

3.2.37tr Inf	CERES Şikâyet ve İtiraz Süreci – Kısa Bilgi	Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	28.04.2026
		Sayfa No	1/3

CERES Şikâyet ve İtiraz Süreci – Kısa Bilgi

1. Tanım:

İtiraz: Bir müşteri veya başvuru sahibi CERES tarafından alınmış bir sertifikasyon kararını kabul etmediğinde bu karara karşı itirazda bulunabilir.

Şikâyet: CERES'in faaliyetleri, personeli veya CERES tarafından sertifikalandırılmış kuruluşlar ile ilgili olarak müşteriler, başvuru sahipleri veya üçüncü taraflar tarafından iletilen memnuniyetsizlik bildirimidir.

2. Prosedür:

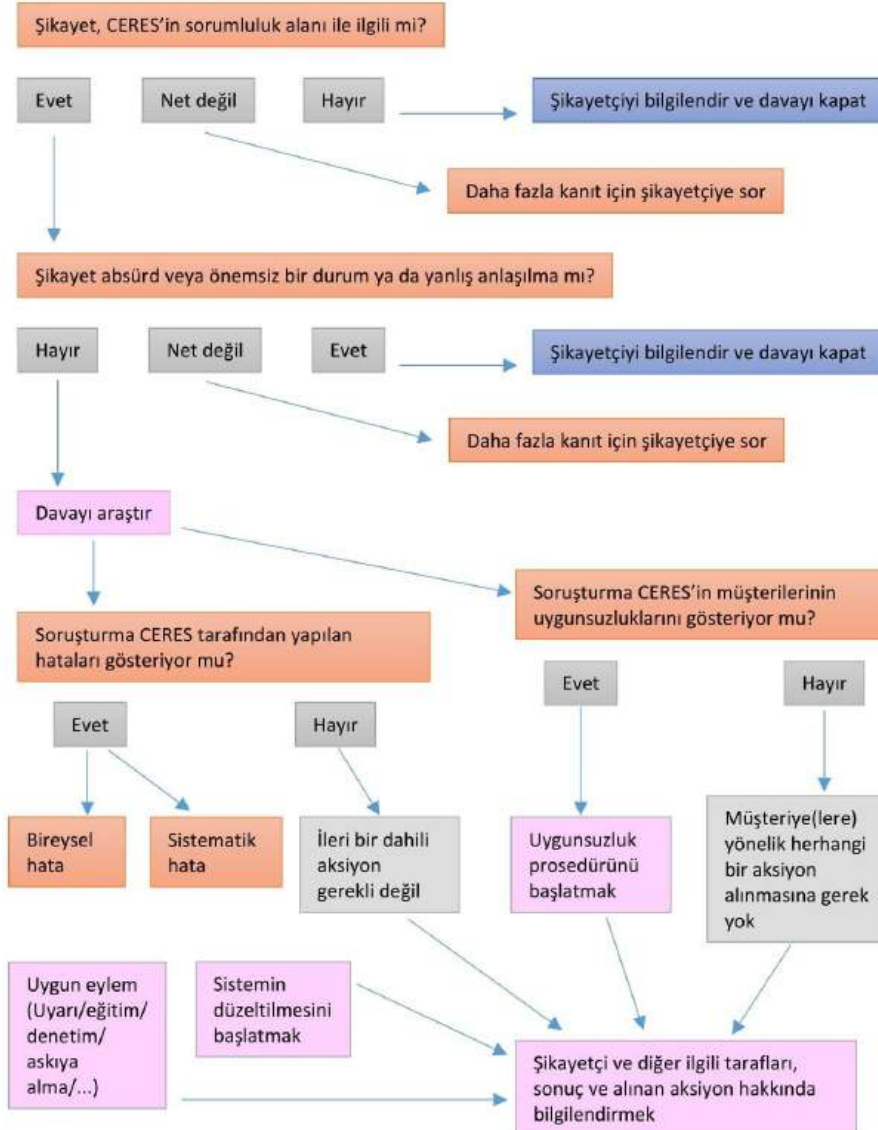
Web sitemizde resmi bir şikâyet için kullanılabilecek bir **şikâyet formu** yayınlıyoruz. Şikâyet ve itiraz başvuruları web sitesinde yer alan şikâyet formu, e-posta veya yazılı başvuru yoluyla CERES'e iletebilir. Sözlü olarak iletilen başvurular da kabul edilmekte olup kayıt altına alınarak değerlendirilir.


Bununla birlikte, CERES diğer formlarda sunulan, örneğin basit e-postalar veya sözlü olarak **yapılan diğer şikâyetleri de kabul eder.**

Şikâyet ve itiraz başvuruları aşağıdaki e-posta adreslerine iletebilir:

- quality@ceres-cert.com.tr
- ceres@ceres-cert.com.tr

Aşağıdaki karar şeması, şikâyet yönetimi için CERES iç prosedürünü açıklar:



	CERES Şikâyet ve İtiraz Süreci – Kısa Bilgi	Revizyon No	02
		Revizyon Tarihi	28.04.2026
3.2.37tr Inf		Sayfa No	1/3

Şikâyet, bir CERES çalıŐanının performansıyla ilgili ise, sonuca ilişkin karar asla Őikâyetin yapıldığı kiŐiyle, yani **aynı kiŐi tarafından** yapılamaz.

İtirazlar, ilk sertifikasyon karar sürecinde yer almamıŐ yetkin kiŐiler tarafından incelenir ve ilgili karar, mevcut kanıtlar ve değerlendirmeler dikkate alınarak verilir.