



Revizyon ve Onay Takip Tablosu (Revision and Approval Tracking Table)

Rev. No	Revizyon Gerekçesi (Revision Rationale)	Revizyon Tarihi (Revision Date)
01	Bu prosedürün uygulanması sürecinde oluşabilecek hataları önlemek adına " İtiraz ve şikayet değerlendirme temsilcisinin" bu prosedürün uygulanmasındaki görev ve sorumluluklarını ortaya koymak.	07.12.2012
02	Sonuçlanmayan şikayet ve itirazların ne şekilde karara bağlanacağına dair açıklama eklenmesi	08.01.2013
03	Müşteri memnuniyetinin ölçülebilmesi için bu prosedüre 4.7- Müşteri Memnuniyet Anketinin Uygulanması Ve Değerlendirilmesi bölümü eklendi.	01.07.2014
04	4.2- Problem Kaynağı ve Süreç Kaynaklı Şikayet, başlıkları altına açıklamalar eklenmiştir.	12.06.2017
05	İngilizce bölüm eklenmiş, doküman isminde ve ilgili doküman numaralarında değişiklik yapılmıştır.	17.11.2023
06	5.1. Şikayet Ve İtirazların Kabulü Ve Müşteriye Bilgi başlığı altına ayrıntı eklenmiştir.	20.01.2024



İtiraz ve Şikayet Prosedürü (Procedure for Complaints and Objections)

Doküman No (Document No)	PR.06
Yayın Tarihi (Publication Date)	01.02.2011
Rev.No /Tarihi (Date)	06/20.01.2024
Sayfa No (Page No)	2/11

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, KAYOS'un, müşterileri, tedarikçileri ve diğer üçüncü taraflarca belgelendirme faaliyetleri ya da belgelendirme kapsamındaki çalışmalarıyla ilgili, şikayetleri, itirazları ve müşteri memnuniyeti anketleri ile elde edilen geri bildirimleri ne şekilde kabul edileceğinin, ele alacağı ve değerlendirileceğinin yöntemini belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, KAYOS'un TS EN ISO/IEC 17065 ürün belgelendirme sistemindeki tüm aktiviteler için tüm şikayet ve itirazlar, müşterilerin geri bildirimleri, tüm dilek ve önerilerine uygulanır.

3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından, itiraz ve şikayetlerin belirli süreler içinde uygun şekilde ele alınması ve karar verilmesi Genel Müdürün, itirazların / şikayetlerin ön araştırması, kaydedilmesi ve işlemler sonrası düzeltici / önleyici faaliyetlerinin takip ve koordinasyonundan Kalite Yönetimi Temsilcisi'nun sorumluluğundadır.

4. TANIMLAR

4.1. Şikayetler: Özel veya tüzel kişilerin, KAYOS'un performansı, prosedürleri, politikaları, geçici/sürekli personeli, etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya veya belgelendirme yaptığı bir müteşebbisin, belgelendirilme kapsamında yaptığı faaliyetlerine ilişkin yapılan yazılı olumsuz başvurulardır.

4.2. İtirazlar: Özel veya tüzel kişilerin, KAYOS'un kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. İtiraz için aranılacak tek koşul, KAYOS'un aldığı kararın, itiraz eden tarafın isteklerine karşıt olmasıdır.

4.3. Müşteri geri bildiri: KAYOS hizmetlerinin kapsam, performans ve sunumu ile ilgili müşterilerin memnuniyetlerini belirtmek için yaptıkları sözlü ve yazılı bildirimlerdir.

5. UYGULAMA ALANI

Şikayet ve itirazların çözümünde; şikayete konu olan belgelendirmede yer almış kişi/kişiler ile, son iki yıl içerisinde şikayet ve itirazda bulunan müşteriye danışmanlık hizmeti vermiş ya da müşteri tarafından istihdam edilmiş kişiler; şikayet veya itirazı gözden geçiren, çözen, karar veren taraf olamaz.

