

Complaints Management / Şikayet Yönetimi

1. Aim and objective / Amaç ve hedef

The process describes the systematic recording and processing of complaints through the individual stages. Complaints are prioritised and processed in a manner that is appropriate to the individual case being handled.

Professional processing of complaints is key to maintaining customer satisfaction. Containment action mitigates further damage and establishes communication with the complainant while suitable corrective actions are derived from the root cause analysis. The individual stages in the process are an important component of continual improvement.

Complaints management is a component of ISO standards ISO 17020 and ISO 17065.

Bu proses, her aşamadaki şikayetlerin işleyişini ve sistematik kaydını açıklar. Şikayetler önceliklendirilir ve herbir sorunun tek tek uygun şekilde irdelenir.

Şikayetlerin profesyonel olarak ele alınması müşteri memnuniyetinin elde edilmesinde kilit rol oynar. Ön aksiyon, daha fazla zararı engeller ve kök neden analizinden uygun düzeltici faaliyetler oluşana kadar şikayet sahibi iletişimi sağlar. Süreçteki her bir aşama, sürekli gelişim için önemli birer bileşendir.

Şikayet yönetimi, ISO 17020 ve ISO 17065'in birer bileşenidir.

2. Scope / Kapsam

The process is to be applied to all clients of bio.inspecta AG and q.inspecta GmbH as well as their subsidiaries at the complaints stage. The handling process for appeals is not a component of the complaints management process description. The instruction on legal remedies contained in the inspection or certification report respectively forms the basis of an appeal.

We also distinguish between complaints from our customers and complaints from third parties about our customers. These are labelled separately.

Bu proses, bio.inspecta AG ve q.inspecta GmbH ve de bunların kardeş kuruluşları için geçerlidir.

İtiraz prosedürünün ele alınması, şikayet prosedürünün tanımı dışındadır. Kontrol ve sertifikasyon raporundaki yasal tedbirlerle ilgili talimatlar, itirazın temelini oluşturur.

Ayrıca, müşterilerimizden gelen şikayetler ile müşterilerimiz hakkında üçüncü taraflardan gelen şikayetler arasında da ayırım yapıyoruz. Bunlar ayrı ayrı etiketlenmiştir.

3. Process responsibility / Süreç sahibi

- The Divisions responsible implement the complaints management process.
- The Head of QM draws up process instructions and evaluations to fulfil the requirements to relevant standards as ISO 17065 cap 7.13.
- *Birimler, şikayet yönetimi sürecinin uygulanmasından sorumludur.*
- *QM süreç talimatlarını ve ISO 17065 madde 7.13'e göre gereklilikleri karşılamak için değerlendirmeleri oluşturur.*

