



1. Amaç	2
2. Kapsam	2
3. Tanımlar	2
4. Sorumluluklar	2
5. İtiraz ve Şikâyetler	2
5.1 İtiraz ve Şikâyetlerin Tanımları	2
5.2 İtirazlar ve Şikâyetler Prosesi	3
5.3 İtiraz ve Şikâyet Başvuru Yolları	3
6. İtiraz ve Şikâyet Komitesinin Oluşturulması ve Yapısı	4
6.1 Komitenin Oluşturulması ve Yapısı	4
6.2 Komite Kararı ve Kararın Niteliği	4
7. Sonucun Kabul Edilmemesi Durumunda İzlenecek Yol	4
8. Uyuşmazlık, Şikâyet ve İtirazların Kayıtları	5
9. Uyuşmazlık, Şikâyet ve İtirazlar İşlemleri Sonrasında Düzeltici Faaliyetler	6
10. İlgili Dokümanlar	6
11. İlgili Kayıtlar	6
12. Ekler	6

Hazırlayan (YT) Yunus YILMAZ 	Gözden Geçiren (BM) Aydın DEMİR 	Onaylayan (GM) Yusuf YILMAZ 
Tarih: 07.07.2026	Tarih: 07.07.2026	Tarih: 07.07.2026



1. Amaç

Bu prosedür, BBS tarafından gerçekleştirilen belgelendirme hizmetlerinde müşterilerden gelebilecek itirazlar, şikâyet ve uyuşmazlıkların çözümüne dairdir.

2. Kapsam

Bu prosedür belgelendirme hizmeti verilen kuruluş ile BBS arasındaki her türlü uyuşmazlık, şikâyet ve itirazları kapsar.

3. Tanımlar

Uyuşmazlıklar

Belgelendirme hizmeti verilen kuruluş ile BBS (tetkikçiler ve uzmanlar dahil herhangi bir personel) arasındaki görüş ayrılığı

Şikâyet

Hizmetin verilmesi ile ilgili, belgelendirme hizmeti verilen kuruluşun, uyuşmazlık tanımına girmeyen ve BBS'nin müşterilerinin her türlü memnuniyetsizlikleri veya belgelendirme hizmeti verilen kuruluş hakkında herhangi bir kaynaktan gelebilecek şikâyetler

İtiraz

Müşteri tarafından, a) BBS tetkik ekibi ve/veya Belgelendirme Komitesi'nin kararlarına karşı, b) Şikâyet ve uyuşmazlıkla ilgili BBS tarafından verilen karara karşı İtiraz Komitesi'ne yapılan müracaat

4. Sorumluluklar

Bu prosedürün uygulanmasından, uyuşmazlık ve şikâyetlerin ele alınması ve karar verilmesinden Belgelendirme Müdürü, işlemler sonrası düzeltici/önleyici faaliyetlerinin takip ve koordinasyonundan Yönetim Temsilcisi sorumludur.

İtirazların karara bağlanmasından İtiraz Komitesi sorumludur.

5. İtiraz ve Şikâyetler

5.1 İtiraz ve Şikâyetlerin Tanımları

İtiraz konuları bunlarla sınırlı olmamak kaydı ile aşağıda sıralanmıştır:

- (a) BBS denetçi ve personelinin standartların yorumlanmasındaki herhangi bir farklılık,
- (b) BBS'nin herhangi bir dokümanı,
- (c) BBS'nin komitelerine gelen itirazlar

Şikâyet konuları bunlarla sınırlı olmamak üzere aşağıda sıralanmıştır:

- (a) BBS personeli veya tetkik ekibi üyeleri hakkındaki şikâyetler
- (b) BBS'nin yürütmüş olduğu faaliyetlerle ilgili şikâyetler
- (c) Kuruluş hakkındaki şikâyetler
- (d) BBS'nin komitelerine gelen şikâyetler

