



<p>Re Carbon Gözetim Denetim ve Belgelendirme Ltd. Şti.</p> <p>Bagi's Plaza Muhsin Yazıcıoğlu Cad. 43/11 TR / 06520 Balgat-Ankara</p> <p>Tel.: 0090-312-287 5122 Fax: 0090-312-287 3373</p>	<p>Şikayet, İtiraz ve Anlaşmazlıkların Çözümü Prosedürü</p>	<p>re-carbon[®] quality in carbon auditing</p> 
	<p>Karbon Bölümü</p>	<p>Sayfa: 1 / 8</p>

Hazırlayan

Anıl Söyler
Bелgelendirme Müdürü

Onaylayan

Christian Johannes
Genel Müdür

Re Carbon Gözetim Denetim ve Belgelendirme Ltd. Şti. Bağı's Plaza Muhsin Yazıcıoğlu Cad. 43/11 TR / 06520 Balgat-Ankara Tel.: 0090-312-287 5122 Fax: 0090-312-287 3373	Şikayet, İtiraz ve Anlaşmazlıkların Çözümü Prosedürü	
	Karbon Bölümü	Sayfa: 2 / 8

1. Amaç

Bu prosedürün hazırlanma amacı, Re Carbon doğrulama hizmetleri ile ilgili olarak; müşterilerden, potansiyel müşterilerden ve/veya ilgili doğrulama sürecindeki diğer paydaşlardan gelebilecek şikayet, itiraz ve anlaşmazlıkların hızlı ve doğru biçimde çözümlenmesini sağlamaktır.

2. Sorumlular

- Kalite Yöneticisi
- Satış Müdürü - Karbon
- Belgelendirme Müdürü
- Genel Müdür
- Baş Doğrulayıcı(lar)

3. Uygulama

3.1. Tanımlar

Şikayet: Raporlayan Kuruluş ve varsa danışman firma, sivil toplum kuruluşları, diğer paydaşlar vb. gibi herhangi bir kaynaktan, Re Carbon Ltd.'in doğrulama faaliyetlerine yönelik resmi (yazılı) ve/veya resmi olmayan (sözlü) bir şekilde belirtilen memnuniyetsizlik ifadesi.

İtiraz: Raporlayan Kuruluş'un, Re Carbon Ltd. tarafından doğrulama faaliyetlerine ilişkin karar ve görüşlerine yönelik, karar ve görüşlerin bağımsız bir panel tarafından incelenme talebinde bulunması.

Anlaşmazlık: Re Carbon Ltd. ve Raporlayan Kuruluş arasında, doğrulama faaliyetleri sırasındaki çeşitli aşamalarda verilen görüş/kararlar ile ilgili uyumsuzluk durumu

Şikayet Komitesi: Doğrulama faaliyetlerine yönelik olarak herhangi bir taraftan veya paydaştan gelen memnuniyetsizlikleri inceleyen komite.

İtiraz Komitesi: Doğrulama faaliyetlerine yönelik itirazları değerlendiren komite.

3.2. Şikayet Süreci

Şikayetler, resmi (yazılı) veya resmi olmayan (sözlü) bir şekilde Re Carbon Ltd.'e iletilir.


Şikayet sözlü olarak yapıldıysa, söz konusu şikayet şikayeti alan ilgili kişi tarafından Satış Müdürü – Karbon'a iletilir.

Bu durumda hazırlanan "**Şikayet Formu**"nun bir kopyası, şikayetin düzgün bir şekilde ifade edildiğini doğrulamak için Satış Müdürü-Karbon tarafından şikayet sahibine email veya kargo ile gönderilir ve bu konuda onay beklenir.

Diğer taraftan, Re Carbon Ltd.'in internet sitesinde bir "**Harici Şikayet Formu**" mevcuttur. Yazılı şikayetler için, şikayet sahibinin bu harici formu doldurarak e-posta aracılığıyla Satış Müdürü – Karbon'a ilemesi gereklidir.

Her iki durumda da (yazılı veya sözlü gelen şikayet), ilgili şikayet Satış Müdürü- Karbon tarafından "**Şikayet Kayıt Formu**"na kaydedilir ve süreç aşağıda tanımlandığı gibi ilerler.