4. Process indicators / Süreç belirteçleri

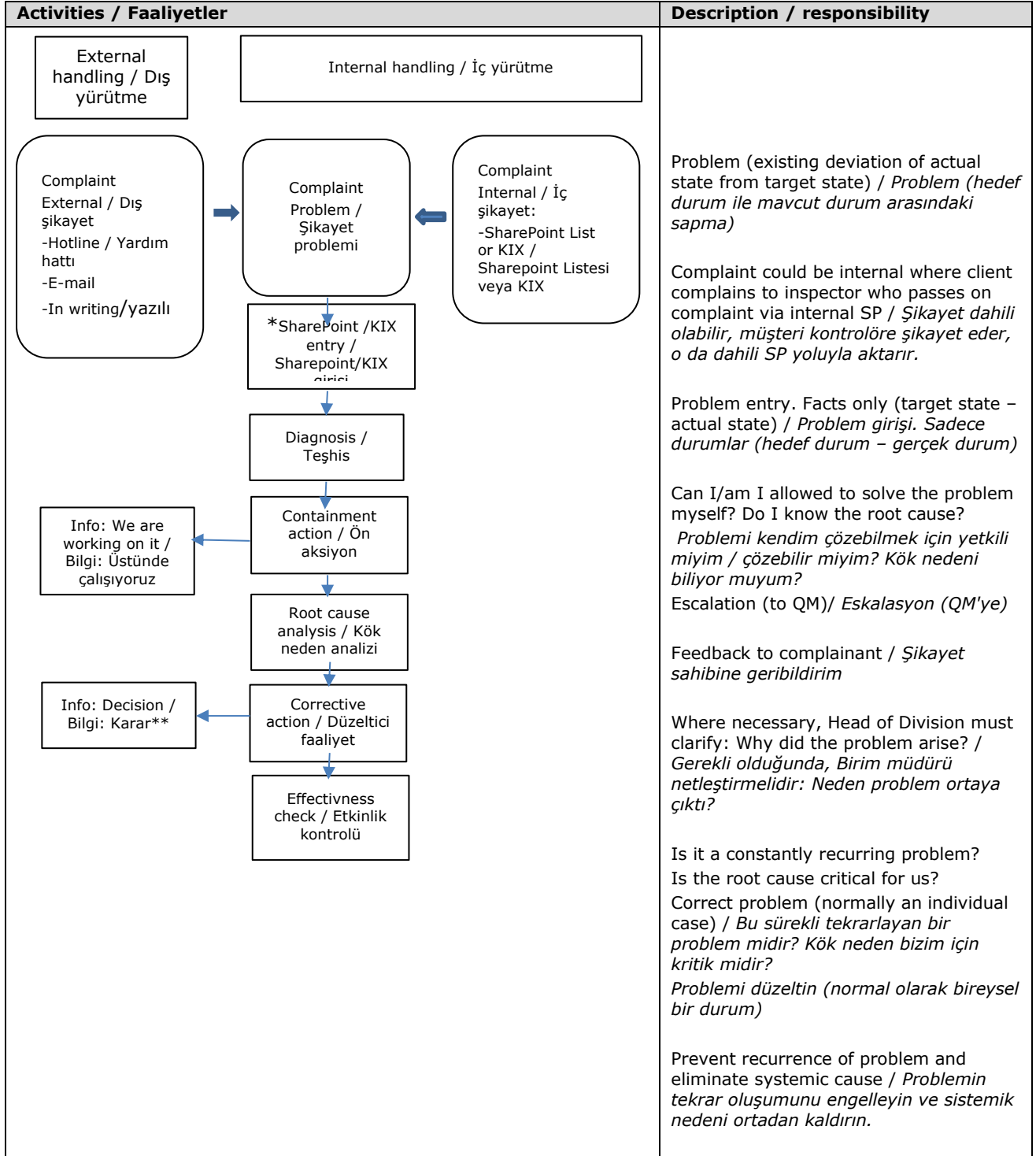
- Number of complaints
- For reaction times through to completion (3 day for containment action – 1 week for root cause analysis and corrective action – 1 month for preventive actions)
- Evaluation of complaints by problem category
- *Şikayet sayısı*

- *Tamamlanana kadar reaksiyon süreleri için (kontrol altına alma eylemi için 3 gün - kök neden analizi ve düzeltici eylem için 1 hafta - önleyici eylemler için 1 ay)*
- *Şikayetlerin sorun kategorisine göre değerlendirilmesi*

5. Related documents / İlgili dokümanlar

- Ecert under client correspondence
- SharePoint List complaints
- KIX-ticketing tool
- Divisions' internal PIs (QM documents)
- *Ecert'te müşterilerin yazışmaları*
- *Sharepoint şikayet veritabanı*
- *KIX-bilet havuzu*
- *Birimlerim dahili PI'ları (QM dokümanları)*