5.2 İtirazlar ve Şikâyetler Prosesi

İtirazlar ve Şikâyetler Prosesi BBS'ye (Belgelendirme Hizmeti verilen kuruluştan, belgelendirilmiş müşteri ile ilgili dış şikâyetlerden vb.) itiraz ve şikâyetin, bu prosedürün 5.3 maddesinde tanımlanan başvuru yollarından herhangi biri ile ulaştırılması ile başlar. İtirazı BBS'nin tüm personelleri, denetçileri alabilir ve dışarıdan da alınabilir. İtiraz işlemlerinin



yürütülmesinden Belgelendirme Müdürü sorumludur. Belgelendirme Müdürü öncelikle gelen itiraz ve/veya şikâyetle ilgili Uyuşmazlık/Şikâyet Formu (F.ENT.29) doldurulmasını sağlar. Bu form aracılığı ile itiraz, sonuçlanıncaya kadarki tüm aşamalarıyla birlikte geriye doğru izlenebilir şekilde kayıt altına alınır. Varsa müşterinin bu konudaki yazısı da forma eklenir. Doldurulan form itiraz eden kuruluşa gönderilerek kuruluşun onayı alınır. Her uyuşmazlık/şikâyet/itiraz ayrıca, tüm uyuşmazlık/şikâyetlerin hangi aşamada olduğunun toplu olarak takip edilebildiği Uyuşmazlık/Şikâyet/İtiraz Takip Formu'na (F.ENT.31) işlenir.

Belgelendirme Müdürü, itirazın/şikâyetin en geç on beş işgünü içerisinde ele alınma, sonuçlandırılma ve müşteriye geri bildiriminden sorumludur. Bu kapsamda itiraz/şikâyetle ilgili olarak taraflarla ve uygun gördüğü belgelendirme sorumluları, genel müdür ve tetkikçi/uzmanlarla görüşerek sonuçlanmasını ve gerekiyorsa şikâyetle ilgili yapılacak faaliyetler hakkında şikâyet sahibine yazılı olarak bilgi verilmesini sağlar. Belgelendirme Müdürü eğer şikâyetle taraf ise uyuşmazlığın/şikâyetin ele alınması ve çözümlenmesi sorumluluğu Yönetim Temsilcisine aittir.

Uyuşmazlık/şikâyetin sonucu ile ilgili, BBS ile müşteri arasında bir anlaşmazlık olursa (örneğin Belgelendirme Komitesi'nin kararına ya da şikâyet ve uyuşmazlıklar sonucunda verilen kararlara karşı) kuruluşun İtiraz Komitesi'ne müracaat etme hakkı vardır. Bu aşamadan sonra, bu prosedürde belirtilen itiraz prosesi işlemeye devam eder.

5.3 İtiraz ve Şikâyet Başvuru Yolları

İtiraz ve şikâyet başvuruları, başvuru sahibinin tercih edeceği aşağıdaki yollardan herhangi biri ile BBS'ye iletilir. BBS, başvuru yollarını ve başvuru sürecine ilişkin bilgiyi internet sitesi üzerinden kamuya açık olarak yayımlar ve talep eden her tarafa erişilebilir kılar:

- (a) BBS'nin internet sitesinde yer alan itiraz/şikâyet bildirim formunun doldurulması sureti ile elektronik ortamda,
- (b) BBS'nin internet sitesinde yayımlanan kurumsal e-posta adresine e-posta gönderilerek,
- (c) Uyuşmazlık/Şikâyet Formu (F.ENT.29) veya Müşteri İtiraz Formu (F.ENT.30) doldurulup imzalanarak BBS merkez adresine elden, posta veya kargo yolu ile,
- (d) BBS'ye ait faks numarasına faks gönderilerek,
- (e) BBS'ye ait telefon numaraları aranarak veya BBS personeline/tetkik ekibine sözlü olarak beyan edilerek,
- (f) Tetkik esnasında tetkik ekibine yazılı olarak iletilerek.

Telefonla veya sözlü olarak yapılan başvurular, başvuruyu alan BBS personeli tarafından aynı gün içerisinde Uyuşmazlık/Şikâyet Formu (F.ENT.29) veya Müşteri İtiraz Formu (F.ENT.30) üzerine yazılı hâle getirilir ve teyit alınmak üzere başvuru sahibine iletilir. Başvurunun hangi yolla yapıldığına bakılmaksızın tüm başvurular aynı şekilde kayıt altına alınır ve değerlendirilir; başvurunun BBS'ye ulaştığı tarih kayıt tarihi olarak esas alınır.

