

## ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ

Doküman No #: GOP216-TR-TUR

Yayın Tarihi: 09 MAYIS 2022

Sayfa: 1/ 12

Hazırlayan: Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

### Amaç

Şikayeti ele almak için eylemlerin alınması, doğrulanması, araştırılması, geliştirilmesi ve uygulanması dahil olmak üzere şikayet işleme sürecini tanımlamak.

### Kapsam

Bu süreç, Intertek'in belgelendirme/denetim hizmetleriyle ilgili şikayetler ve Intertek'in belgelendirilmiş/denetlenmiş müşterilerine yönelik şikayetler için geçerlidir.

TS EN ISO/IEC 17021-1 standardı göz önüne alınarak;

- Şikayetin konusu olan müşterilerle veya müşteri olmayanlarla alınması, doğrulanması, araştırılması
  - kök nedeni belirlemek
  - Herhangi bir uygun düzeltmenin ve sistemik düzeltici önlemlerin alınmasının sağlanması,
  - İlerleme raporlarını ve sonucu şikayetçiye bildirmek ve sunmak ve Intertek'in kararına itiraz etme hakkının bildirilmesi
  - itirazların, şikayetlerin, iddiaların ve yapılan işlemlerin kayıtlarının tutulması gerekmektedir.
- Not: Şikayetin kapatılması kararı, daha önce şikayetin işlenmesine dahil olmayan kişi/kişiler tarafından alınacak veya gözden geçirilip onaylanacaktır, başka bir deyişle, yetkili bir kişi eylem planını, sonuçlarını ve yakın şikayeti aşağıdakilere dayalı olarak gözden geçirecektir.
  - Şikayet anında çözümlenecek bir konu ise çözümlenir ve ilgiliye sadece e-posta ile görüşmeye dair notlar e-mail ile gönderilir.

Şikayet sürecinin temel amacı, aşağıdakilerin kanıtını sağlayan Şikayet Günlüğüne (complaint log)

<https://intertek.sharepoint.com/sites/BA/ISAudit/Lists/Complaint%20Disputes%20%20Appeals%20Log/AllItems.aspx> yeterli bilginin girildiğinden emin olmaktır:

- Her müşteri şikayeti değerlendirilir ve gerekirse düzeltici faaliyet başlatılır,
- Şikayetçi tarafından tespit edilen tüm konular soruşturmada ele alınır,
- Tüm sorunların kök nedenleri kaydedilir ve ilgili/uygulanabilir kök nedenleri belirlemek ve seçmek için kullanılan yöntem,
- Tekrarlayan veya sistemik olan sorunlar tanımlanır ve gerekirse [CAPA günlüğümüzde düzeltici eylem başlatılır](#),
- Gerektiğinde, soruşturmanın ilerleyişi hakkında şikayetçiye iletilmesi,
- Soruşturma sonucunun şikayetçiye iletilmesi,





## ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ

Doküman No #: GOP216-TR-TUR

Yayın Tarihi: 09 MAYIS 2022

Sayfa: 2/ 12

Hazırlayan: Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

- Nihai doğrulamayı ve kapatmayı gerçekleştiren kişinin, soruşturmayı gerçekleştiren ve eylemleri gerçekleştiren kişilerden bağımsız olması ve doğrulama süreci, uygulanan soruşturma ve eylemlerin şikayetçi tarafından belirlenen sorun(lar)ı ele aldığını teyit eder.

### Sorumluluk

**Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu:** Şikayetlere dair kayıtları oluşturmaktan ve ilgili bölümlere şikayetleri iletmekten şikâyetler ile ilgili şikâyet sahiplerini bilgilendirmekten sorumludur.

**Tüm Birimler:** Şikâyetler ile ilgili gerekli faaliyetlerin başlatılmasından, faaliyetlerle ilgili sorumluları belirlemekten sorumludur.

**Yönetim Temsilcisi:** Şikâyetlere ilişkin gerekli faaliyetlerin başlatılması, faaliyet sonuçlarının gözden geçirmek ve kontrol etmekten sorumludur.

**İş Güvencesi Ülke Müdürü:** Yönetim Temsilcisinin gözden geçirdiği ve kontrol ettiği faaliyet sonuçlarını değerlendirmekten sorumludur.