6. Complaints process sequence / Şikayet prosesi sırası



*The entry can be made directly in the SharePoint list(LTD) or in the ticketing system KIX(AG) or it can be submitted to the Head of Quality Management, using Form 12_066 (language). It is important that all formal and informal complaints, appeals, concerns or objections related to the activities of bi/qi, a certificate holder or a certification applicant are kept in sharepoint or KIX (ISO 17065- 7.13.1). / *Giriş direk olarak Sharepoint listesine (LTD için) girilebilir veya bilet sistemi KIX'e (AG için) veya 12_066 dokümanı kullanılarak QM'e iletilebilir. bi/qi'nin, sertifika sahibinin veya sertifika başvuru sahibinin faaliyetleriyle ilgili tüm resmi ve gayri resmi şikayetlerin, itirazların, endişelerin veya müracaatların sharepoint veya KIX'te saklanması önemlidir(ISO 17065- 7.13.1).*

** In the case of complaints from third parties about our customers, there is only an acknowledgement of the complaint and information to the complainant that we are investigating the matter. We do not provide detailed feedback to the complainant about our customers (confidential information) /**
Müşterilerimiz hakkında üçüncü taraflardan gelen şikayetler söz konusu olduğunda, yalnızca şikayetin kabulü ve şikayet sahibine konuyu araştırdığımıza dair bilgi verilir. Şikayet sahibine müşterilerimiz hakkında ayrıntılı geri bildirim sağlamıyoruz (gizli bilgiler)

7. Definition of complaints and appeals, standards / Şikayet ve itirazların tanımı, standartlar

A complaint is always an expression of a complainant's dissatisfaction with the provision of a good or service. At the time of a complaint being made, there must be an immediate reaction so as to contain a complaint's potential impacts. Further handling involves the description of the problem (target state v. actual state), the root cause analysis, and the establishment of corrective actions. In the event of complaints from third parties about our customers, we do not provide detailed information about the measures taken, unless they concern official bodies or labellers. /Şikâyet her zaman şikâyetçinin bir mal veya hizmetin sağlanmasından duyduğu memnuniyetsizliğin bir ifadesidir. Bir şikayetin yapıldığı anda, şikayetin potansiyel etkilerini içerecek şekilde derhal bir tepki verilmelidir. Daha sonraki işlemler, sorunun tanımlanmasını (hedef durum ve gerçek durum), kök neden analizini ve düzeltici eylemlerin oluşturulmasını içerir. Müşterilerimiz hakkında üçüncü taraflardan gelen şikayetler söz konusu olduğunda, resmi kurumları veya etiketleyicileri ilgilendirmedigi sürece, alınan önlemler hakkında ayrıntılı bilgi vermeyiz.

ISO 17020 - Chapter 3.9 Appeal / İtiraz

Request by the provider of the item of inspection to the inspection body for reconsideration by that body of a decision it has made relating to that item.

Kontrol kuruluşuna, kontroldeki bir konu hakkında verilen kararlar ilgili yeniden değerlendirme için yapılan talep.

ISO 17020 - Chapter 3.10 Complaint/ Şikayet

Expression of dissatisfaction, other than appeal, by any person or organisation to an inspection body, relating to the activities of that body, where a response is expected.

İtiraz dışındaki memnuniyetsizlik bildirimi, bir kontrol kuruluşuna bir kişi veya kurum tarafından bu kontrol kuruluşunun faaliyetleri ile ilgili cevap beklenen durumlar

ISO 17020 – Chapter 7.5 Complaints and appeals - Procedural requirements / İtiraz ve şikayetler – Prosedürel gereklilikler

7.5.1 The inspection body shall have a documented process to receive, evaluate and make decisions on complaints and appeals / *Kontrol kuruluşunun, şikayetler ve itirazları alma, değerlendirme ve karar alma hakkında yazılı prosesleri olmalıdır*

7.5.2 A description of the handling process for complaints and appeals shall be available to any interested party upon request / *İtiraz ve şikayetlerin ele alınmasının tanımı, talep eden herkese iletilmelidir*

7.5.3 Upon receipt of a complaint, the inspection body shall confirm whether the complaint relates to inspection activities for which it is responsible and, if so, shall deal with it / *Şikayetin alınmasından sonra, kontrol kuruluşu, şikayetin denetim faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını teyit eder, ilgili ise ilgilenir.*