Başvurunun değerlendirmeye alınabilmesi için başvuruda; başvuru sahibinin adı/unvanı, iletişim bilgileri, itiraz/şikâyet konusunun açık tanımı ve varsa destekleyici kanıt/belgelerin bulunması gerekir. Belgelendirme Müdürü, başvurunun alındığına dair yazılı teyidi (alındı bildirimi) en geç üç (3) işgünü içerisinde başvuru sahibine iletir. Başvurunun geçerli olup olmadığı, eksik bilgi bulunması hâlinde ise tamamlanması gereken hususlar başvuru sahibine yazılı olarak bildirilir.

Başvurunun herhangi bir yolla yapılmış olması, başvuru sahibi için hak kaybına yol açmaz. İtiraz veya şikâyetle bulunulmasının başvuru sahibi bakımından doğuracağı sonuçlara ilişkin esaslar 7.4 maddesinde tanımlanmıştır.



6. İtiraz ve Şikâyet Komitesinin Oluşturulması ve Yapısı

6.1 Komitenin Oluşturulması ve Yapısı

İtiraz/Şikâyet Komitesi, gerekli durumlarda Belgelendirme Müdürü tarafından itiraz/şikâyet konusu doğrultusunda yetkinliği olan ve tarafsız kişilerden atanan 5 üyeden oluşur. Karar için en az 3 üyenin oybirliği şarttır. 3 üyeden en az 2'sinin karar verilen konuda (Ör: KYS, ÇYS, BGYS ve/veya GGYS konularında denetçi/uzman ve ISO 17021 Eğitimi almış) yeterli olması gerekir. İtiraz/Şikâyet Komitesi üyeleri aynı zamanda Belgelendirme Komitesi üyesi olamaz; üyeler arasında söz konusu itiraza/şikâyete taraf olan herhangi bir kişi bulunamaz.

İtiraz/Şikâyet Komitesi üyeleri BBS ile bir BBS Komite Üyeliği Sözleşmesi (F.ENT.13) imzalar (eğer BBS personeli değil iseler) ve ayrıca yükümlülük beyanı verirler. Bu işlemlerden Belgelendirme Müdürü sorumludur.

İtiraz/Şikâyet Komitesi Belgelendirme Müdürü tarafından atandıktan sonra, ilgili itiraz ve/veya şikâyet kayıtlarını ister ve bağımsız şekilde inceler. Eğer kayıtlar komite tarafından yeterli görülmez ise komite itiraza taraf kişilerle direkt olarak görüşür ve itiraz ve/veya şikâyetin objektif kayıtlarını yerinde inceler. Saptadığı objektif kanıtlar doğrultusunda kararını, yukarıda tanımlanan karar yeter sayısına uygun olarak verir.

6.2 Komite Kararı ve Kararın Niteliği

İtiraz/Şikâyet Komitesi kararını gerekçeleri ile birlikte yazılı olarak verir. Karar için bir süre sınırı bulunmamakla birlikte, komite tarafından en hızlı şekilde karara bağlanması gerekmektedir. Karar, Belgelendirme Müdürü tarafından en geç beş (5) işgünü içerisinde itiraz/şikâyet sahibine yazılı olarak bildirilir.

İtiraz/Şikâyet Komitesi tarafından verilen karar BBS açısından bağlayıcıdır ve BBS verilen bu karara uymak zorundadır. Ancak bu karar, itiraz/şikâyet sahibi bakımından bağlayıcı nihai karar niteliğinde değildir. İtiraz/şikâyet sahibinin kararı kabul etmeme hakkı saklı olup, sonucu kabul etmemesi durumunda bu prosedürün 7. maddesinde tanımlanan yolları kullanabilir.

