



Complaints and Appeals Procedure / Şikayet ve Şiraz Prosedürü

DN: P.GST.006

YT: 02.01.2026

RN: 01

RT: 10.08.2026

Sayfa: 1/5

Complaints and Appeals Procedure / Şikayet ve Şiraz Prosedürü

	Name, Surname Ad, Soyad	Date Tarih	Signature Şnza
Prepared By / Hazırlayan			
Controlled By / Kontrol Eden			
Approved By / Onaylama			



Complaints and Appeals Procedure / Şikayet ve Şiraz Prosedürü

DN: P.GST.006

YT: 02.01.2026

RN: 01

RT: 10.08.2026

Sayfa: 2/5

1. PURPOSE / AMAÇ

This procedure defines the method to be applied by Sigmacert for receiving, evaluating, investigating and concluding complaints and appeals related to its conformity assessment activities, including activities performed under the GSTC certification program (as applicable). It also defines roles and responsibilities for taking necessary corrective actions and communicating outcomes to relevant parties.

Bu prosedür; Sigmacert'in yürüttüğü uygunluk değerlendirme faaliyetlerine (uygulanabildiği ölçüde GSTC sertifikasyon programı kapsamındaki faaliyetler dahil) ilişkin şikayet ve itirazların alınması, değerlendirilmesi, incelenmesi ve sonuçlandırılmasında uygulanacak yöntemi tanımlar. Ayrıca gerekli düzeltici faaliyetlerin bağlatılması ve sonuçların ilgili taraflara iletilmesine ilişkin görev ve sorumlulukları belirler.

2. DEFINITIONS / TANIMLAR

Complaint: An expression of dissatisfaction made to Sigmacert by an organization or any other interested party, relating to Sigmacert's activities, personnel, procedures, decisions or services, where a response is expected.

Appeal: A request by an interested party for reconsideration of a decision made by Sigmacert (e.g., certification, suspension, withdrawal, scope change, or any other certification-related decision).

Complaints and Appeals Committee: A committee appointed by the General Manager, consisting of at least two persons, responsible for evaluating complaints and appeals and ensuring impartial decision-making. Committee members shall not have been involved in the activity and/or decision subject to the complaint/appeal.

Şikayet: Kuruluşların veya diğer ilgili tarafların, Sigmacert'in faaliyetleri, personeli, prosedürleri, kararları veya sunduğu hizmetlerle ilgili olarak ilettiği memnuniyetsizlik beyanıdır ve şikayete ilişkin bir yanıt beklenir.

Şiraz: İlgili tarafın, Sigmacert tarafından verilen bir kararın (ör. belgelendirme, kapsam değişikliği, askı, geri çekmeliptal vb.) yeniden değerlendirilmesini talep etmesidir.

Şikayet ve Şiraz Değerlendirme Komitesi: Genel Müdür tarafından atanan, en az iki kişiden oluşan ve şikayet/itirazları değerlendirmekten sorumlu komitedir. Komite üyeleri, şikayet/itiraza konu faaliyet velveya kararda görev almamış kişilerden seçilir ve tarafsız karar alınmasını sağlar.

3. RELATED DOCUMENTS / İLGİLİ DOKÜMANLAR

F.GST.023 Complaint and Appeal Evaluation Form / F.GST.023 Şikayet ve Şiraz Değerlendirme Formu

Relevant accreditation requirements and scheme documents (including GSTC requirements, as applicable) / İlgili akreditasyon gereklilikleri ve şema dokümanları (uygulanabildiği ölçüde GSTC gereklilikleri dahil)

GSTC Accreditation Manual for Certification Bodies – Industry, Version 5.0 (March 2026), Clause 8.6.1.3 / GSTC Akreditasyon El Kitabı Versiyon 5.0 (Mart 2026), Madde 8.6.1.3

F.GST.022 Complaints and Appeals Committee Membership Agreement / F.GST.022 Şikâyet ve İtiraz Komitesi Üyelik Sözleşmesi