7.5.4 The inspection body shall be responsible for all decisions at all levels of the handling process for complaints and appeals / *Kontrol kuruluşu, itiraz ve şikayetlerin ele alınma sürecinin her aşamasındaki kararlardan sorumlu olacaktır.*

7.5.5 Investigation and decision on appeals shall not result in any discriminatory actions / *İtiraz araştırma ve kararları, herhangi bir ayrımcılık kararına yol açmaz*

7.1 Differentiation between complaints and appeals at bio.inspecta / bio.inspecta’da itiraz ve şikayetler arasındaki farklılık

Complaints are handled by the Divisions, using KIX-Ticketing tool and for Ltd a SharePoint List "Complaints".

Typical complaints include:

- Incorrect invoicing
- Dissatisfaction with inspection
- Disagreeing with certification decision
- Response time for enquiries, feedback etc. is too long

Appeals are handled in accordance with the definitions set out in the instruction on legal remedies contained in the inspection or certification report respectively.

Şikayetler birimler tarafından KIX araçları ve LTD için Sharepoint listesi "Complaints" kullanılarak ele alınır (Bakınız [link](#))

Tipik şikayetler aşağıdakileri içerir:

- Yanlış faturalama
- Kontrol ile ilgili memnuniyetsizlik
- Sertifikasyon kararında mutabık olmama
- Talep, geribildirim vs. sürelerinin çok uzun olması

İtirazlar, sırasıyla kontrol veya sertifikasyon raporunda yer alan yasal yollarla ilgili talimatlarda belirtilen tanımlara uygun olarak ele alınır.

8.Recording and processing of complaints / Şikayet süreci ve kayıt edilmesi

The individual Divisions are free to assign tasks, responsibilities and competencies within the Division.

Internal communication should be kept brief and limited to known facts. Under no circumstances should there be any speculation as to why a complaint may have arisen.

Her bir Birim, Birim içinde görevler, sorumluluklar ve yetkinlikler atamada özgürdür.

İç iletişim kısa tutulmalı ve bilinen gerçeklere göre sınırlandırılmalıdır. Hiçbir koşulda, şikayetin neden ortaya çıktığına dair spekülasyon yapılmamalıdır.

8.1 Complaints input / Şikayet girdileri

Complaints may reach us in the following ways:

- in writing by post,
- by e-mail (to info address or directly to a member of staff),
- by telephone (hotline, switchboard or directly to a member of staff),
- through social media,
- verbally (for example during an audit),
- information given

All correspondence with the complainant is to be filed in Ecert. Additionally, the complaint is to be recorded for processing in the KIX-Ticketing tool and for daughter companies in the SharePoint List under "Complaints". Only the issue at hand (facts) is to be listed in SharePoint (where necessary, reference can be made to the correspondence filed in Ecert). Where a complaint raises more than one issue, each issue is to be recorded as an individual complaint.

Complainants may be clients, authorities, label schemes, third parties etc. Complaints about bio.inspecta clients raised by third parties are also to be recorded in KIX.

Şikayetler aşağıdaki şekillerde bize ulaşabilir:

- Posta ile yazılı

- e-mail ile (info adresine veya direk olarak bir çalışana)
- Telefon ile (yardım hattı, santral veya direk olarak bir çalışana)
- Sosyal medya yoluyla
- Sözel olarak (örneğin bir kontrol sırasında)
- Bilgi verme

Tüm yazışmalar, şikayet sahibi ile birlikte Ecert'e kaydedilmelidir. Ek olarak, şikayetin kayda alınması için, KIX araçlarına ve kardeş firmalar için Sharepoint "Complaints" listesi altına kaydedilmelidir. Sadece mevcut sorun(durum), Sharepoint'te listelenmelidir (gerekli olduğunda, Ecert'teki yazışmaya atıf yapılabilir). Eğer bir şikayet birden çok konu içeriyorsa, her bir konu ayrı bir şikayet olarak kaydedilmelidir.