Şikayetlerin geçerliliği Kalite Yöneticisi öncülüğünde kalite yönetim sistemi kaynaklı olup olmadığı dikkate

Re Carbon Gözetim Denetim ve Belgelendirme Ltd. Şti. Bağı's Plaza Muhsin Yazıcıoğlu Cad. 43/11 TR / 06520 Balgat-Ankara Tel.: 0090-312-287 5122 Fax: 0090-312-287 3373	Şikayet, İtiraz ve Anlaşmazlıkların Çözümü Prosedürü	
	Karbon Bölümü	Sayfa: 3 / 8

alınarak değerlendirilir. Bu, tekrarlayan nedenlerin azaltılması için şikayetlerin yapılarındaki eğilimlerin gözlemlenmesi ve doğrulama hizmet kalitesinin iyileştirilmesi adına önemlidir.

Şikayetlerin geçerliliği aşağıda belirtilen kriterlere göre değerlendirilir:

- Hizmetin tesliminde gecikme,
- Tarafsızlığın ihlal edilmesi,
- Doğrulama ekibinin yeterliliği,
- Müşteri hizmetleri süreçlerinin etkinliği,
- Yasal gereklilikler ve ilgili standart gereklilikleri ve/veya Re Carbon Ltd. doğrulama prosedürlerine aykırı uygulamalar,
- Re Carbon Ltd. personelinin, Raporlayan Kuruluş ile ilgili olarak gerçekleştirdiği veya sebep olduğu durumlar (profesyonel olmayan davranışlar, etik olmayan davranışlar, gizliliğin ihlal edilmesi)

Dahili Şikayet Komitesi, Genel Müdür, Belgelendirme Müdürü, Satış Müdürü-Karbon ve Kalite Yöneticisi'nden oluşur ve "**Şikayet Komitesi Görev Tanımı**"na uygun şekilde faaliyetlerini gerçekleştirir.


Gelen şikayet üzerine Satış Müdürü – Karbon, beş (5) iş günü içerisinde, şikayetin alındığına ve şikayetin geçerli bulunması durumunda dahili Şikayet Komitesi tarafından ele alınıp değerlendirileceğine ilişkin şikayet sahibine e-mail aracılığıyla bir teyit gönderir. Aynı zamanda, şikayete yönelik kararın şikayet sahibine karşı herhangi bir ayrımcılığa ve/veya farklı tutuma yol açmayacağı ve şikayetin gizlilik ilkesi çerçevesinde değerlendirileceği ve şikayetin ele alınma ve değerlendirme sürecinde yer alacak kişiler de Satış Müdürü-Karbon tarafından şikayet sahibine e-posta ile veya yazılı olarak iletilir.

Eş zamanlı olarak, dahili Şikayet Komitesi ilgili inceleme ve değerlendirme sürecini başlatır ve aşağıdakilerin değerlendirilip değerlendirilmediği Komite tarafından incelenir:

- Şikayetin Re Carbon Ltd.'ye ulaştığına dair şikayet sahibinin bilgilendirilip bilgilendirilmediği
- İlgili taraflardan yeterli bilgi alınıp alınmadığı
- Şikayetin geçerliliğinin doğrulanıp doğrulanmadığı
- Uygun bir araştırmanın yürütülüp yürütülmediği
- Şikayet detaylarının kayıt altına alınıp alınmadığı
- Gerekli ise, uygun düzeltici/önleyici faaliyetin talep edilip edilmediği

Gerektiğinde dahili Şikayet Komitesi, gerekli teknik yeterliliğe sahip bir Baş Doğrulayıcı ve/veya Doğrulayıcıdan ve/veya bir Teknik Uzmandan teknik bilgi desteği alabilir.

Komite, incelemesini toplantı tarihinden itibaren en geç 15 iş günü içerisinde tamamlanması gereklidir. Ancak şikayetin tam olarak değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulması için ek süre gerekli ise bu durum Satış Müdürü – Karbon tarafından şikayet sahibine bildirilir.

Re Carbon Gözetim Denetim ve Belgelendirme Ltd. Şti. Bağı's Plaza Muhsin Yazıcıoğlu Cad. 43/11 TR / 06520 Balgat-Ankara Tel.: 0090-312-287 5122 Fax: 0090-312-287 3373	Şikayet, İtiraz ve Anlaşmazlıkların Çözümü Prosedürü	 re-carbon® quality in carbon auditing
	Karbon Bölümü	Sayfa: 4 / 8

İletilen şikayet hakkında nihai karar, Komite üyeleri tarafından ortaklaşa verilir. Bununla birlikte, Komite üyelerinin ortaklaşa bir karara ulaşamamaları durumunda nihai karar Komite Başkanı olan Genel Müdür tarafından alınır.