5.1. Şikayet Ve İtirazların Kabulü Ve Müşteriye Bilgi

Taraflar şikayet ve itirazlarını, "F.06.01 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu"nu doldurarak, faks, e-mail yoluyla iletilebilir. Telefonla ile yapılan şikayet ve itirazlar kabul edilmez. Sözleşme şartları dışındaki işlemlerde; müşterilerin, bu işlemlerin sözleşmeye dahil olarak değerlendirilmesi talepleri, müşteri şikayeti olarak sınıflandırılmaz. Müşteri şikayet ve itirazları, Şikayetler ve İtirazlar Temsilcisi tarafından "F.06.02 Müşteri Şikayetleri Takip Formu" unda kayda alınır ve müşteriye çözüm konusunda bilgi verildikten sonra, şikayet ve itiraz bildirim formu Kalite Yönetim Temsilcisi'ne iletilir.

Şikayetin kaynağı teknik ve süreç olmak üzere iki grupta incelenir. Tarafsızlığı korumak ve objektif değerlendirmek için; teknik kaynaklı şikayetler, şikayete ilişkisi olmayan diğer teknik personel tarafından, süreç kaynaklı şikayetler ise Genel Müdür tarafından değerlendirilir. Tüm şikayetler tahmini çözüm sürelerine göre aşağıdaki gibi sınıflandırılır;

A Sınıfı (teknik kaynaklı):

- ✓ Derhal yapılacak ya da saha çalışması ile ilk müdahalede giderilebilecek şikayetler (herhangi bir değişikliği gerektirmeden çözülebilecek şikayetler),

HAZIRLAYAN (PREPARED BY)
Kalite Yönetim Temsilcisi
(Quality Management Representative)

KONTROL & ONAY (APPROVED BY)
Genel Müdür
(General Manager)

- ✓ Müşteriyi bilgilendirme eksikliğinden kaynaklanan şikayetler ya da müşterinin belli bir konuda bilgilendirilmesi ile giderilebilecek şikayetlerdir.

B Sınıfı (süreç kaynaklı) :

- ✓ Hizmette yapılacak küçük değişiklikler ile çözülebilecek şikayetler,
✓ Müşteri ortamında inceleme gerektiren şikayetler,
✓ Öncelikle KAYOS tarafından işlem gerektiren ve çözümünü daha sonra müşteriye sağlanabilecek şikayetlerdir.

C Sınıfı (üçüncü kuruluşlar kaynaklı):

- ✓ Çözümü KAYOS dışında üçüncü kuruluşlara bağlı problemlerdir.

Kalite Yönetim Temsilcisi, gelen itiraz ve şikâyetin ön araştırmasını yaparak KAYOS sorumluluğu altında olan belgelendirme faaliyetlerine ilişkin olup olmadığını teyit eder. Herhangi bir nedenle itiraz veya şikâyet oluştuğunda müteşebbis ile arasında anlaşmazlık konusu oluşan firmamız personeli, durumu Genel Müdür'e bildirir. İtiraz veya şikâyeti alan personel de durumu vakit geçirmeden Genel Müdür'e iletme zorundadır.

Kalite Yönetim Temsilcisi, F.06.01 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu ile itiraz/şikâyet sonuçlanıncaya kadarki tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Genel Müdür, itirazın ya da şikâyetin, beş iş günü içerisinde, ele alınmaya başlamasından ve en geç 5 gün içinde sonuçlandırılmasından sorumludur.

Genel Müdür; itiraz/şikâyetle ilişkili taraflarla (kontrolörler ve sertifikeler dahil) ve uygun gördüğü diğer kişilerle görüşür. Netice ve gerekiyorsa itiraz/şikâyetle ilgili gerçekleştirilecek faaliyetler hakkında itiraz/şikâyet sahibine yazılı olarak bilgi verilmesini sağlar. Ayrıca, itiraz/şikâyetle ilgili olan müteşebbisin, kontrol ve sertifikasyon aşamalarını geçmişe dönük olarak gözden geçirir ve herhangi bir yanlış uygulama veya geliştirilmesi gereken hususlar varsa, düzeltici faaliyet için veri olarak kullanılmasını sağlar.

