

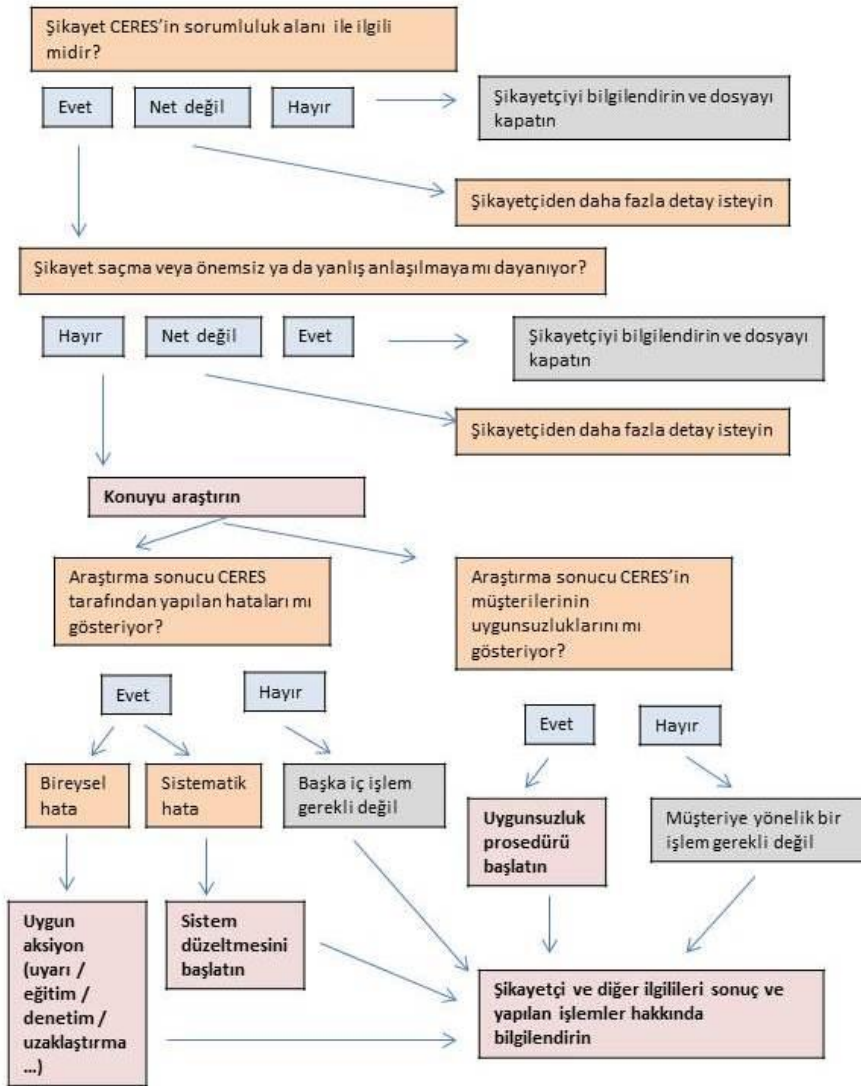
## CERES'e Yapılan Şikayetler ve İtirazlar ile İlgili Kısa Bilgi


### 1. Tanım:

- **İtiraz:** Bir müşteri sertifikasyon kararı ile ilgili aynı fikirde olmadığı zaman, karara itiraz edebilir.
- **Şikayet:** CERES'in her alandaki performansı ile ilgili şikayet sunulabilir (denetim, sertifikasyon, mali, başvuru).

### 2. Prosedür:

Web sitemizde resmi bir şikayet için kullanılabilecek bir **şikayet formu** bulunmaktadır. Ancak, CERES, basit bir e-mail hatta sözel olarak bildirilen **diğer şikayet şekillerini** de kabul etmektedir. Aşağıdaki karar ağacı, şikayetlerin ele alınması ile ilgili CERES iç prosedürünü gösterir:



 CERES	3.2.37tr Inf	Kısa Bilgi Şikayet ve İtirazlar	v 20.09.2014	2/2
---	--------------	---------------------------------	--------------	-----

Eğer şikayet bir CERES çalışanının performansı ile ilgiliyse, karar, [şikayete konu olan personel](#) tarafından verilmemelidir.