F.GST.060 Public Information Publication and Verification Register / F.GST.060 Kamu Bilgisi Yayın ve Doğrulama Sicili

P.GST.004 Document Control Procedure; P.GST.005 Records Control Procedure; P.GST.010 Impartiality Procedure; P.GST.011 Confidentiality Procedure / P.GST.004 Doküman Kontrol Prosedürü; P.GST.005 Kayıt Kontrol Prosedürü; P.GST.010 Tarafsızlık Prosedürü; P.GST.011 Gizlilik Prosedürü

GSTC Grievance Procedure for Accreditation, v3.0 (17 March 2026), where applicable to accreditation-related escalation / Akreditasyonla ilişkili üst başvuru durumlarında uygulanabildiği ölçüde GSTC Grievance Procedure for Accreditation, v3.0 (17 Mart 2026)

4. IMPLEMENTATION / UYGULAMA

SIGMACERT shall maintain publicly accessible and up-to-date information on its complaint and appeal mechanisms in every language used by SIGMACERT for the relevant certification activities. The current controlled information shall be accessible through SIGMACERT's public website (currently <https://www.sigmacert.com/iletisim/> or a controlled successor URL) and shall remain consistent with this procedure.

The investigation team and/or decision-makers shall be independent from the activity and decision that is the subject of the complaint/appeal (e.g., different from the audit team and certification decision-makers). Where the complaint/appeal relates to the GSTC certification program, Sigmacert ensures that handling and decisions remain consistent with applicable GSTC and accreditation requirements.



Complaints and Appeals Procedure / Şikayet ve Şiraz Prosedürü

DN: P.GST.006

YT: 02.01.2026

RN: 01

RT: 10.08.2026

Sayfa: 3/5

SİGMACERT, şikâyet ve itiraz mekanizmalarına ilişkin güncel bilgileri, ilgili belgelendirme faaliyetlerinde kullandığı her dilde kamuya açık ve erişilebilir şekilde bulundurur. Güncel kontrollü bilgi SİGMACERT'in kamuya açık internet sitesi (mevcut durumda <https://www.sigmacert.com/iletisim/> veya kontrollü olarak bunun yerine geçen URL) üzerinden erişilebilir olur ve bu prosedürle tutarlı tutulur.

Şikayet/itirazın incelenmesi ve karara bağlanmasında görev alan kişiler, şikayet/itiraza konu olan faaliyet ve karardan bağımsız olmalıdır (ör. denetimi yapan ekip ve belgelendirme karar vericilerinden farklı). Konu GSTC sertifikasyon programı ile ilgili ise Sigmacert, sürecin ve kararların uygulanabilir GSTC ve akreditasyon gereklilikleriyle uyumlu olmasını sağlar.

4.1 RECEIPT AND REGISTRATION / ALINMASI VE KAYDA ALINMASI

Complaints and appeals may be submitted in writing or verbally (e.g., via e-mail, website, letter, telephone, or in person). All valid complaints/appeals are recorded on F.GST.023 Complaint and Appeal Evaluation Form and assigned a tracking reference. Receipt is acknowledged to the complainant/appellant without undue delay, and at the latest within 2 working days, unless justified otherwise.

Şikâyet ve itirazlar yazılı veya sözlü olarak (ör. e-posta, web sitesi, dilekçe, telefon veya yüz yüze) iletilir. Geçerli şikâyet/itirazların tamamı F.GST.023 şikâyet ve şiraz Değerlendirme Formuna kaydedilir ve takip numarası verilir. Şikâyet/itirazın alındığı, gecikmeksizin ve haklı bir gerekçe olmadıkça en geç 2 iş günü içinde şikâyet/itiraz sahibine teyit edilir.

4.2 COMPLAINTS RELATED TO SIGMACERT ACTIVITIES / SIGMACERT FAALİYETLERİLE İLGİLİ ŞİKAYETLER

Upon receipt, Sigmacert verifies whether the complaint relates to activities for which it is responsible. Where the complaint concerns a certified client, the effectiveness and integrity of the certified system/program are taken into account. Sigmacert remains responsible for decisions made at all stages of complaint handling.

