

3.2.37tr Inf	Kısa Bilgi Şikayetler ve İtirazlar	Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	03.04.2019
		Sayfa No	1/3

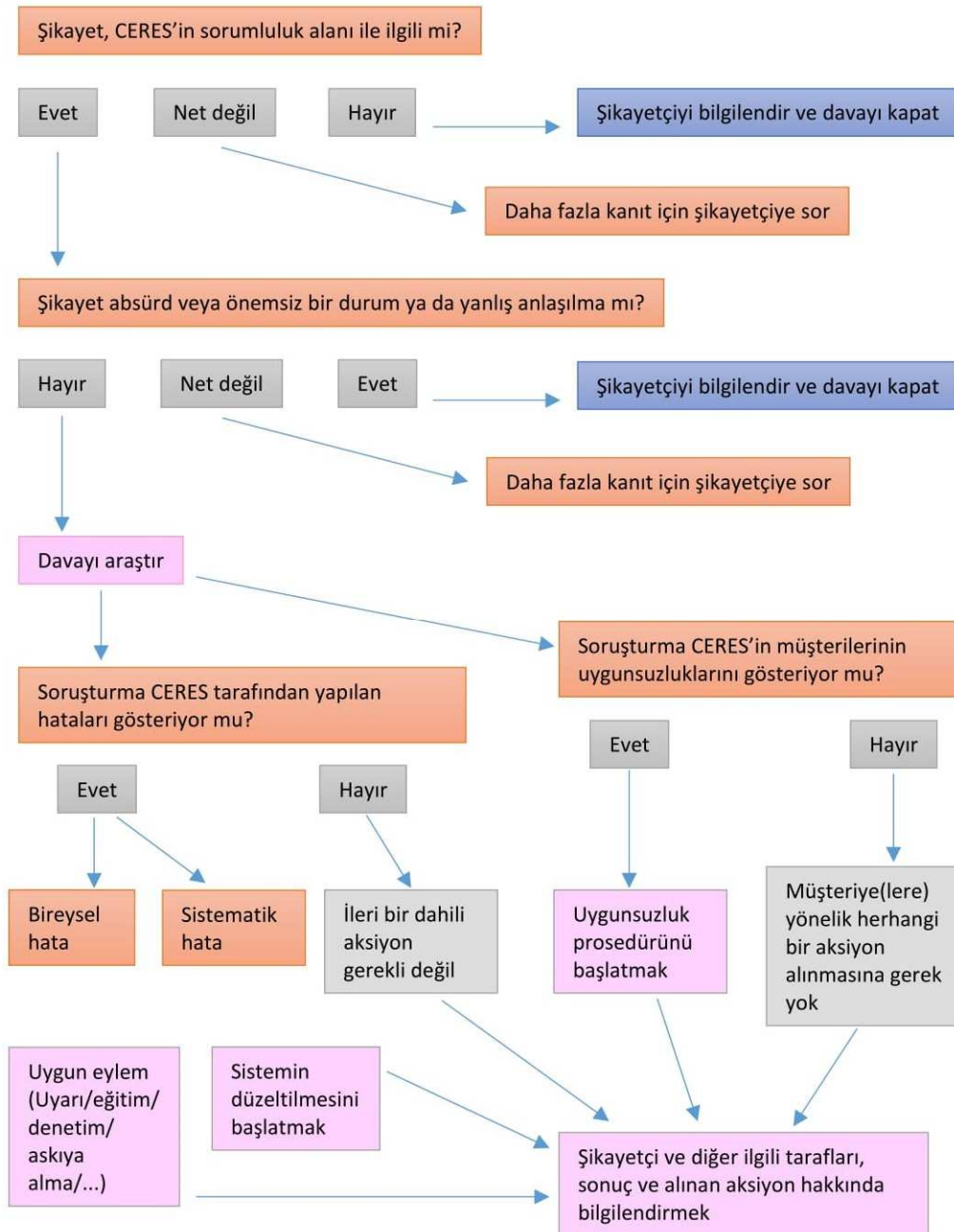
CERES'e Şikayetler ve İtirazlar Hakkında Kısa Bilgi

1. Tanım:

- **İtiraz:** Bir müşteri sertifika kararını kabul etmediğinde, bu karara karşı itirazda bulunabilir.
- **Şikayet:** CERES'in performansının her yönüne karşı bir şikayet sunulabilir. (denetim, sertifikasyon, finans, yönetim).

2. Prosedür:

Web sitemizde resmi bir şikayet için kullanılabilecek bir **şikayet formu** yayınlıyoruz. Bununla birlikte, CERES diğer formlarda sunulan, örneğin basit e-postalar veya sözlü olarak **yapılan diğer şikâyetleri de kabul eder**. Aşağıdaki karar şeması, şikayet yönetimi için CERES iç prosedürünü açıklar:



Şikayet, bir CERES çalışanının performansı ile ilgili ise, sonuca ilişkin karar asla şikayetin yapıldığı kişiyle, yani **aynı kişi tarafından** yapılamaz.