Şikayet sahipleri; müşteriler, otoriteler, etiket sahipleri, üçüncü taraflar vs. olabilir. Üçüncü taraflar tarafından bio.inspecta'nın müşteri hakkında bildirilen şikayetler de KIX'e kaydedilir.

8.2 Monitoring the processing status / Süreç durumunu izleme

The Divisions are responsible for processing complaints within set timeframes (1-1-1 rule).

If a complaint is deemed critical, or in case of doubt, the Head of Division is to immediately involve the Head of QM.

The processing of complaints is handled as follows, depending on the topic:

- Technical questions are handled by the hotline
- Personnel questions and financial competence lies with the head of department or his deputy
- Certification decisions are passed on to the head of certification or department in case a certification was done by the head of certification.
- Complaints third parties, also standard holders, are handled by the responsible PM
- General criticism goes to the CEO/QM
- French-speaking Switzerland: all types of complaints unless they concern him or her, or financial issues are handled by the CEO French-speaking Switzerland or the employee in consultation with head of department
- Complaints in the subsidiaries are handled by the CEO of the subsidiary

When allocating the processing of the complaint, it has to be ensured in all cases that the complaint is not processed by the person directly affected by the complaint. In this case, the case must be passed on to an employee or manager.

- Birimler, belirlenen zaman çerçevesinde şikayetlerin işleme alınmasından sorumludur (1-1-1 kuralı)
- Eğer bir şikayet kritik olarak kabul edilirse, veya şüphe durumunda , Birim Yöneticileri acilen QM'i dahil eder.
- Şikayetlerin ele alınması, konuya bağlı olarak aşağıdaki gibidir:
- Teknik sorular yardım hattı tarafından ele alınır
- Kişisel konular ve finansal yetkiler, birim yöneticisi veya vekili tarafından ele alınır
- Sertifikasyon kararları, sertifikasyon birimi yöneticisine iletilir
- Üçüncü tarafların ve de standart sahiplerinin şikayetleri sorumlu PM tarafından ele alınır
- Genel eleştiriler CEO/QM'e gider
- İsviçre'nin Fransızca konuşan bölgesi: tüm şikayetler, finansal konular, o bölgenin CEO'su veya birim yöneticisi danışmanlığında ele alınır
- Kardeş kuruluşlara gelen şikayetler, bu kuruluşun CEO'su tarafından ele alınır

Şikayetin ele alınmasında, her durumda şikayetin şikayetten doğrudan etkilenen kişi tarafından işleme alınmaması sağlanmalıdır. Bu durumda, konu bir çalışana veya yöneticiye iletilmelidir.

8.3 Implementation of containment action / Ön aksiyonun uygulanması

The objective of a containment action is to prevent further damage, to confirm to the complainant that the complaint has been received, and to inform the complainant of the further course of action. In most cases no further damage is to be expected. Monitoring is necessary nonetheless. Examples of situations that could arise: Goods are currently being produced that may potentially be unusable (stop production if necessary). False documents continue to be sent out (put a stop to mailings for the time being).

The complainant must be contacted within **three working day**:

- We confirm that we have received the complaint (we take the issue very seriously indeed, even if we do not agree with the interpretation presented).
- We explain the steps we have already taken with regard to the issue and outline further steps to be taken (Example: The Division in charge is assessing the complaint and will contact you within the next few days.)
- In the case of reports from third parties about our customers (other than official bodies or labelling bodies), the complainant will not be informed of the measures taken. In this case, there is only an acknowledgement of receipt with the note that further action is a matter for the certification body. In this case, the complainant will not be given any information on the matter.
- If the containment action resolves the issue to the complainant's satisfaction, the status can be set to "Completed" without the need for any further entries. Where further activities are required, set the status to "an Bereichsleitung (Attention Head of Division)" and "Vearantwortlich Bereichsleitung (Responsibility Head of Division)".