Eğer Genel Müdür itiraz/şikâyetin taraf ise, itiraz/şikâyetin ele alınması ve çözümlenmesinin sorumluluğu Kalite Yönetim Temsilcisi'ne aittir. Eğer Kalite Yönetim Temsilcisi itiraz/şikâyetin taraf ise, itiraz/şikâyetin ele alınması ve çözümlenmesinin sorumluluğu Genel Müdür'e aittir.

Gerekli hallerde başvurulması amacıyla, F.03.04 Organik Tarım Sözleşmesi'nde, itirazlar durumunda yetkili olan mahkemeler belirlenmiştir. Müteşebbisin KAYOS tarafından verilen belgelendirme kararına itirazı var ise; Belgelendirildiği standarda bağlı olarak en geç yirmi bir (21) gün içinde konu ile ilgili bilgi ve belgeleri Organik Tarım Komitesi'ne ve/veya AB Komisyonuna iletme hakkı mevcuttur.

KAYOS sorumluluğu altında olan belgelendirme faaliyetlerine ilişkin itirazlar/şikâyetler:

	İtiraz/Şikâyet	Yürütme
1	Ofis hizmetleri ile ilgili şikâyetler, aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere; - İlgili kişilere ulaşılamaması, - Belgenin düzenlenmesi ve gönderilme süresinin geç olması vb	İtiraz/şikâyetin değerlendirme sonucu hakkında müşteriye bilgi verilir, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür.
2	Kontrol tarafsızlığını, bağımsızlığını ve verimliliğini etkileyebilecek şikâyetler, aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere; Kontrolörün tavır ve davranışı, - Standartların yorumlanmasındaki herhangi bir farklılık	

	- Kontrolde uygun metot kullanılmaması, - Kontrol planına uymama,	
3	Müteşebbis tarafından; Belgelendirme kararına itiraz;	KAYOS'a itiraz en geç 14 gün içerisinde yapılmalıdır. Üretim sürecinde yasaklı maddenin uygulanması söz konusu ise KAYOS itirazı kabul etmez.
4	Organik ürünlerdeki istenmeyen kalıntılar için KAYOS tarafından alınan kararlara itiraz;	Müteşebbis tarafından en geç 14 gün içerisinde yapılmalıdır. Yeniden değerlendirme, ilave bir kontrol ya da belgenin kontrolü şeklinde yapılabilir (değerlendirme evrakları, fotoğraflar vb.) Üretim sürecinde yasaklı maddenin uygulanması söz konusu ise itiraz kabul edilmez.
5	Kontrol sonucunda, kontrolörlerin yazdığı uygunsuzluklara itiraz	Bu durumda kontrolör, müteşebbise; itiraz etme hakkının olduğunu açıklar ve bir tutanak hazırlar. Kontrol edilenden tutanağı imzalaması istenir, İmzalamaz ise tutanak tek taraflı olarak imzalanır. Tutanakta konu ve kontrol edilenin imza atmaktan imtina ettiği belirtilir. Genel Müdür itirazı inceler ve sonucu ilgili taraflara detaylı gerekçeleri de belirterek yazılı olarak iletir. Müteşebbis, Genel Müdür'ün kararına da itiraz etme hakkına sahiptir. Bu durumda 7 nolu maddeye bakınız.
6	Kontrolü yapacak, Kontrolörlere itiraz;	Kontrol edilecek müteşebbinin, kontrolörlere itiraz etme hakkı vardır. İtirazını gerekçesi ile birlikte yazılı olarak KAYOS itiraz/şikâyet formu ile Genel Müdür'e iletir. Genel Müdür, kontrol prosesini engellemeyecek, geciktirmeyecek, tarafsızlığını, bağımsızlığını ve tutarlılığını riske etmeyecek şekilde değerlendirme yapar. İtirazın haklı bulunması durumunda kontrolörler değiştirilerek yeni atanan kontrolörlerin bilgileri, teyit için firmaya gönderilir.
7	İtiraz/Şikâyetler sonucu verilen kararlara müteşebbinin itirazı;	Genel Müdür öncelikle İtiraz ve Şikâyet Formu'nun yeniden doldurulmasını sağlar. Bu form ile tüm aşamaların geriye doğru izlenebilir bir şekilde kayıt altına alınmasını sağlar. Varsa müşterinin bu konudaki yazısı da forma Eklenir.