The Management Representative collects relevant information, normally within 2 working days, and shares it with the Complaints and Appeals Committee for preliminary review. The complainant is informed about the status and next steps (in the complainant's preferred method, where feasible). The Committee convenes and reaches a decision, normally within 2 working days after information collection, unless the case requires extended investigation.

Based on the Committee decision, corrective actions are initiated where necessary, and the complainant is informed about the decision and implementation steps. The complaint is concluded within 1 month from the complaint date, unless an extension is justified; in such cases, the complainant is informed about the reasons and expected timeline. Results are communicated in writing.

Şikayet alındığında Sigmacert, şikayetin kendi sorumluluğunda yürütülen faaliyetlerle ilgili olup olmadığını teyit eder. Şikayet belgeli bir müşteri kuruluşla ilgiliyse, değerlendirmede sertifikalı sistem/programın etkinliği ve bütünlüğü dikkate alınır. Sigmacert, şikayeti ele almanın tüm aşamalarındaki kararlardan sorumludur.

Yönetim Temsilcisi ilgili bilgileri normal olarak 2 iş günü içinde toplar ve ön değerlendirme için şikayet ve şiraz Değerlendirme Komitesine iletir. Şikayetçi tarafa, şikayetin hangi aşamada olduğu ve sonraki adımlar hakkında (mümkünse talep edilen yöntemle) bilgilendirme yapılır. Komite, bilgi toplama sürecini takiben normal olarak 2 iş günü içinde toplanır ve karar verir; dosyanın kapsamına göre daha uzun inceleme gerekiyorsa bu durum gerekçesiyle birlikte yönetilir.

Komite kararı doğrultusunda gerekli ise düzeltici faaliyet başlatılır ve şikayetçi tarafa karar ve uygulama adımları bildirilir. Şikayet, şikayet tarihinden itibaren 1 ay içinde sonuçlandırılır; haklı gerekçeyle süre uzaması gerekiyorsa, gerekçesi ve öngörülen süre şikayetçiye bildirilir. Sonuçlar mutlaka yazılı olarak iletilir.

4.3 COMPLAINTS ABOUT CERTIFIED CLIENTS / BELGELİ KURULUŞLAR HAKKINDA YAPILAN ŞİKAYETLER

Complaints about certified clients (e.g., hotels/destinations within the scope of the GSTC program, as applicable) are recorded on F.GST.023 and, where necessary, linked to a corrective action record. The certified client is informed and requested to provide written feedback and evidence within 1 week, unless a different timeframe is justified by the nature of the complaint.

The Management Representative shares collected information with the Committee and coordinates the evaluation. Depending on the significance of the complaint, the Committee may decide on additional actions, such as a special audit, increased surveillance, request for additional evidence, or review at the next scheduled audit. Decisions are implemented and all parties are informed accordingly.



Complaints and Appeals Procedure / Şikayet ve Şiraz Prosedürü

DN: P.GST.006

YT: 02.01.2026

RN: 01

RT: 10.08.2026

Sayfa: 4/5

Belgeli kuruluşlar (uygulanabildiği ölçüde GSTC programı kapsamındaki otel/destinasyonlar dahil) hakkında gelen şikayetler F.GST.023 formuna kaydedilir ve gerekli durumlarda düzeltici faaliyet kaydı ile ilişkilendirilir. Belgeli kuruluş bilgilendirilir ve şikayete ilişkin yazılı görüş ve kanıtların normal olarak 1 hafta içinde iletilmesi talep edilir (şikayetin niteliğine göre farklı süre gerekçelendirilerek belirlenebilir).

Yönetim Temsilcisi toplanan bilgileri Komite ile paylaşır ve değerlendirme sürecini koordine eder. Şikayetin önemine göre Komite; özel denetim yapılması, gözetimin artırılması, ek kanıt talebi veya bir sonraki planlı denetimde detaylı kontrol gibi ilave adımlara karar verebilir. Alınan kararlar uygulamaya alınır ve ilgili taraflar uygun şekilde bilgilendirilir.