Komite kararı; itiraz/şikâyet sahibinin akreditasyon kurumuna (TÜRKAK) başvurma, ilgili standart sahibi/şema sahibi kuruluşlara başvurma ve yasal yollara (yargı yoluna) müracaat etme haklarını hiçbir şekilde ortadan kaldırmaz, sınırlandırmaz veya bu haklardan feragat edildiği anlamına gelmez.

Kararın itiraz/şikâyet sahibine bildirildiği yazıda; kararın gerekçesi ile sonucun kabul edilmemesi hâlinde izlenebilecek yollar ve bunlara ilişkin süreler açıkça belirtilir.

7. Sonucun Kabul Edilmemesi Durumunda İzlenecek Yol

İtiraz/şikâyet sahibinin, BBS tarafından veya İtiraz/Şikâyet Komitesi tarafından verilen sonucu kabul etmemesi durumunda izleyebileceği yollar aşağıda tanımlanmıştır. Bu yollar birbirinin alternatifi olup, başvuru sahibi dilediği yolu seçmekte serbesttir:

7.1 BBS Nezinde Yeniden Değerlendirme Talebi

İtiraz/şikâyet sahibi, sonucun kendisine yazılı olarak bildirildiği tarihten itibaren en geç on beş (15) işgünü içerisinde, gerekçelerini ve varsa yeni kanıt/bilgi ve belgelerini sunmak sureti ile 5.3 maddesinde tanımlanan başvuru yollarından herhangi biri ile BBS'den yazılı olarak yeniden değerlendirme talep edebilir.

Yeniden değerlendirme talebi, ilk kararı veren komite üyelerinin yer almadığı, konuya taraf olmayan ve tarafsızlığı sağlanmış üyelerden Belgelendirme Müdürü tarafından yeniden oluşturulan bir İtiraz/Şikâyet Komitesi tarafından ele alınır. Komite, talebi en geç yirmi (20) işgünü içerisinde sonuçlandırır ve sonuç, gerekçeleri ile birlikte itiraz/şikâyet sahibine yazılı



olarak bildirilir. Yeniden değerlendirme süreci ücretsizdir ve tüm aşamaları Uyuşmazlık/Şikâyet/İtiraz Takip Formu (F.ENT.31) üzerinde kayıt altına alınır.

7.2 Akreditasyon Kurumuna Başvuru

İtiraz/şikâyet sahibi, BBS nezdindeki süreci tüketmiş olma şartı aranmaksızın, her aşamada BBS'yi akredite eden Türk Akreditasyon Kurumu'na (TÜRKAK) ve/veya ilgili akreditasyon kurumuna doğrudan başvurabilir. BBS, bu hakkın kullanılmasını hiçbir şekilde engelleyemez ve kısıtlayamaz.

Akreditasyon kurumu tarafından talep edilmesi hâlinde BBS, itiraz/şikâyete ilişkin tüm kayıt, bilgi ve belgeleri eksiksiz olarak sunmakla yükümlüdür. Bu yükümlülüğün yerine getirilmesinden Belgelendirme Müdürü ve Yönetim Temsilcisi sorumludur.

7.3 Yasal Yollar

İtiraz/şikâyet sahibinin, bu prosedürde tanımlanan yolların herhangi birine başvurmuş olup olmadığına bakılmaksızın, genel hükümler çerçevesinde yargı yoluna başvurma hakkı her zaman saklıdır. BBS ile müşteri arasındaki uyuşmazlıklarda, taraflar arasında imzalanan belgelendirme sözleşmesinde belirtilen yetkili mahkeme ve icra daireleri yetkilidir.

7.4 Genel Esaslar

- İtiraz/şikâyet sahibine, sürecin her aşamasında talep etmesi hâlinde sürecin durumu hakkında bilgi verilir.
- İtiraz veya şikâyetle bulunulması, başvuru sahibine karşı hiçbir şekilde ayrımcı davranışta bulunulmasına, hizmetin kısıtlanmasına veya belgelendirme sürecinin olumsuz etkilenmesine gerekçe teşkil etmez.
- Bu maddede tanımlanan yollar ve süreler, kararın bildirildiği yazıda ve BBS'nin internet sitesinde açık şekilde ilan edilir.
- Sürecin tüm aşamalarında gizlilik esastır ve 8. maddede tanımlanan kayıt ve gizlilik esasları uygulanır.