	Genel Müdür 5 işgünü içinde İtiraz ve Şikâyeti, yeniden değerlendirilmeye alınarak, sonuç değişsin ya da değişmesin müteşebbise nihai kararı tekrar yazılı olarak bildirir.
--	---

Müteşebbislerle ilgili farklı taraflardan gelebilecek şikâyetler; sertifika ve logoların kullanım kurallarına uyulmaması ile ilgili olabilir. Bu tip şikâyetlerin değerlendirilmesinde gizlilik prensibine uyum esastır. Konunun kamuoyuna duyurulmasının gerektiği özel durumlarda ilan şekli ve detayı, firmamızın sorumluluğunda olup, yasal gerekliliklere uygun davranılır.

Şöyle ki:

N	Şikâyet	Yürütme
1	Logo ve belge kullanma hakkının, belirlenen kapsam dışında kullanılması	En fazla 10 gün içerisinde düzeltici faaliyet istenir, sonuç olumsuz ise bir ay belgenin askıya alınması, yine olumsuz ise belgenin iptali.
2	Akreditasyon kurumunun logosunun yanlış kullanılması	
3	Müteşebbisin bağlı veya üye olduğu ilgili oda veya meslek guruplarından gelen şikâyet ve geri bildirimler	Haklı şikâyet/yayın olduğu kanıtlanır ise, • Bir ay içerisinde denetim yapılmasına karar verilir.
4	Müteşebbis ürününden faydalanan ilgili taraflardan gelen şikâyetler/geri bildirimler	• En fazla 1 ay içinde düzeltici faaliyet istenilebilir, sonuç olumsuz ise bir ay belgenin askıya alınması, yine olumsuz ise belgenin iptaline karar verilir.
5	Yazılı ve görsel basında müteşebbislerle ilgili uygun olmayan haberlerin çıkması	

Müteşebbis, sertifikasyon kapsamındaki ürünleriyle ilgili, kendisine şikâyet gelmesi durumunda; şikâyet içeriğini ve sebebini KAYOS'a ıbraz etmek durumundadır. Müteşebbis; mevzuatlar gereği bu şikâyetin giderilmesi ile ilişkili gerçekleştireceği düzeltici faaliyetler konusunda KAYOS'u bilgilendirmeli, uygunsuzluk giderilirken, bu uygunsuzluğun tekrarının önlenmesini sağlamalıdır.

5.2. İtiraz ve Şikâyetler Aşağıda Belirtilen Kriterler Çerçevesinde Değerlendirilir:

KAYOS, kontrol ve sertifikasyon proseslerinin herhangi bir aşamasında gelen itirazları/şikâyetleri, tarafsızlık ve gizlilik prensiplerine uyarak değerlendirir.

Değerlendirme yapılırken;

- Akreditasyon standartlarına uyma,
- Tarafsızlık ve gizlilik ilkesine bağlı kalma,
- Kontrollerin, müteşebbis sisteminin, müşteri şartlarını karşılayabilecek, sürdürebilecek ve sistemi sürekli iyileştirebilecek yeterlilikte olup olmadığını ölçecek olması,
- KAYOS çalışanlarının ilgili kontrol ve sertifikasyon prosedürlerine uyumu
- Müteşebbisin, herhangi grup veya dernek üyeliği, belgeli müteşebbis sayısına bakılmaksızın, hizmetin kolayca ulaşması,
- Politika ve prosedürlere uygun uygulama,
- Belge ve logonun kullanımı gibi kriterleri esas alınır.



