

İTİRAZ VE ŞİKÂYET PROSESİ

Her türlü şikâyet veya itirazlar BELGESER Belgelendirme merkez ofisi veya www.belgeser.com web sitesi bulunan Şikâyet ve İtiraz Formu doldurularak oluşturulur.

ŞİKÂYET

İTİRAZ

Belge geçerlilik süresine kadar yapılabilir.

Sınav sonuçları beyan edildikten sonra 15 gün içerisinde yapılmalıdır.

BELGESER Belgelendirme, web sitesine şikâyet/itiraz başvurusu yapıldığında kişiye bilgilendirme mesajı gönderilir.

İtiraz/Şikâyetin incelenmesi Kalite Müdürü veya Personel Belgelendirme Müdürü tarafından yapılır ve İtiraz/Şikâyetin kabul ya da reddedilmesi ile ilgili karar verilir.

RED

KABUL

Hayır

Evet

İtiraz/Şikâyet reddedildiyse İtiraz/Şikâyet sahibine reddedilme nedeni e-posta ile bilgilendirilir.

İtiraz/Şikâyet kabul olursa Düzeltici/Önleyici faaliyet başlatılacak ise "BS.FR005 Düzeltici Önleyici Faaliyet Talep Formu" ile DÖF açılır ve 30 (gün) içerisinde sonuçlandırılır.

Eğer İtiraz ve şikâyete konu olan sorun İtiraz/Şikâyet sahibi ile çözüme kavuşturulamamış ise İtiraz ve Şikâyet Komitesi Genel Müdür tarafından oluşturulur ve konu karara bağlanır.

İtiraz/Şikâyet sahibine itiraz/şikâyetin sonucu ile ilgili yazılı bildirim yapılır.