

İTİRAZ VE ŞİKAYET PROSESİ

Her türlü şikâyet veya itirazlar
KUZEY Belgelendirme merkez
ofisi veya
www.kuzeybelgelendirme.com web
sitesinde bulunan Şikâyet ve İtiraz
Formu doldurularak oluşturulur.

ŞİKAYET

İTİRAZ

Belge geçerlilik
süresine kadar
yapılabilir.

Sınav sonuçları beyan
edildikten sonra 15 gün
içerisinde yapılmalıdır.

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

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

RED

KABUL

hayır

evet

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

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

Eğer itiraz ve şikâyet 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.