İtiraz ve Şikayet Prosedürü (Procedure for Complaints and Objections)

Doküman No (Document No)	PR.06
Yayın Tarihi (Publication Date)	01.02.2011
Rev.No /Tarihi (Date)	06/20.01.2024
Sayfa No (Page No)	6/11

5.3. İtiraz ve Şikayetlerin Kayıtları

İtiraz ve şikâyet kayıtları (eğer mevcutsa konu ile ilgili Organik Tarım Komitesi / Bakanlık/ Avrupa Birliği Komisyonu ile yapılan yazışmalar) Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından muhafaza edilir. Müteşebbis, sertifikalandırılmış bir müşteri ise; itiraz ve şikâyet formu'nun bir kopyası ile (eğer mevcutsa konu ile ilgili Organik Tarım Komitesi / Bakanlık/ Avrupa Birliği Komisyonu ile yapılan yazışmalar) ayrıca müteşebbise ait dosyada muhafaza edilir.

İtiraz ve şikâyet kayıtları gizli olup, taraf olan müteşebbis ve Organik Tarım Komitesi / Bakanlık dışındaki taraflara açık değildir. Gelen şikâyet / itirazlar; F.06.02 Müşteri Şikayetleri Takip Formu ile Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından takip edilir.

5.4. Şikâyet ve İtiraz İşlemleri Sonrasında Düzeltici Faaliyetler

Genel Müdür, her şikâyet veya itirazla ilgili uygulanabilir olduğu ölçüde düzeltici / önleyici faaliyet başlatmaktan sorumludur. Düzeltici / önleyici faaliyetler PR.07 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü'ne göre Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından takip ve koordine edilir. Yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında değerlendirilmesi amacı ile ilgili toplantı dönemindeki itiraz ve şikâyet işlemleri, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yönetime raporlanır.

5.5. Müşteri Memnuniyet Anketinin Uygulanması Ve Değerlendirilmesi

Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından F.06.03 Müşteri Memnuniyeti Anketi soruları değerlendirilir ve yeni eklenecek veya çıkarılacak sorular belirlenir. F.06.03 Müşteri Memnuniyeti Anket formu, KAYOS'un web sitesinde yayınlanır.

Şikayetler ve İtirazlar Temsilcisi / Kalite Yönetim Temsilcisi, hizmet sunulan müşteriye e-mail yoluyla F.06.03 Müşteri Memnuniyeti Anketi iletir ve geri bildirimini talep eder.

Kalite Yönetim Temsilcisi, anket sonuçlarını değerlendirilir ve sonuçlar bir rapor halinde Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı'nda sunar. Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı'nda, hedeflere ulaşamaması durumunda; ulaşamayan hedefi gerçekleştirmeye yönelik eylem planı görüşülür. Gerçekleştirme planında belirlenen faaliyetler ilgili birimlerce uygulamaya geçirilir.

6. PERFORMANS ÖLÇÜMÜ

Süreç her yıl Kalite Yönetim Temsilcisi'nce gözden geçirilerek, gerekli iyileştirmeler yapılır.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR/FORMLAR

PR.01 Dokümanların ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü

F.06.01 Şikayet ve İtiraz Bildirim Formu

F.06.02 Müşteri Şikayetleri Takip Formu

F.07.01 Düzeltici Önleyici İşlem Talebi Formu

F.07.02 Düzeltici veya Önleyici Faaliyet İzleme Formu

F.06.03 Müşteri Memnuniyeti Anketi

F.06.04 Müşteri Memnuniyeti İzleme ve Değerlendirme Formu

HAZIRLAYAN (PREPARED BY)
Kalite Yönetim Temsilcisi
(Quality Management Representative)

KONTROL & ONAY (APPROVED BY)
Genel Müdür
(General Manager)



İtiraz ve Şikayet Prosedürü (Procedure for Complaints and Objections)

Doküman No (Document No)	PR.06
Yayın Tarihi (Publication Date)	01.02.2011
Rev.No /Tarihi (Date)	06/20.01.2024
Sayfa No (Page No)	7/11

1. AIM

The aim of this procedure is to determine the acceptance, handling and evaluation of the objections, complaints that may come from operators, consumers and/or third parties during the audit and certification services provided by KAYOS and the feedbacks obtained through customer satisfaction surveys.

2. SCOPE

This procedure covers objections, complaints, feedbacks and wishes/suggestions related to all sections and activities within the scope of KAYOS TS EN ISO/IEC 17065 product certification systems.