Contact is normally established by telephone, or by email or post if so requested by the complainant. At all times stick to the facts and do not speculate in any way regarding the complaint by passing on information that is unsubstantiated or outside of your area of competence (e.g. "I'm sure the invoice will be corrected.")

Ön aksiyonun amacı, daha fazla zarara uğranmasını engellemek, şikayet sahibine şikayetin alındığını teyit etmek ve şikayet sahibine eylem planı hakkında bilgi vermektedir. Çoğu kez, daha fazla zarar beklenmez. Yine de izleme gereklidir. Ortaya çıkabilecek durumlar için örnekler: Ürünler, muhtemelen kullanılamaz durumda üretilmiş (eğer gerekli ise üretimi durdurun). Yanlış dokümanların gönderilmeye devam etmesi (bir süre için mail gönderimini durdurun)

Şikayet sahibi ile üç iş günü içinde iletişime geçilmelidir:

Şikayetin ulaştığını teyit ediyoruz (sunulan yorumlarda hemfikir olmasak bile, aslında konuyu çok ciddiye alıyoruz)

Hali hazırda konu ile ilgili attığımız adımları açıklarız ve atılacak adımların üstünden geçeriz (Ör: Sorumlu olan Birim şikayeti değerlendiriyor ve önümüzdeki günlerde sizinle iletişime geçecek)

Müşterilerimiz hakkında üçüncü taraflardan (resmi kurumlar veya etiketleme kuruluşları dışında) gelen raporlar söz konusu olduğunda, şikayet sahibi alınan önlemler hakkında bilgilendirilmeyecektir. Bu durumda, yalnızca daha sonraki işlemlerin belgelendirme kuruluşuna ait bir konu olduğu notuyla birlikte bir alındı onayı verilir. Bu durumda, şikayet sahibine konuyla ilgili herhangi bir bilgi verilmez.

Eğer ön aksiyon konuyu çözerek müşteri memnuniyetini sağlarsa, statü "Completed" olarak değiştirilebilir ve daha fazla giriş gerektirmez. Eğer daha fazla aktivite gerekli ise, statüyü "Attention to Division" ve "Responsibility of Head of Division" olarak değiştirin.

İletişim normal olarak telefon, email veya posta ile kurulur. Her zaman gerçeklere bağlı kalın ve eksik olan veya spekülasyon içeren, yetkinlik alanınız dışındaki bilgileri iletme (ör: "Eminim, fatura düzeltilecektir")

9. Determination of root causes, corrective action / Kök neden, düzeltici faaliyetlerin belirlenmesi

If, following the completion of the containment action, the matter is passed on to the Head of Division, the HoD is in charge of determining why the issue has occurred and what corrective action is to be taken. The HoD coordinates the assessment internally, i.e. with other units within the organisation, decides on the corrective measure to be taken, and contacts the complainant within one week to inform her/him of the corrective measure to be taken. If the corrective measure has not yet been decided upon, the HoD contacts the complainant and informs her/him on the current status and planned steps.

Where the root cause of a complaint may result in further adverse impacts on bio.inspecta which it is essential to examine more closely, the HoD must the Head of QM.

Ön aksiyonun tamamlanmasını takiben, konu Birim Yöneticisine iletilir, Birim Yöneticisi sorunun neden oluştuğunu belirleme ve hangi düzeltici faaliyetlerin alınacağından sorumludur. Birim Yöneticisi dahili değerlendirmeyi koordine eder, ör: kurum içindeki diğer birimler ile, alınacak aksiyonlara karar verir ve düzeltici faaliyetin gerçekleşeceğine dair şikayet sahibi ile bir hafta içinde iletişime geçer. Eğer düzeltici faaliyete henüz karar verilmemiş ise, Birim yöneticisi, şikayet sahibi ile iletişime geçer ve mevcut durum ve planlanan adımlar hakkında bilgilendirme yapar.