### Tanım

- Şikayet:** belgelendirme/denetim hizmetleri veya belgelendirilmiş/denetlenmiş müşterileri/tesisleri ile ilgili olarak sözlü veya yazılı olarak yapılan, açık veya zımnen bir yanıt veya çözüm beklendiği durumlarda memnuniyetsizlik ifadeleri .
- Atanmış Araştırmacı:** Şikayetle ilgili denetim ve/veya karar verme sürecine dahil olmayan yetkili personel.
- Tekrarlayan ve/veya sistemik sorunlar:** belirli, bireysel, izole bir faktörden ziyade tekrarlayan bir sorun veya genel sistemin doğasında bulunan bir sorun nedeniyle tüm BA ve Global’i etkileyen etkileyen sorunlar.

#### 4. Şikayet Alınma Yolları

Müşterilerden Şikayet e-postası aracılığıyla alınan [ba.turkey@intertek.com](mailto:ba.turkey@intertek.com) veya Intertek personeli (denetçiler, satışlar, hesap yöneticileri, diğerleri) aracılığıyla; ofiste şahsen,telefon, NPS aramaları, e-posta ve diğer iletişim türleri aracılığıyla alınmaktadır.

NPS uygulamasında GN.4.002 Net Prometer Score dokümanından yararlanılır.

#### 5. Süreç akışı:

- Şikayetleri ele alma süreci, gizlilik gerekliliklerine tabidir.
- Mali/ticari konularla ilgili şikayetlerde bu süreç geçerli değildir. Ancak bu gibi durumlarda konu İş Güvencesi Ülke Müdürüne iletilmelidir.



## ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ

Doküman No #: GOP216-TR-TUR

Yayın Tarihi: 09 MAYIS 2022

Sayfa: 3/ 12

Hazırlayan: Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

- Şikayetçinin talebinin/endişesinin/sorusunun/beklentisinin karşılanmaması, müşteri ile tek bir etkileşimde (telefon görüşmesi veya yazılı iletişime cevap verilmesi) çözüme kavuşturulması ve herhangi bir inceleme gerektirmemesi halinde, bu durum şikayet olarak değerlendirilmez. Bu gibi durumlarda müşteriye veya şikayetçiye verilen hizmet hakkında ayrıntılı bilgi verilerek;e-posta ile telefon görüşmesi hakkında ilgiliye dönüş sağlanır.
- Şikâyetlerin sunulması, soruşturulması ve karara bağlanması şikâyetçiye karşı herhangi bir ayrımcı eylemle sonuçlanmaz.
- Intertek, ister Intertek belgelendirme/denetim faaliyetlerine karşı, ister belgelendirilmiş/denetlenmiş müşteriye karşı şikayetle ilgili gerekli düzeltici önlemleri alacaktır.
- Şikayet, belgelendirilmiş/denetlenmiş bir müşteri/tesis aleyhine olduğunda, şikayet konusu Intertek, şikayet sahibi müşteri şikayetin konusunun ve çözümün ne ölçüde yapılacağına birlikte karar vermedikçe şikayet konusu 3. taraflarla paylaşılmaz.
- Şikayet, İş Güvencesi faaliyetleriyle ilgili değilse, şikayeti alan İş Güvencesi personeli, şikayetin ele alınması gereken tarafı belirlemek için elinden gelenin en iyisini yapmalı ve ardından şikayetin alındığını ve uygun Intertek iş birimine ileildiğini şikayetçiye bildirmelidir. Bu tür şikayetler Şikayetler, İhtilaflar ve İtirazlar günlüğüne kaydedilmez.
- Dürüstlük ve uygunluk ile ilgili şikayetler, Intertek Dürüstlük ve Uygunluk Prosedürü (WI-QCS-012) uyarınca Yerel Uygunluk Müdürü'ne iletilir.
- Bir şikayetin alınmasının ardından (genelde e-posta ile), şikayetçiye şikayetin geçerli veya geçersiz olması hakkında 2 iş günü içinde dönüş yapılır.
- Şikayetin geçerli kabul edilmesi halinde, inceleme ve çözüm sunmak amacıyla personel görevlendirilir.
- Şikayetin geçersiz olarak değerlendirilmesi halinde, şikayette bulunana ret sebebiyle birlikte yazılı olarak bilgilendirme yapılır.
- Şikayetin belgelendirilmiş bir müşteriye karşı yapılması halinde, şikayetin konusu, Intertek, şikayet sahibi ve müşterinin şikayet konusunun ve çözümünün ne kadarını açıklayacaklarına ilişkin ortak bir karar almamışsa, açıklanmaz. Intertek aynı zamanda müşteriye, uygun bir zamanda, belgelendirilmiş sistemlerine karşı bir şikayet aldıklarını bildirir.