3. RESPONSIBILITIES

During the implementation of this procedure, the appropriate handling of objections and complaints within certain periods and the decision-making are under the responsibility of the General Manager. The Quality Management Representative (QMR) is responsible for the preliminary investigation and recording of objections/complaints, and the follow-up and coordination of corrective/preventive actions after the procedures.

4. DEFINITIONS

Complaints: They are the written negative feedbacks by private or legal entities regarding the performance, procedures, policies, temporary/permanent personnel and activities of KAYOS during the certification processes.

Objections: They are the formal opposition by private or legal entities regarding any decision taken by KAYOS that affects them in any manner. The only condition for objections is that the decision taken by KAYOS is against the petitioner's demands.

Customer feedbacks: These are verbal and written notifications made by customers to indicate their satisfaction with the scope, performance and presentation of KAYOS services.

5. APPLICATION

In the resolution of complaints and objections, the person(s) who took part in the certification services subject to the complaint, and the person who has provided consultancy services to the customer who has made a complaint and objection in the last two years or who have been employed by the customer, cannot be the party that reviews, resolves or decides on the complaint or objection.

5.1. Acceptance of the complaints / objections and informing the customer

Parties can submit their complaints and objections via fax or e-mail by filling out the "F.06.01 Complaint and Objection Form". Complaints and objections made by phone are not accepted. In transactions outside the terms of the contract; Customer requests for these transactions to be considered as included in the contract are not classified as customer complaints. Customer complaints and objections are recorded in the "F.06.02 Complaint and Objection Follow-up Form" by the Complaints and Objections Representative, and after the customer is informed about the solution, the complaint and objection notification form is forwarded to the Quality Management Representative.

Class A (technically sourced):

- ✓ Complaints that can be resolved immediately or in the first intervention with field work (complaints that can be resolved without requiring any changes),
- ✓ Complaints arising from lack of informing the customer or complaints that can be resolved by informing the customer about a certain issue.

Class B (process welded):

HAZIRLAYAN (PREPARED BY)
Kalite Yönetim Temsilcisi
(Quality Management Representative)

KONTROL & ONAY (APPROVED BY)
Genel Müdür
(General Manager)



İtiraz ve Şikayet Prosedürü (Procedure for Complaints and Objections)

Doküman No (Document No)	PR.06
Yayın Tarihi (Publication Date)	01.02.2011
Rev.No /Tarihi (Date)	06/20.01.2024
Sayfa No (Page No)	8/11

- ✓ Complaints that can be resolved with minor changes to the service,
- ✓ Complaints that require investigation in the customer environment,
- ✓ Primarily, complaints that require action by KAYOS and whose solution can be provided to the customer later.

Class C (sourced from third parties):

- ✓ Solutions for these are problems related to third parties other than KAYOS.

The QMR conducts the preliminary investigation of the objection and complaint and confirms whether it is related to certification activities of KAYOS. When an objection or complaint arises for any reason, the related personnel of KAYOS, who has a dispute with the operator, notifies the GM about the situation without delay.

The QMR, with the F.06.01 Complaint and Objection Form ensures that all stages until the conclusion of the objection/complaint are recorded in a way that can be traced backwards. The GM is responsible for starting to deal with the objection/complaint within five (5) working days and concluding it within five (5) days at the latest.

The GM meets with the parties involved in the objection/complaint (including auditor(s) and certifier) and other individuals he/she deems appropriate. GM also ensures that the owner of the objection/complaint is informed in writing about the result and, if necessary, the activities to be carried out regarding the objection/complaint. In addition, GM retrospectively reviews the audit and certification stages of the operator concerned with the objection/complaint and ensures that the present objection/complaint is used as data for corrective action if there are any misapplications or issues that need improvement.

If the GM is a party to the objection/complaint, the responsibility for handling and resolving the objection/complaint rests with the QMR. If the QMR is a party to the objection/complaint, the responsibility for handling and resolving the objection/complaint rests with the GM.