Bir şikayetin temel nedeninin bio-inspecta üzerinde daha yakından incelenmesi gereken başka olumsuz etkilere yol açabileceği durumlarda, departman müdürü Kalite Yönetim temsilcisine başvurmalıdır.

9.1. Complaint information to related operators / İlgili operatörlere şikayet bilgilendirmesi

Complaint of operators shall be respected for the future activities (i.e. preparation for audits). Therefore, it needs to be checked if a Pop-up in Ecert for a better transparency is required. Is no value of a Pop-up visible, no Pop-up need to be created

Operatörlerin şikayeti, gelecekteki faaliyetler için itibar edilecektir (ör: denetimler için hazırlık). Bu nedenle, daha fazla netlike için Ecert'te Pop-up gerekli olup olmadığı kontrol edilmelidir. Pop-up görünür değeri yoksa, pop-up plüşturulmasına gerek yoktur.

9.2. Information an Labelgeber / Etiket sahibine bilgilendirme

Several label owner require an information in case of complaints and appeals for the relevant service. In the Share Point Liste under «Betroffene Label» (affected label) label owners which require a information are listed. The PM is to inform and responsible for contact the label owner.

Birçok etiket sahibi, ilgili hizmet için şikayet ve itiraz durumunda bilgilendirme talep eder. «Betroffene Label» (etkilenen etiket) altındaki Sharepoint listesinde hangi etiket sahiplerinin bilgi talep ettiği listelenmiştir. PM, etiket sahibi ile iletişimden ve bilgilendirmeden sorumludur.

10. Implementation of case of major impact / Büyük etki durumunun uygulanması

Where prompted by the HoD, the Head of QM takes over the further coordination and conducts a systematic investigation by means of an 8D Report. The process, including the definition of preventive measures aimed at the systematic elimination of root causes and prevention of recurrence, is to be completed within a period of **one month**.

*Birim Yöneticisi tarafından talep edildiğinde, QM ileri koordinasyonu devralır ve 8D Raporu ile sistemik bir araştırma gerçekleştirir. Kök nedenlerin sistemik olarak ortadan kaldırılmasını amaçlayan önleyici faaliyetler ve tekrarının önlenmesi de dahil süreç, **bir aylık** periyotta tamamlanacaktır.*

10.1. Effectiveness Check / Etkinlik kontrolü

The QM department does a monthly effectiveness check over the closed complaints in the Share Point list. The target is to detect repeated complaints in there systematic and the definition of preventive actions. Moreover, the corrective action shall be check case by case if they are adequate and if required to do additional action.

Qm departmanı, Sharepoint listesindeki tamamlanan şikayetlerin etkinlik kontrolünü aylık olarak yapar. Hedef, tekrarlanan şikayetleri sistemik olarak tespit etmek ve önleyici faaliyetlerin tanımlanmasıdır. Ayrıca, düzeltici faaliyetlerin uygunluğu ve ek aksiyon gerekip gerekmediği her durum için kontrol edilmelidir

11. Impartiality and confidentiality / Bağımsızlık ve tarafsızlık

This section is to serve as a reminder that:

- no confidential information whatsoever (see Process 1000003) must be released to a complainant or a third-party (this is especially pertinent when it comes to complaints made against third parties);
- there must not be a conflict of interest with regard to the complaint in question (for example, where a complainant is dissatisfied with an inspector). Where a member of staff who is handling a complaint notes that a conflict of interest exists s/he must immediately notify this fact using the "Conflicts of interest 1000001" form and pass the case on to another member of staff.

Bu bölüm, aşağıdaki maddeleri hatırlatmak içindir:

- *Hiçbir gizli bilgi (1000003 bakınız) şikayet sahibine veya üçüncü bir tarafa verilmemelidir (bu özellikle, üçüncü taraflara yapılan şikayetler söz konusu olduğunda geçerlidir)*
- *Söz konusu şikayet için çıkar çatışması olmamalıdır (örneğin, şikayet sahibi bir kontrolörden memnun değildir). Şikayet ile ilgilenen çalışan bir çıkar çatışması olduğunu tespit ederse, bu durumu hemen "1000001Çıkar Çatışması" dokümanını kullanarak, şikayeti diğer bir çalışana devreder.*

12. Label specific guidelines/ Etiket özel yönetgeler

12.1 ASC-CAR-7.7

In case of an objection, the product manager is called in via the procedure 25_010, so that the ASC specific requirements are incorporated.