Benzer şekilde, Kalite Yöneticisi veya Belgelendirme Müdürü ile ilgili bir şikayet oluşması durumunda ise şikayetin değerlendirilmesi ve nihai kararın verilmesi yalnızca Genel Müdür tarafından gerçekleştirilir.

Genel Müdür'e yönelik bir şikayet gelmesi durumunda ise şikayetin geçerliliği Kalite Yöneticisi tarafından yukarıdaki kriterler çerçevesinde değerlendirilir ve karar Genel Müdür dışındaki diğer Komite üyeleri tarafından alınır ve şikayet sahibine iletilmesi için Genel Müdür'ün nihai görüşü alınması için Genel Müdüre bildirilir.

İlgili şikayete yönelik ilgili tüm aşamalar da dahil olmak üzere nihai karar için Re Carbon Ltd. tüm sorumluluğu üstlenir.

Eğer şikayet sahibi haklı bulunmuş ise kök neden(ler) analizi ile birlikte uygun düzeltici/önleyici faaliyet(ler) belirlenir, uygulanır ve Kalite Yöneticisi tarafından etkinliği izlenir. Bu durum, Satış Müdürü – Karbon tarafından şikayet sahibine bildirilir.

Eğer şikayet sahibinin konu ile ilgili olarak haksız olduğu kanısına varılır ise, Satış Müdürü – Karbon şikayet sahibini dahili Şikayet Komitesi toplantı sonucu hakkında bilgilendirir ve beraber bir çözüm arayışına girilir.

Şikayet, şikayet sahibinin önerilen çözümü kabul etmesi veya tarafların karşılıklı olarak anlaşmaya varmasıyla sonuçlanır. Ancak şikayete ilgili çözüme ulaşamaması durumunda ise şikayet sahibi tarafından itiraz veya hukuki dava süreçleri başlatılabilir.

Kök neden(ler) analizi ve gerekli ise uygun düzeltici/önleyici faaliyet(ler)i de içeren Şikayet Komitesi toplantı sonuçları, Kalite Yöneticisi tarafından "**Toplantı Tutanağı Formu**"na kaydedilir ve Karbon Bölümü'nde kayıt olarak saklanır.

3.3. İtiraz Süreci


İtiraz süreci, yalnızca Re Carbon Ltd. ile doğrulama hizmet sözleşmesi imzalayan müşteriler için geçerlidir.

Re Carbon Ltd.'ye iletilen şikayetlere ilişkin alınan kararlara ve/veya doğrulama faaliyetleri ile ilgili nihai görüşlere yönelik itirazların değerlendirilmesi için dış kaynaklı bir İtiraz Komitesi oluşturulmuştur ve Başkan dahil olmak üzere üç kişiden oluşur. İtiraz Komitesi üyelerine "Oryantasyon Eğitim Planı" kullanılarak Re Carbon Ltd.'in ilgili kalite yönetim sistemi dokümanlarına göre, doğrulama süreci ve temel kavramları hakkında eğitim verilir ve ilgili bilgi ve beceri gerekliliklerinin yer aldığı "İtiraz Komitesi Görev Tanımı", komite üyeleri ile imzalanan iş sözleşmelerinin ekinde yer alır. Aynı zamanda, sera gazı emisyonlarının izlenmesi, raporlanması ve doğrulanması sürecine ilişkin doğrudan ilgili yasal mevzuatın en güncel versiyonları, e-posta yoluyla bilgi paylaşımı olarak Komite üyelerine gönderilir ve bu şekilde Komite üyelerinin söz konusu güncel ilgili mevzuat hakkında bilgi sahibi olmaları sağlanır.

Genel Müdürün "**İtiraz Komitesi Görev Tanımı**"nda belirtilen vasıflara sahip olan adayları, aday olarak gösterme yetkisi vardır.

İtirazların değerlendirilmesi sürecinde yer alan komite üyeleri, sera gazı emisyon raporu doğrulama faaliyetlerinin yürütülmesinde yer almış kişilerden farklıdır.

Belirlenmiş tüm komite üyeleri ile "**İtiraz Komite Üyesi İş Sözleşmesi Taslak Formu**" kullanılarak iş sözleşmesi imzalanır.