Competent courts in case of objections, if necessary, are determined in the F.03.04 Organic Agriculture Agreement. If the operator has an objection to the certification decision made by KAYOS; Depending on the standard to which it is certified, it has the right to forward information and documents on the subject to the Organic Agriculture Committee and/or the EU Commission within twenty-one (21) days at the latest.

Some cases of objections/complaints about KAYOS' certification activities and related conduct are listed in the following table (note that these are just probable examples):

	Objection/Complaint	Conduct
1	Complaints about office services, including but not limited to - the inability to reach relevant persons, - delays in issuance and delivery of documents.	The customer is informed about the evaluation result of the objection /complaint, and corrective action is initiated to prevent recurrence and eliminate the root cause. Its effectiveness is measured.
2	Complaints that may affect audit impartiality, independence and efficiency, including but not limited to the following; - The attitude and behavior of the auditor, - Any differences in the interpretation of the standards - Not using appropriate method in audit,	

HAZIRLAYAN (PREPARED BY)
Kalite Yönetim Temsilcisi
(Quality Management Representative)

KONTROL & ONAY (APPROVED BY)
Genel Müdür
(General Manager)

	- Noncompliance with the audit plan.	
3	Objection to certification decision	<p>Appeals to KAYOS must be made within fourteen (14) days at the latest.</p> <p>KAYOS does not accept the objection if any prohibited substance is applied in the production process.</p>
4	Objection to decisions taken by KAYOS about restricted/forbidden residues in organic products	<p>Appeals to KAYOS must be made within fourteen (14) days at the latest.</p> <p>Re-evaluation can be done as an additional audit or review of the documents. If any prohibited substance is applied in the production process, the objection is not accepted.</p>
5	Objection to the nonconformities identified during the audit	<p>In this case, the auditor explains to the operator that he/she has the right to object and prepares a report. The auditee is asked to sign the report. If the mutual signing cannot be obtained, the report is signed unilaterally by the auditor. In the report, the subject is explained and it is stated that the operator abstained from signing. The GM examines the objection and communicates the result to the relevant parties in writing, stating the detailed justifications. The operator also has the right to object to the decision of the GM (see the last item of this table for such cases).</p>
6	Objections to the auditor(s) conducting the audit	<p>The operator has the right to object to the auditors. In such cases, the operator submits the objection to the GM by using the F.06.01 Complaint and Objection Form, along with its justification. GM evaluates the objection in a way that does not hinder or delay the audit process, and does not jeopardize its impartiality, independence and consistency.</p> <p>If the objection is found to be justified, the auditor(s) are changed and the information of the newly appointed auditors is sent to the operator for confirmation.</p>
7	Objections to the decisions taken as a result of objections/complaints	<p>The GM primarily ensures that the F.06.01 Complaint and Objection Form is refilled.</p> <p>If available, the operator's letter on the subject is also added to the form. The GM re-evaluates the objection/ complaint within five (5) working days and notifies the operator of the final</p>

	İtiraz ve Şikayet Prosedürü (Procedure for Complaints and Objections)	Doküman No (Document No)	PR.06
		Yayın Tarihi (Publication Date)	01.02.2011
		Rev.No /Tarihi (Date)	06/20.01.2024
		Sayfa No (Page No)	10/11

	decision in writing, whether the result changes or not.
--	---

Complaints from different parties regarding the operators may be related to noncompliance with the mis-usage of certificates and logos. Compliance with the principle of confidentiality is essential in the evaluation of such complaints. In special cases where the subject needs to be announced to the public, the form and details of the announcement are the responsibility of KAYOS, and we act in accordance with the legal requirements.