Complaints for ASC are entered in the Share Point list of bi Pty Ltd as described in chapter 8.1. An independent member of the bio.inspecta/ q.inspecta management is responsible for handling complaints and reports to top management. Bi/qi is responsible for appeals related to certification activities.

For normal complaints and appeals bi/qi is responsible. However in case the complaint process escalates beyond the authority of bio.inspecta AG/q.inspecta GmbH the ASC appointed accreditation body and ASC can be engaged. In this case, the complainant can submit his or her concerns directly to ASC via the e-mail address disputes@asc-aqua.org. For further information see <http://www.accreditation-services.com/dispute-management/complaints>

The information from the list for ASC must be transferred annually to ASC's [FORM 4](#) form for complaints and sent to ASC and ASI 30 days before the annual audit.

The [FORM 4](#) form is also used for reporting in the event of suspension or withdrawal of ASC accreditation and is sent to ASI and ASC no later than the end date of accreditation. /

İtiraz durumunda, ürün yöneticisi 25_010 prosedürü aracılığıyla çağrılır, böylece ASC'ye özel gereksinimler dahil edilir.

ASC ile ilgili şikayetler, bölüm 8.1'de açıklandığı gibi bi Pty Ltd'nin Share Point listesine girilir. bio.inspecta/ q.inspecta yönetiminin bağımsız bir üyesi, üst yönetime şikayetleri ve raporları ele almaktan sorumludur. Bi/qi, sertifikasyon faaliyetleriyle ilgili itirazlardan sorumludur.

Normal şikayet ve itirazlardan bi/qi sorumludur. Ancak şikayet sürecinin bio.inspecta AG/q.inspecta GmbH'nin yetkisinin ötesine geçmesi durumunda, ASC tarafından atanan akreditasyon kuruluştur ve ASC devreye alınabilir. Bu durumda, şikayetçi, endişelerini doğrudan disputes@asc-aqua.org e-posta adresi aracılığıyla ASC'ye iletebilir. Daha fazla bilgi için bkz. <http://www accreditation-services.com/dispute-management/complaints>

ASC listesindeki bilgiler, şikayetler için yıllık olarak ASC'nin [FORM 4](#) formuna aktarılmalı ve yıllık denetimden 30 gün önce ASC ve ASI'ye gönderilmelidir.

[FORM 4](#) formu ayrıca ASC akreditasyonunun askıya alınması veya geri alınması durumunda raporlama için kullanılır ve en geç akreditasyon bitiş tarihine kadar ASI ve ASC'ye gönderilir.

12.2 MSC

Complaints are recorded in the Share Point list of bi Pty Ltd "Complaints" described in ca. 8.1. / Şikayetler, bi Pty Ltd'nin 8.1. de açıklanan Share Point "Complaints" listesine kaydedilir.

12.3 MSC CoC

Based on complaints received about a particular company (from customers or from MSC/MSCI, ASI or other involved bodies) or in case of suspected discrepancies, major changes in relevant personnel, relocation of operations, or management, the PM or QM may decide to conduct an unannounced audit or additional documentation review at the customer's premises. /

Belirli bir şirket hakkında (müşterilerden veya MSC/MSCI, ASI veya diğer ilgili kuruluşlardan) alınan şikayetlere dayanarak veya şüphelenilen tutarsızlıklar, ilgili personeldeki büyük değişiklikler, operasyonların veya yönetimin yer değiştirmesi durumunda, PM veya QM müşterinin tesislerinde habersiz bir denetim veya ek belge incelemesi yapma kararı verebilir.