Re Carbon Gözetim Denetim ve Belgelendirme Ltd. Şti. Bağı's Plaza Muhsin Yazıcıoğlu Cad. 43/11 TR / 06520 Balgat-Ankara Tel.: 0090-312-287 5122 Fax: 0090-312-287 3373	Şikayet, İtiraz ve Anlaşmazlıkların Çözümü Prosedürü	
	Karbon Bölümü	Sayfa: 5 / 8

İtiraz talebinin Re Carbon Ltd.'e ulaşmasını takiben, ilgili itiraz “**İtiraz Kayıt Formu**” kullanılarak Satış Müdürü – Karbon tarafından kayıt altına alınır.

Gelen itiraz üzerine Satış Müdürü – Karbon, beş iş günü içerisinde, itiraz sahibine itirazın alındığına dair bir teyidi e-mail aracılığıyla gönderir.

Aynı zamanda, itiraza yönelik kararın itiraz sahibine karşı herhangi bir ayrımcılığa ve/veya farklı tutuma yol açmayacağı ve itirazın ele alınma ve değerlendirme sürecinde yer alacak kişiler de Satış Müdürü-Karbon tarafından itiraz sahibine iletilir.

Teyidin gönderilmesini takiben Satış Müdürü – Karbon, İtiraz Komitesi üyelerini toplantıya çağrı davetini e-posta yoluyla gönderir. Komitenin uygun olan en kısa zamanda toplanması sağlanır.

İtirazlar, gizlilik politikası ve itirazın geçerliliği hususunda değerlendirilir ve ilgili doğrulama faaliyeti ile ilişkilendirilmesi gereklidir.

İtiraz Komitesi, itiraza ilişkin kayıtları ve belgeleri inceler, analizini yapar ve gerekliyse bir saha ziyareti gerçekleştirir.

Komite, incelemelerini, toplantı tarihinden itibaren en geç 30 iş günü içerisinde tamamlayarak, görüşlerini bir rapor şeklinde Satış Müdürü – Karbon'a gönderir. Ancak itirazın tam olarak değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulması için ek süre gerekli ise bu durum Satış Müdürü – Karbon tarafından itiraz sahibine bildirilir.

İtiraz süreci hakkında nihai karar İtiraz Komitesi tarafından alınır. İtiraz sahibi, araştırma ve İtiraz Komitesi tarafından alınan karar doğrultusunda itirazın sonucu hakkında Satış Müdürü – Karbon tarafından Genel Müdür imzalı bir yazı ile bilgilendirilir.

Komite toplantı kararları, “**Toplantı Tutanağı Formu**”na kaydedilir ve Karbon Bölümü'nde kayıt olarak saklanır.

Eğer itiraz sahibi haklı bulunmuş ise kök neden(ler) analizi ile birlikte uygun düzeltici/önleyici faaliyet(ler) belirlenir, uygulanır ve Kalite Yöneticisi tarafından etkinliği izlenir. Bu durum, Satış Müdürü – Karbon tarafından itiraz sahibine bildirilir.

Eğer itiraz sahibinin konu ile ilgili olarak haksız olduğu kanısına varılır ise, Satış Müdürü – Karbon itiraz sahibini itiraza yönelik nihai karar hakkında bilgilendirir ve beraber bir çözüm arayışına girilir.


İlgili itiraz, itiraz sahibinin önerilen çözümü kabul etmesi veya tarafların karşılıklı olarak anlaşmaya varmasıyla sonuçlanır. Ancak söz konusu itiraz ile ilgili çözüme ulaşılamaması durumunda ise itiraz sahibi tarafından hukuki dava sürecini başlatma hakkı saklıdır.

3.4. Anlaşmazlıkların Değerlendirilmesi

Doğrulama faaliyeti sırasında oluşabilecek herhangi bir anlaşmazlık hakkında mutabakat sağlanamaması durumunda, bu durum Baş Doğrulayıcı tarafından tarafların gerekçeleriyle birlikte kayıt altına alınır ve Satış Müdürü – Karbon'a bildirilir.

Anlaşmazlıklar, “**Anlaşmazlık Kayıt Formu**” kullanılarak Satış Müdürü – Karbon tarafından kayıt altına alınır.