	Complaint	Conduct
1	Usage of logo and certification outside the specified scope	Corrective action is requested, which is to be completed within a maximum of ten (10) days. If it is not corrected within the given duration, the certificate is suspended for one (1) month. If the nonconformity continues, the certificate is cancelled.
2	Misuse of the accreditation body's logo	
3	Complaints and feedbacks from the relevant chambers or profession groups to which the operator is affiliated or a member.	If the complaint/publication is proven to be a justified - A decision of conducting an audit within a month is taken. - Corrective action can be requested, which is to be completed within a maximum of thirty (30) days. If it is not corrected within the given duration, the certificate is suspended for one (1) month. If the nonconformity continues, the certificate is cancelled.
4	Complaints and feedbacks from the interested parties, i.e. customers, benefiting from the operator's product	
5	Inappropriate news published in the written and/or visual media regarding the operator	

In case of complaints about his/her products within the scope of certification, the operator has to submit the content and reason of the complaint to KAYOS. The operator must inform KAYOS about the corrective actions to be taken, while the nonconformity is eliminated, in relation to the rectification of this complaint in accordance with the related standard/legislation, and ensure that the recurrence of this nonconformity is prevented.

5.2. Criteria for the evaluation of the objections/complaints

KAYOS evaluates the objections/complaints received at any stage of the audit and certification processes in accordance with the principles of impartiality and confidentiality. Objections and complaints are evaluated within the framework of the following criteria:

- Complying with accreditation standards,
- Adhering to the principle of impartiality and confidentiality,
- To ensure that the audits and the operator's system can meet and maintain customer requirements, and that the system is capable of constant improving,
- Compliance of KAYOS personnel with relevant audit and certification procedures
- Ease of access to the certification services regardless of the operator's membership in any group or association,
- Implementation of the services in accordance with KAYOS policies and procedures,

HAZIRLAYAN (PREPARED BY)
Kalite Yönetim Temsilcisi
(Quality Management Representative)

KONTROL & ONAY (APPROVED BY)
Genel Müdür
(General Manager)

 İtiraz ve Şikayet Prosedürü (Procedure for Complaints and Objections)	Doküman No (Document No)	PR.06
	Yayın Tarihi (Publication Date)	01.02.2011
	Rev.No /Tarihi (Date)	06/20.01.2024
	Sayfa No (Page No)	11/11

- Rules regarding the use of the document and logos.

5.3. Records of the objections/complaints

Objection and complaint records (if any, correspondence with the relevant authorities on the subject) are recorded by the QMR. If the operator is a certified customer, a copy of the objection and complaint form (if any, correspondence with the relevant authorities on the subject) is also kept in the file belonging to the operator.

Objection and complaint records are confidential and not open to parties other than the operator and the relevant authorities. Incoming complaints/objections are followed up by the QMR with F.06.02 Objection and Complaint Follow-up Form.

5.4. Corrective/preventive actions after objections/complaints processes

The GM is responsible for initiating corrective/preventive actions regarding each complaint or objection. Corrective/preventive actions are followed and coordinated by the QMR according to the PR.07 Procedure for Corrective and Preventive Actions. Objection and complaint procedures are reported to the management by the QMR for the purpose of evaluation in the management review meetings.

5.5. Application and evaluation of the customer satisfaction survey

QMR evaluates the F.06.03 Customer Satisfaction Survey and determines if new questions to be added or some questions to be removed. F.06.03 Customer Satisfaction Survey is published on the website of KAYOS.

Complaints and Objections Representative / QMR sends the F.06.03 Customer Satisfaction Survey via e-mail to the customer and requests their feedback.

The QMR evaluates the results of the survey and presents the results as a report at the Management Review Meeting. In the case of failure to reach the targets at the Management Review Meeting, the action plan to achieve the unachievable goal is discussed. The activities determined in the realization plan are put into practice by the relevant units.

6. PERFORMANCE MEASUREMENT

QMR evaluates all the process each year and applies the improvements when necessary.

7. RELEVANT DOCUMENTS/FORMS

PR.01 Procedure for Control of Documents and Records

F.06.01 Complaint and Objection Form

F.06.02 Complaint and Objection Follow-up Form

F.07.01 Corrective and Preventive Action Request Form

F.07.02 Corrective and Preventive Action Follow-Up Form

F.06.03 Customer Satisfaction Survey Form

F.06.04 Customer Satisfaction Monitoring and Evaluation Form

HAZIRLAYAN (PREPARED BY)
Kalite Yönetim Temsilcisi
(Quality Management Representative)

KONTROL & ONAY (APPROVED BY)
Genel Müdür
(General Manager)