



ALFATEST TEKNİK KONTROL VE MÜHENDİSLİK LTD. ŞTİ.
ŞİKÂyet VE İTİRAZ SÜRECİ HAKKINDA BİLGİLENDİRME

Doküman No : F-27
Revizyon No : 00

Yayın Tarihi : 05 / 01 / 2026
Rev. Tarihi : / /

ALFATEST Teknik Kontrol ve Mühendislik Ltd. Şti., muayene hizmetlerine ilişkin her türlü şikâyet, itiraz ve öneriyi tarafsız biçimde değerlendirir. Bu bilgilendirme, başvuru sürecimizin kamuya açık tanımıdır.

TANIMLAR

Şikâyet: Kuruluşumuzun verdiği hizmete ilişkin memnuniyetsizlik bildirimidir (hizmet kalitesi, personel davranışı, süre, iletişim vb.).

İtiraz: Kuruluşumuzun verdiği muayene kararına karşı, kararın yeniden değerlendirilmesi talebidir.

Öneri: Hizmetlerimizin geliştirilmesine yönelik görüş ve tavsiyelerdir.

BAŞVURU NASIL YAPILIR?

Başvurular yazılı olarak yapılır. F-26 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Başvuru Formu doldurularak aşağıdaki kanallardan iletilebilir:

- E-posta: info@alfatestmuhendislik.com
- Posta veya elden teslim: Adalet Mah. 2131/1 Sk. No:2/36 Altundağ Plaza, Bayraklı / İZMİR
- Telefon ile yapılan bildirimler, kuruluşumuz tarafından yazılı hâle getirilerek kayıt altına alınır.

Başvuru formunun kullanılması zorunlu değildir; yazılı her başvuru işleme alınır. İtirazlar, muayene raporunun tarafınıza teslim edilmesinden itibaren 30 gün içinde yapılmalıdır.

SÜREÇ VE SÜRELER

Adım	Süre
Başvurunun kayda geçirilmesi	Alındığı gün
Başvurunun alındığının size bildirilmesi	En geç 5 iş günü
Başvurunun geçerliliğinin teyidi ve işleme alınması	En geç 5 iş günü
İncelemenin tamamlanması ve kararın verilmesi	En geç 30 gün
Kararın size bildirilmesi	Karar tarihinden itibaren 5 iş günü
Karara karşı itiraz hakkı	Karar bildiriminden itibaren 30 gün

Sürecin 30 gün içinde tamamlanamaması hâlinde gerekçe ve tahmini süre tarafınıza yazılı olarak bildirilir.

DEĞERLENDİRME İLKELERİMİZ

- Başvurunuz, başvuruya konu muayene veya kararda görev almamış personel tarafından incelenir.
- Karar, incelemeyi yürüten personel dışındaki yetkili tarafından gözden geçirilir ve onaylanır.
- Şikâyet veya itirazda bulunmuş olmanız, tarafınıza karşı hiçbir ayrımcı davranışa yol açmaz.
- Başvuruza ilişkin tüm bilgi ve belgeler gizli tutulur; akreditasyon kurumu dışındaki üçüncü taraflarla paylaşılmaz.
- Müşterimiz dışındaki kaynaklardan gelen şikâyetlerde, başvuru sahibinin kimliği müşteriye açıklanmaz.
- İnceleme sonucunda muayene raporunda değişiklik gerekmesi hâlinde rapor yeni revizyon numarası ile düzenlenir; gerekiyorsa muayene ücretsiz olarak tekrarlanır.
- Her başvuru, düzeltici faaliyet ihtiyacı açısından ayrıca değerlendirilir.

SONUCUN BİLDİRİLMESİ

İnceleme sonucunda verilen karar; gerekçesi, dayandığı kanıtlar ve varsa yapılacak düzeltme ile birlikte tarafınıza yazılı olarak bildirilir. Karardan memnun kalmamanız hâlinde, bildirimden itibaren 30 gün içinde karara itiraz edebilirsiniz.