8. Uyuşmazlık, Şikâyet ve İtirazların Kayıtları

Uyuşmazlık, şikâyet ve itiraz kayıtları dosyada muhafaza edilir. Dosyanın başında Uyuşmazlık/Şikâyet/İtiraz Takip Formu (F.ENT.31) bulunur. Kuruluş belgeli bir firma ise Uyuşmazlık/Şikâyet Formu (F.ENT.29) / Müşteri İtiraz Formu'nun (F.ENT.30) bir kopyası ayrıca kuruluşa ait dosyada muhafaza edilir.

Uyuşmazlık, şikâyet ve itiraz kayıtları gizli olup BBS yönetimi, taraf olan kuruluş ve İtiraz Komitesi dışındaki taraflara açık değildir. Akreditasyon kurumunun talebi bu kapsamın dışındadır.

9. Uyuşmazlık, Şikâyet ve İtirazlar İşlemleri Sonrasında Düzeltici Faaliyetler

Her uyuşmazlık, şikâyet veya itirazla ilgili Belgelendirme Müdürü uygulanabilir olduğu ölçüde düzeltici/önleyici faaliyet başlatmaktan sorumludur. Düzeltici/Önleyici faaliyet talebi Belgelendirme Müdürü dışındaki herhangi bir BBS personelinden de gelebilir. Düzeltici/Önleyici faaliyetler Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne (PR.ENT.07) göre Yönetim Temsilcisi tarafından takip ve koordine edilir.

Yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında değerlendirilmesi amacı ile o toplantı dönemindeki uyuşmazlık, şikâyet ve itiraz işlemleri Yönetim Temsilcisi tarafından performans raporu aracılığı ile yönetime raporlanır. Yönetim de bu rapora istinaden ayrıca düzeltici/önleyici faaliyet kararları alabilir (bkz. Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PR.ENT.03)).



10. İlgili Dokümanlar

- Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PR.ENT.03)
- Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PR.ENT.07)
- İtiraz ve Şikâyet Prosesi (PR.ENT.06_Ek.01)

11. İlgili Kayıtlar

- Uyuşmazlık/Şikâyet Formu (F.ENT.29)
- Müşteri İtiraz Formu (F.ENT.30)
- Uyuşmazlık/Şikâyet/İtiraz Takip Formu (F.ENT.31)
- BBS Komite Üyeliği Sözleşmesi (F.ENT.13)

12. Ekler

-

PR.ENT.06 Revizyon 08 Sayfa 7 / 7	İtirazlar, Şikâyetler ve Uyuşmazlıklar Prosedürü	
--	---	---

Rev. no	Revizyon tarihi	Yapılan Revizyonun İçeriği
01	31.01.2006	İtiraz Komitesi'nin oluşturulması ve yapısı ile ilgili kurallar KEK.EK2'den çıkarılarak bu prosedüre eklendi.
02		
03	22.02.2008	İçerik gözden geçirilip güncellendi
04	23.05.2012	İtiraz komitesinin gerek duyulduğunda oluşturulacağı ifade edildi
05	09.01.2014	Şirket ortaklık yapısının değişmesinden dolayı logo ve isim değişikliği düzenlendi.
06	06.09.2016	Logo ve ünvan değişikliği
07	31.01.2022	İtiraz ve şikâyetler prosesine müşteriye geri bildirim hususu dahil edilmiştir.
08	07.07.2026	İtiraz/Şikâyet Komitesi kararının, itiraz/şikâyet sahibi bakımından bağlayıcı nihai karar niteliğinde olmadığı hususu açıklığa kavuşturulmuştur (Madde 6.2). İtiraz/şikâyet başvurularının hangi yollarla yapılacağı tanımlanmıştır (Madde 5.3). İtiraz/şikâyet sahibi tarafından sonucun kabul edilmemesi durumunda izlenecek yol tanımlanmıştır (Madde 7). Buna bağlı olarak madde numaraları ve içindekiler güncellenmiştir.