



STANDART KONTROL VE TEST HİZMETLERİ  
MALİKÖY AOSB 30 AĞUSTOS CAD. NO:18-A  
SİNCAN \ ANKARA  
TEL: +90 312 905 06 90 – FAX: +90 312 905 54 52  
www.stest.com.tr – info@stest.com.tr

Her hakkı mahfuzdur. Yazılı izin olmadan dokümanların hiçbir kısmı kopya, kayıt, basım veya diğer herhangi bir şekilde çoğaltılamaz ve yayınlanamaz.

## ŞİKAYET / İTİRAZ BİLDİRİMİ ve DEĞERLENDİRİLMESİ FORMU

Kayıt Numarası:

(Kalite Sistem Uzmanı tarafından doldurulacaktır.)

### Bu Kısım Şikayet/İtiraz Bildirimi Sahibi Tarafından Doldurulacaktır.

#### Şikayet / İtiraz Bildiriminde Bulunan Hakkında Bilgiler

Adı Soyadı

Kuruluş

Unvan/Görev

Adres

Telefon

E-posta

İletişim Kurulacak İkinci Yetkili Bilgileri  
(varsa)

#### Şikayet / İtiraz Bilgileri

Bildirim Türünü İşaretleyiniz

Şikayet

İtiraz

Şikayet / İtiraza Neden Olan Hizmet

Gerçekleşme Tarihi

#### Şikayet / İtiraz Konusu ve Açıklaması

Tekrar Eden Bir Sorun mu?

Evet

Hayır

Evet ise Açıklama:

**NOT:** Şikayet / İtirazınızın en etkin şekilde değerlendirilebilmesi için bildirim konusuna ilişkin somut delilleri doküman, form, rapor vb. numara ve tarihi ile belirtiniz. Laboratuvar faaliyetleri ile ilgili bildirimimize konu olan hizmeti tarih, numune adı, yapılan deney, süresi, ilgili personel vb. detay bilgiler ile açıklayınız. Bildiriminiz STEST web sitesinde tarafların erişimine açık olan BDD.PRD.30013 Müşteri İlişkileri Yönetimi Prosedürü uyarınca değerlendirilecektir.

Bildirim Tarihi

Bildirimde Bulunan İmza

Kayıt Numarası:

(Kalite Sistem Uzmanı tarafından doldurulacaktır.)

Doküman No KYS.FRM.31794	ŞİKAYET/İTİRAZ BİLDİRİMİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ FORMU				Hazırlayan Selda SEMERCİOĞLU	
Yayın Tarihi 23.02.2021					Kontrol Eden Kemal BAĞDAT	
Sayfa Boyutu A4	Yazım Ortamı Word	Sayfa 1 / 3	Revizyon Kodu REV02	Revizyon Tarihi 14.03.2024	Revizyon Gerçekleştiren Elif YILMAZ	Onaylayan Öznur ÖKÇÜN

**GİZLİLİK DERECEİ: TASNİF DIŞI**

STANDART KONTROL VE TEST HİZMETLERİ  
MALIKÖY AOSB 30 AĞUSTOS CAD. NO:18-A  
SİNCAN \ ANKARA  
TEL: +90 312 905 06 90 – FAX: +90 312 905 54 52  
www.stest.com.tr – info@stest.com.tr

Her hakkı mahfuzdur. Yazılı izin olmadan dokümanların hiçbir kısmı kopya, kayıt, basım veya diğer herhangi bir şekilde çoğaltılamaz ve yayınlanamaz.

**Bu Kısım Şikayet/İtiraz Bildirimi Değerlendiren Tarafından Doldurulacaktır.**

Bildirim Tarihi/ Saati			
Bildirimi Alan Birim/Bölüm			
Bildirimi Alanın Adı Soyadı		Görevi	
Bildirim Yapılma Yöntemi	<input type="checkbox"/> E-posta	<input type="checkbox"/> Telefon	<input type="checkbox"/> Web sitesi <input type="checkbox"/> Diğer .....

**ÖN DEĞERLENDİRME**

Ön Değerlendirme Ekibi	
Ön Değerlendirme Bulguları	

Şikayet / İtiraz Teyit Edildi mi?	<input type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır
-----------------------------------	-------------------------------	--------------------------------

Müşteri Bilgilendirilme Tarihi, Bilgilendirme Yöntemi, Bilgilendirilen Yetkili ve İletişim Bilgileri	
--	--

**Şikayet / İtiraz Teyit Edildi ise Aşağıdaki Kısımları Doldurunuz.**

Değerlendirme Ekibi	
---------------------	--

Kök Neden	
-----------	--

Düzeltilme Yapılacak mı?	<input type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır
--------------------------	-------------------------------	--------------------------------

Yapılan Düzeltme ve Gerçekleşme Tarihi	
--	--

Düzeltilici Önleyici Faaliyet Formu Gerekli mi?	<input type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır
---	-------------------------------	--------------------------------

Doküman No KYS.FRM.31794	ŞİKAYET/İTİRAZ BİLDİRİMİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ FORMU				Hazırlayan Selda SEMERCİOĞLU
Yayın Tarihi 23.02.2021					Kontrol Eden Kemal BAĞDAT
Sayfa Boyutu A4	Yazım Ortamı Word	Sayfa 2 / 3	Revizyon Kodu REV02	Revizyon Tarihi 14.03.2024	Revizyon Gerçekleştiren Elif YILMAZ
					Onaylayan Öznur ÖKÇÜN

**GİZLİLİK DERECEİ: TASNİF DIŞI**

STANDART KONTROL VE TEST HİZMETLERİ  
MALIKÖY AOSB 30 AĞUSTOS CAD. NO:18-A  
SİNCAN \ ANKARA  
TEL: +90 312 905 06 90 – FAX: +90 312 905 54 52  
www.stest.com.tr – info@stest.com.tr

Her hakkı mahfuzdur. Yazılı izin olmadan dokümanların hiçbir kısmı kopya, kayıt, basım veya diğer herhangi bir şekilde çoğaltılamaz ve yayınlanamaz.

**Evet ise DF/Düzeltilici Önleyici Faaliyet Formu Numarası ve Açılma Tarihi**

**Verilen Karar (Sonuç)**

**Düzeltilici Önleyici Faaliyet Formu kapatıldı mı?**

Evet

Hayır

**Müşteri Bilgilendirildi mi?**

Evet

Hayır

**Müşteri Bilgilendirilme Tarihi, Bilgilendirme Yöntemi, Bilgilendirilen Yetkili ve İletişim Bilgileri**

**Form Kapanış Tarihi**

**Kapanış Onayını Veren / İmza**

Doküman No KYS.FRM.31794	ŞİKAYET/İTİRAZ BİLDİRİMİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ FORMU				Hazırlayan Selda SEMERCİOĞLU	
Yayın Tarihi 23.02.2021					Kontrol Eden Kemal BAĞDAT	
Sayfa Boyutu A4	Yazım Ortamı Word	Sayfa 3 / 3	Revizyon Kodu REV02	Revizyon Tarihi 14.03.2024	Revizyon Gerçekleştiren Elif YILMAZ	Onaylayan Öznur ÖKÇÜN