Eş zamanlı olarak, ilgili anlaşmazlığa yönelik inceleme ve değerlendirme süreci Genel Müdür, Belgelendirme Müdürü, Satış Müdürü-Karbon ve Kalite Yöneticisi'nden oluşan dahili Şikayet Komitesi tarafından başlatılır.

Re Carbon Gözetim Denetim ve Belgelendirme Ltd. Şti. Bağı's Plaza Muhsin Yazıcıoğlu Cad. 43/11 TR / 06520 Balgat-Ankara Tel.: 0090-312-287 5122 Fax: 0090-312-287 3373	Şikayet, İtiraz ve Anlaşmazlıkların Çözümü Prosedürü	
	Karbon Bölümü	Sayfa: 6 / 8

Komite anlaşmazlığın geçerliliğini, tüm gerekli bilgileri toplamak ve doğrulamak da yoluyla aşağıda belirtilen kriterlere göre değerlendirir:

- Re Carbon Ltd. ve müşteri arasında, Re Carbon Ltd.'in veya müşterinin verdiği bir karar ve/veya ulaştığı doğrulama görüşü ile ilgili bir ihtilaf veya tartışma söz konusu olması,
- Tarafların, doğrulama hizmet sözleşmesi sebebiyle veya sözleşmeye ilişkin anlaşmazlık haline düşmeleri,
- Açık bir şekilde belirtilen ilgili yasal mevzuat ve/veya standart şartı(ları)nın yerine getirilmemesi ve/veya doğru uygulanmaması

Anlaşmazlıklar, aşağıdaki durumlarda geçersiz olarak değerlendirilir:

- Eğer yukarıda belirtilen kriterler doğrulanmamışsa, veya
- Eğer Re Carbon Ltd. ilgili yasal mevzuat ve/veya standart gerekliliklerini yerine getirecek bir şekilde hareket etmiş ve anlaşmazlığa ilkin karar yeterli şekilde gerekçelendirilmiş ise

Anlaşmazlığa konu olan durumun geçerli bir sebebe sahip olduğu düşünülürse, Komite tarafından ilgili anlaşmazlığa yönelik süreç başlatılır.

Anlaşmazlığa ilişkin olarak aşağıdakilerin değerlendirilip değerlendirilmediği dahili Şikayet Komitesi tarafından incelenir:

- Anlaşmazlığın Re Carbon Ltd.'e ulaştığına dair anlaşmazlık sahibinin bilgilendirilip bilgilendirilmediği
- İlgili taraflardan yeterli bilgi alınıp alınmadığı
- Uygun bir araştırmanın yürütülüp yürütülmediği
- Anlaşmazlığı ilişkin detaylarının kayıt altına alınıp alınmadığı
- Gerekli ise, uygun düzeltici/önleyici faaliyetin talep edilip edilmediği


Komite, incelemesini toplantı tarihinden itibaren en geç 15 iş günü içerisinde tamamlanması gereklidir. Ancak anlaşmazlığa ilişkin konunun tam olarak değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulması için ek süre gerekli ise bu durum Satış Müdürü – Karbon tarafından anlaşmazlık yaşanan tarafa bildirilir.

Söz konusu anlaşmazlık hakkında nihai karar, Komite üyeleri tarafından ortaklaşa verilir. Bununla birlikte, Komite üyelerinin ortaklaşa bir karara ulaşamamaları durumunda nihai karar Komite Başkanı olan Genel Müdür tarafından alınır.

Anlaşmazlık yaşanan taraf, Satış Müdürü – Karbon tarafından soruşturma ve anlaşmazlık sürecine ilişkin verilen karar hakkında yazılı bir şekilde bilgilendirilir.

Eğer anlaşmazlık yaşanan taraf haklı bulunmuş ise kök neden(ler) analizi ile birlikte uygun düzeltici/önleyici faaliyet(ler) belirlenir, uygulanır ve Kalite Yöneticisi tarafından etkinliği izlenir.

Eğer anlaşmazlık ile ilgili olarak anlaşmazlık yaşanan tarafın haksız olduğu kanısına varılır ise, anlaşmazlık yaşanan taraf dahili Şikayet Komitesi toplantı sonucu hakkında Satış Müdürü – Karbon tarafından bilgilendirilir ve beraber ortak bir çözüm arayışına girilir.

