması
08	<p>İlgili Birim Müdürü tarafından önerilen sertifikasyon kararı itirazı inceleyen sertifikeler ya da ilgili Birim Müdürü tarafından düzenlenir ve gerekirse ilave faaliyetler ve çözümün gözden geçirilmesi.</p> <p>Düzeltilmiş son karar, itirazı inceleyen sertifikeler tarafından müteşebbise yollanır, bir kopyası da sertifikasyon müdürüne iletilir. Önerilen olası ilave faaliyetler ilgili personele iletilir. itirazı inceleyen Sertifikeler tarafından dosyanın takibi yapılır.</p>	Düzeltilmiş sertifikasyon kararı ve müşteri mektubu	İlgili Birim Müdürü / İtirazı inceleyen Sertifikeler ya da ilgili Birim Müdürü tarafından	Personelin bağımsızlığı, itiraz sahibi müteşebbis yanında ilgili hizmetlerde istihdam veya danışmanlıkta bulunmuş olan personel/yönetici faaliyetin sona ermesinden itibaren 2 yıl süre ile ilgili faaliyette yer alması

3. Modifikasyon

Modifikasyon		
Modifikasyonların Tanımı	Yazan	Tarih
İlk versiyon	E. Öztürk	24.05.2010
2. versiyon: İlk itirazın sertifikasyon kararını veren sertifikelerin değerlendirmemesi ilave edilmiştir.	E. Öztürk	28.05.2013
3. versiyon: TS EN/ISO IEC 17065 standart ve değişiklikleri	H.Ö. Gibyeli	26.02.2014
4.versiyon: İtiraz değerlendirilmesi hususundaki adımlar geliştirilmiş ve güncellenmiştir. İtirazın sunumu ve karar önerisi için TR-F43(ORG-ITU) – İlk itiraz formu ilgili dokümanlar kısmında belirtilmiştir.	G.Uysal	13.03.2015
5. versiyon: İtirazların değerlendirilebilmesi için gerekli maksimum gün sayıları tanımlanmıştır.	G.Uysal	21.08.2015
6.Versiyon: Firma adı Ecocert IMO olarak değiştirilmiştir.	G.Uysal	06.05.2016
7. Versiyon: Tüm adımlarda yer alan sertifikasyon müdürü, ilgili birim müdürü olarak güncellenmiştir. 2 Adıma itirazı alan olarak kalite müdürü ilave edilmiştir. 5. Adıma Eğer Birim Müdürü ile itiraza konu olarak personel aynı kişi itiraz Genel Müdür tarafından değerlendirildiği hususu ilave edilmiştir.	G.Uysal	27.04.2017