### 2.0 ŞİKAYET DEĞERLENDİRMESİ

- 2.1 Şikayetler, şikayete yanıt olarak hangi tedbirlerin alınacağı konusunda Intertek yetkili personeli tarafından alınan kararlarla birlikte bir inceleme ve doğrulama süreci ile çözülür. Intertek, şikayetin geçerli hale getirilmesi için bütün gerekli bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.



## ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ

Doküman No #: GOP216-TR-TUR

Yayın Tarihi: 09 MAYIS 2022

Sayfa: 4/ 12

Hazırlayan: Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

**2.2** Belgelendirilmiş müşterilere ilişkin şikayetlerin incelenmesi genelde, belgelendirilmiş müşterinin yönetim sisteminin etkinliğinin incelenmesini içerir. Intertek'in şikayetleri incelemek amacıyla kısa süreli özel bir denetim yapması için gerekli olabilir. İnceleme aynı zamanda belgelendirmenin geçici süreyle durdurulmasıyla da sonuçlanabilir.

**2.3** Mümkün ve uygun olduğunda, Intertek, şikayet sahibine ilerleme raporlarını ve incelemenin sonucunu ve sürecin sonunda da resmi bir bildirim verir.

### 6. Süreç açıklaması





## ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ

Doküman No #: GOP216-TR-TUR

Yayın Tarihi: 09 MAYIS 2022

Sayfa: 6/ 12

Hazırlayan: Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

Faaliyet	Kim	İlgili Dokümanlar	Ne Zaman	Nasıl
1. Şikayet/itiraz Kontakt kurma	Tüm İş Güvencesi Bölümü Çalışanları	(posta,telefon,e- mail,denetim,sat ış, ,NPS incelemesi,web site)		İlgili dokümanlar tanımlanan yöntemlerle
2. Şikayeti Alma	Tüm İş Güvencesi Bölümü Çalışanları	(posta,telefon,e- mail,denetim,sat ış, ,NPS incelemesi,web site)	a) Müşteri Intertek hizmetlerinden memnun olmadığını ifade ettiğinde b) Müşteri Intertek'nin herhangi bir kararına itiraz ettiğinde c) Akreditasyon Kurumundan veya üçüncü bir taraftan veya bunların aracılığıyla şikayet alındıktan sonra d) Herhangi bir ilgili taraftan herhangi bir şikayet/itiraz alındıktan sonra  NPS skoru olarak 6 ve altı verildiğinde	Sözel olarak yapıldıysa, ilgili kimseden şikayeti veya itirazı yazılı olarak sunması talep edilmelidir. (email, telefon, faks, NPS, vb.)  Email: <a href="mailto:ba.turkey@intertek.com">ba.turkey@intertek.com</a>  Yazılı olarak gelmeyen şikayetler için telefon veya yüzyüze görüşme sırasında şikayeti alan personel tarafından kayıt tutulur ve ilgiliyle görüşme sırasında aldığı notlar e-posta ile paylaşılır.
3 Şikayeti Kaydetme	Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu/Yönetim Temsilcisi		Yazılı bildirim alındıktan sonra 2 iş günü içinde	Şikayeti doğrulandıktan sonra kaydedin. Şikayet <u>Complaints,</u> <u>Disputes and Appeals Log'</u> una 2 iş günü içinde kaydedilir.
4. Şikayetin Geçerliliği ni Sorgulama	Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu/Yönetim Temsilcisi			Kayıt sonrası 2 iş günü içinde şikayetin niteliğini ve içeriğini gözden geçirin ve bunun geçerli bir şikayet olup olmadığını belirleyin.
5. Geçersiz Şikayet	Kalite ve Akreditasyon	e-posta;		Geçerli olmadığı sonucuna varılırsa, 2 iş günü içinde şikayetçiyi bilgilendirilir,



## ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ

Doküman No #: GOP216-TR-TUR

Yayın Tarihi: 09 MAYIS 2022

Sayfa: 7/ 12

Hazırlayan: Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

	Sorumlusu/Yönetim Temsilcisi			<u>Complaints, Disputes and Appeals Log'un</u> güncellenir.
6.Geçerli Şikayet	Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu/Yönetim Temsilcisi		Şikayet, Uyuşmazlık ve İtiraz Günlüğü	Gizlilik konularını dikkate alarak tüm ilgili bilgileri değerlendirin. Not 1: Şikayetleri/itirazları ele alma sürecine dahil olan kişiler, denetimi yapan ve bu durumda belgelendirme kararını verenlerden farklı kişiler olacaktır. Bir müşteriye danışmanlık sağlamış yada bir müşteri tarafından istihdam edilmiş olan personel danışmanlık veya istihdamın sona ermesinden sonra 2 yıl süreyle şikayet çözümünde kullanmaz.
7. Şikayetin Kök Neden Analizi	İGÜM ,Atanmış Araştırmacı/lar	Şikayet, Uyuşmazlık ve İtiraz Günlüğü		Beyin fırtınası yöntemiyle kök neden belirleme, düzeltme ve düzeltici faaliyet planı oluşturma)  (İGÜM tarafından Şikayetin konusuyla daha önce ilgilenmemiş olan atanmış bir araştırmacıya şikayeti araştırmak ve soruşturma görevi verilir.)



## ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ

Doküman No #: GOP216-TR-TUR

Yayın Tarihi: 09 MAYIS 2022

Sayfa: 8/ 12

Hazırlayan: Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

8. Yerinde ziyaretinde gerçekleştirilmesi	Atanmış Araştırmacı	Rapor		Akreditasyon Kuruluşlarından, Sektör Otorite Kuruluşlarından veya müşterilerin müşterilerinden alınan şikayetler, yerinde inceleme inceleme ziyareti gerektirebilir. Soruşturmayı tamamlanana kadar, gerektiğinde atanan araştırmacı, yerel operasyonlar, müşteri veya diğer personel ile görüşmeler yapar. Ziyaretin tamamlanmasını müteakip beş iş günü içinde rapor sunulur. Saha dışı incelemeye devam edilir.
Saha dışı inceleme	Atanmış Araştırmacı			Şikayeti bir araştırma ve doğrulama süreci aracılığıyla çözümlenir, şikayete yanıt olarak yapılacak temel nedeni, düzeltmeleri ve/veya düzeltici eylemleri belgeleyin. tamamlanan işlemler hakkında bilgilendirin. Bu, e-posta veya resmi mektup yoluyla yapılmalıdır. Müşteriyle sözlü olarak onaylarsanız, tartışmayı onaylamak için bir takip e-postası gönderilmelidir. NOT: İletişim, e-posta veya mektup, şikayetin çözümünden memnun kalmadıkları takdirde itiraz haklarının olduğunu belirtmelidir.
9a. Capa Log'da	Bir CAPA başlatın (gerekirse)	Küresel teknik ekip	CAPA günlüğü	Tekrarlayan ve/veya sistemik sorunlar tespit edilirse, CAPA günlüğünde bir CAPA açın ve





## ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ

Doküman No #: GOP216-TR-TUR

Yayın Tarihi: 09 MAYIS 2022

Sayfa: 9/ 12

Hazırlayan: Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

Şikayeti kaydedin				uygunsuzluk başlığındaki şikayet oluşturun. Şikayetin/itirazın geçerliliğini ve gerekli ise düzeltici ve önleyici faaliyetleri belirleyin; önceki benzer itirazların sonuçlarını da dikkate alın. Karar ve ilgili faaliyetler için WI216 talimatı doğrultusunda loga kayıt oluşturun.
10 Faaliyet planı		Teknik Müdür veya atanmış araştırmacı	Şikayet, Uyuşmazlık ve İtiraz Günlüğü	Faaliyet Planının hazırlanması Öneriyi Şikayetler, Anlaşmazlıklar ve İtirazlar günlüğünde belgeleyin. (bkz. not 2)
11 Faaliyet Planının İncelenmesi	İnceleme ve onaylama	Teknik Müdür veya Genel Müdür Bu, müşteriye özel değil, üst düzey bir yönetim prosedürü değişikliğiye, küresel teknik ekip	Şikayet, Uyuşmazlık ve İtiraz Günlüğü Yazışma	Soruşturmanın sonuçlarını gözden geçirin ve onaylayın (bkz. not 3) Soruşturma sonuçlandırılırsa, sertifikanın askıya alınması veya geri çekilmesi buna göre işlenecektir. 10 iş günü içinde sonuçları ve soruşturma kararını şikayetçiye bildirin (bkz. not 4 ve not 5). Bu tür bir iletişimin kanıtını saklayın ve şikayete ekleyin. Şikayetçiye Intertek'in kararına itiraz etme hakları olduğunu bildirin. Şikayetler, Anlaşmazlıklar ve İtirazlar Günlüğünde sonuçları güncelleyin.



## ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ

Doküman No #: GOP216-TR-TUR

Yayın Tarihi: 09 MAYIS 2022

Sayfa: 10/ 12

Hazırlayan: Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

12-) Faaliyetlerin Uygulanması	Faaliyetlerin belirlenmesi, uygulanması	Faaliyetlere atanan personel: yerel operasyonlar, teknik yöneticiler, GM'ler SM'de müşteriye özel değilse, Global teknik ekip	Şikayet, Uyuşmazlık ve İtiraz Günlüğü Yazışma Güncellenmiş belgeler, süreçler veya formlar Personel gelişim planları, iyileştirme başarıları	Faaliyet için size bir şikayet atanmışsa ve şikayeti çözümü için uygun kişi olmadığını düşünüyorsanız, faaliyetin size atanmasının nedenlerini teyit etmek için teknik müdürle iletişime geçin ve yeniden atamayı kabul ettiyseniz (adınızı siteden kaldırarak). "Atanan" ve başka bir adla değiştirme), günlüğü güncelleyin ve gerektiği gibi yeniden atayın. Kendinize bir vaka atayabilirsiniz. Tüm faaliyetleri atandığı şekilde tamamlayın ve kanıt ekleyin.
13)Şikayetleri Kapatma	Günlükteki şikayeti kapat	Teknik müdür veya temsilci veya Hesap yöneticisi veya Genel müdür	Şikayet günlüğü	Şikayet eden müşteriye tamamlanan işlemler hakkında bilgilendirin. Bu, e-posta veya resmi mektup yoluyla yapılmalıdır. Müşteriyi sözlü olarak onaylamanız durumunda müşteriye bir takip e-postası gönderilmelidir. NOT: İletişim, e-posta veya mektup ile yapılmalı, müşteriye şikayetin çözümünden memnun kalmadıkları takdirde itiraz hakkının bulunduğunu belirtmelidir.  Aşağıdakiler dahil olmak üzere yukarıda tanımlanan tüm adımların düzgün şekilde tamamlandığını doğrulayın:



## ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ

Doküman No #: GOP216-TR-TUR

Yayın Tarihi: 09 MAYIS 2022

Sayfa: 11/ 12

Hazırlayan: Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

				<ul style="list-style-type: none"><li>- Şikayetçi tarafından tespit edilen tüm konuların soruşturmada ele alındığını,</li><li>- tüm sorunların kök nedenlerinin ele alındığını,</li><li>- Sorunların tekrarlayıcı mı yoksa sistemik mi olduğuna dair bir karar verildi (ve gerekirse bir DÖF oluşturuldu)</li><li>- sonucun, itiraz etme hakkına sahip olduklarına dair bir beyan içeren şikayet sahibine iletilmesi.</li><li>- Tüm kanıtlar ek olarak mevcuttur</li></ul> <p>Eylemleri gerçekleştiren kişiden farklı bir kişi tarafından yapılan bir şikayetin doğrulanması ve kapatılması</p>
<i>Süreç akışının dışında:</i> Veri analizi	Direktör – İç Denetim	Analiz raporu	Üç ayda bir trend analizi yapın Bölgesel Sertifikasyon Yöneticilerine ve Global Başkan Yardımcısı - Teknik Yönetim ve Kalite'ye sunulan özet Üç ayda bir, Global teknik ekiple trend analizini gözden geçirin ve 10X kokpit kullanarak önerilen eylemleri (küresel veya yerel etki) belgeleyin/izleyin. Uygulanan eylemlerin etkinlik açısından izlenmesini ve daha sonraki eylemler için etkinlik eksikliğini işaretlenmesini sağlayın	



## ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ

Doküman No #: GOP216-TR-TUR

Yayın Tarihi: 09 MAYIS 2022

Sayfa: 12/ 12

Hazırlayan: Kalite ve Akreditasyon Sorumlusu

Onaylayan: Yönetim Temsilcisi

Not 1: Sertifikalı/denetlenmiş müşterilerle ilgili şikayetlerin araştırılması durumunda ( sistem sertifikalarına bakın), özel ziyaret (kısa Bildirim veya habersiz) sisteme kaydedilecek ve nesnel kanıtlarla desteklenen bir rapor oluşturulacaktır. 5 iş günü içerisinde sisteme yüklenir. Şikayet, daha önce gerçekleştirilen denetimle ilgiliyse ve özel bir denetim gerekliyse, bu, GOP103 – Denetim Yürütme Süreci gerekliliklerine veya uygun müşteriye özel gerekliliklere uygun olarak yürütülecektir.

Not 2: Sistem sertifikaları için: soruşturma, kapsamın daraltılmasına, sertifikalandırılmış bir müşterinin sertifikasının askıya alınmasına veya geri çekilmesine yol açabilir. Bu gibi durumlarda, tavsiye GOP209 - Askıya Alma ve Geri Çekme Süreci gerekliliklerine uygun olarak işlenecektir.

Soruşturma, Intertek'in personeli (denetçiler veya denetçi olmayanlar) için performans değerlendirmesine ve iyileştirme planları ihtiyacına yol açabilir. Bu gibi durumlarda, bu personelin doğrudan yöneticilerine işlem yapılır.

Soruşturma, Intertek'in süreçlerinde/prosedürlerinde değişikliklere yol açabilir: sistem sertifikalarındaki değişikliklerin işlenmesi için GOP218'i ve Tedarikçi yönetimi için Global teknik ekiple takip edin

Not 3: Teknik Müdür /Program yöneticisi/Hesap yöneticisi şikayet konusu ile daha önce ilgilendiyse inceleme ve kapatma onayının Genel Müdür tarafından yapılması gerekecektir. veya üst düzey yönetim

Not 4: İncelemenin 10 iş günü içerisinde tamamlanamaması durumunda yeni bir tamamlanma tarihi şikayet sahibine bildirilecektir.

Not 5: Şikayet incelemesinin müşteriden gelen "İddialar" olması durumunda şirketin azami sorumluluğu belgelendirme/denetim ücretinin iade edilmesidir. Herhangi bir talep, alınan belgelendirme/denetim ücretinden fazla ise, Intertek Group Vaka ve Talep Bildirimi (Olay ve Talep Bildirimi) takip edilecektir.

### 8. Kayıtlar

İtirazlar/İtirazlarla ilgili tüm kayıtlar Şikayetler, İtirazlar ve İtirazlar günlüğüne girilecek ve GOP202 - Kayıt Kontrol Süreci uyarınca muhafaza edilecektir.

## REVİZYON GÜNLÜĞÜ

Revizyon No#	Değişikliğin Tanımı	Yayın tarihi
0	İlk Yayın (Yayın No 1)	05 Mart 2014
2	1.1 sayılı paragrafa ba.turkey URL'si eklenmesi.	05-SUB-2013
3	Madde 1 güncellenmiştir. Şikayeti araştıran bölümü eklenmiştir.	25-EYL-2018
0	İkinci Yayın (Yayın No 2)	09 Mayıs 2022