Re Carbon Gözetim Denetim ve Belgelendirme Ltd. Şti. Bağış Plaza Muhsin Yazıcıoğlu Cad. 43/11 TR / 06520 Balgat-Ankara Tel.: 0090-312-287 5122 Fax: 0090-312-287 3373	Şikayet, İtiraz ve Anlaşmazlıkların Çözümü Prosedürü	
	Karbon Bölümü	Sayfa: 7 / 8

Süreç, anlaşmazlık yaşanan tarafın önerilen çözümü kabul etmesi veya tarafların karşılıklı olarak anlaşmaya varmasıyla sonuçlanır. Ancak anlaşmazlık konusuna ilişkin herhangi bir çözüme ulaşılamaması durumunda ise hukuki dava süreçleri başlatılabilir.

Kök neden(ler) analizi ve gerekli ise uygun düzeltici/önleyici faaliyet(ler)i de içeren Şikayet Komitesi toplantı sonuçları, Kalite Yöneticisi tarafından "**Toplantı Tutanağı Formu**"na kaydedilir ve Karbon Bölümü'nde kayıt olarak saklanır.

Genel prensip olarak şikayet, itiraz ve anlaşmazlıkların değerlendirilmesi sürecinde yer alan Komite üyeleri, ilgili doğrulama faaliyetinin yürütülmesinde yer almış kişilerden farklıdır.


Re Carbon Ltd.'in itiraz, şikayet ve anlaşmazlıkları ele alma süreç ve prosedürü, şirketin internet sitesinde yayımlanır.

Tüm şikayet, anlaşmazlık ve itirazlar, Satış Müdürü – Karbon tarafından, "**Şikayet İtiraz & Anlaşmazlık Takip Listesi**"ne kaydedilir ve şikayet, itiraz ve anlaşmazlıklarla ilgili kayıtlar, "**Kayıtların Kontrolü Prosedürü**"ne göre saklanır.

Tüm şikayet, anlaşmazlık ve itirazlar, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında ele alınır ve gerekli değerlendirmeler yapılır.

4. İlgili Dokümanlar

- TS EN ISO 14065:2013 Madde 9 ve Madde 10
- Sera Gazı Emisyon Raporlarının Doğrulanması ve Doğrulayıcı Kuruluşların Akreditasyonu Tebliği (Resmi Gazete Tarihi: 02.12.2017, Resmi Gazete Sayısı: 30258)
- P-K-02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- F-K-012 Harici Şikayet Formu
- F-K-014 Şikayet Kayıt Formu
- F-K-028 İtiraz Komite Üyesi İş Sözleşmesi Taslak Formu
- F-K-37 Toplantı Tutanağı Formu
- F-K-038 İtiraz Kayıt Formu
- F-K-039 Anlaşmazlık Kayıt Formu
- L-K-003 Şikayet İtiraz & Anlaşmazlık Takip Listesi
- GT-K-08 Şikayet Komitesi Görev Tanımı
- GT-K-09 İtiraz Komitesi Görev Tanımı

Re Carbon Gözetim Denetim ve Belgelendirme Ltd. Şti. Bağı's Plaza Muhsin Yazıcıoğlu Cad. 43/11 TR / 06520 Balgat-Ankara Tel.: 0090-312-287 5122 Fax: 0090-312-287 3373	Şikayet, İtiraz ve Anlaşmazlıkların Çözümü Prosedürü	
	Karbon Bölümü	Sayfa: 8 / 8

Doküman Revizyon Tarihiçesi

Revizyon No.	Revizyon Tarihi	Revizyonun Özeti	Hazırlayan	Onaylayan
00	15.11.2016	İlk yayın	Anıl Söyler Belgelendirme Müdürü	Christian Johannes Genel Müdür
01	02.05.2018	Bölüm 3.2'de şikayetin ele alınma ve değerlendirme sürecinde yer alacak kişilerin şikayet sahibine bildirilme sorumluluğu eklenmiştir. Bölüm 3.3'de itirazın ele alınma ve değerlendirme sürecinde yer alacak kişilerin itiraz sahibine bildirilme sorumluluğu eklenmiştir. Bölüm 3.3'de İtiraz Komitesi üyelerine verilecek oryantasyon eğitim süreci açıklanmış ve itiraz sürecinde nihai kararın İtiraz Komitesi tarafından alınıp itiraz sahibine bildirilme süreci tanımlanmıştır.	Anıl Söyler Belgelendirme Müdürü	Christian Johannes Genel Müdür