4.4 APPEALS / ŞİRAZLAR

If an appeal is submitted against a decision (e.g., certification, suspension, withdrawal, scope change), the appeal is registered on F.GST.023 and forwarded to the Committee without delay and at the latest within 1 working day. Sigmacert collects and verifies all necessary information to validate the appeal and enable an impartial review.

The Committee reviews the appeal, may request additional input from the Management Representative, General Manager, lead auditor/auditor or technical experts, and issues a written decision. The decision and rationale are communicated to the appellant. If the appellant does not accept the decision, applicable legal routes remain available.

Belgelendirme, kapsam değişikliği, askı, geri çekmeliptal gibi kararlara ilişkin bir itiraz iletilmesi halinde itiraz F.GST.023 formuna kaydedilir ve gecikmeksizin, en geç 1 iş günü içinde Komiteye iletilir. Sigmacert, itirazın değerlendirilmesi için gerekli tüm bilgileri toplar ve doğrular; tarafsız bir yeniden değerlendirme yapılmasını sağlar.

Komite itirazı değerlendirir; gerekli görürse Yönetim Temsilcisi, Genel Müdür, bağıdenetçidenetçi veya teknik uzmanlardan ek bilgi talep edebilir ve yazılı karar oluşturur. Karar ve gerekçesi itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir. Şiraz sahibinin kararı kabul etmemesi halinde ilgili yasal başvuru yolları saklıdır.

4.5 CONFIDENTIALITY, COMMUNICATION AND RECORDS / GİZLİLİK, BİLGİLENDİRME VE KAYITLAR

All complaint and appeal information is treated as confidential. Information is not disclosed to third parties unless required by law, requested by the accreditation body, or otherwise required by applicable scheme rules. Where disclosure to public authorities is required, the relevant client is informed unless prohibited by law.

Sigmacert maintains an archive (digital and/or physical) of all complaints/appeals, related evidence, decisions, communications and corrective actions. Records are retained for the defined retention period and made available to the accreditation body and, where applicable, GSTC upon justified request.

Tüm şikayet ve itiraz kayıtları gizli kabul edilir. Yasal zorunluluk, akreditasyon kuruluşunun talebi veya uygulanabilir şema kuralları dışında üçüncü taraflarla paylaşılmaz. Yasal mercilere bilgi verilmesi gerektiğinde, mevzuat engeli yoksa ilgili müğteri bilgilendirilir.

Sigmacert; tüm şikayet/itiraz kayıtları, kanıtlar, kararlar, yazışmalar ve düzeltici faaliyetleri kapsayan dijital ve/veya fiziksel bir arşiv tutar. Kayıtlar tanımlı saklama süresi boyunca muhafaza edilir ve haklı talep halinde akreditasyon kuruluşuna ve uygulanabildiği ölçüde GSTC'ye sunulur.

4.6 PUBLIC ACCESSIBILITY AND PUBLICATION CONTROL / KAMUYA AÇIKLIK VE YAYIN KONTROLÜ

The public complaint and appeal information shall, at a minimum, include: a clear summary of the complaint and appeal process; the languages in which the process is available; active submission channels/contact points; access to the current complaint/appeal application form or controlled electronic submission method; acknowledgement and indicative processing timeframes; impartiality, non-discrimination, confidentiality and non-retaliation principles; and the responsible SIGMACERT function. The public text shall not contain requirements that conflict with or materially omit mandatory controls defined in this procedure.

Kamuya açık şikâyet ve itiraz bilgilendirmesi asgari olarak; sürecin açık bir özetini, sürecin sunulduğu dilleri, aktif başvuru kanallarını/iletişim noktalarını, güncel şikâyet/itiraz başvuru formuna veya kontrollü elektronik başvuru yöntemine erişimi, başvurunun alındığına ilişkin teyit ve öngörülen işlem sürelerini, tarafsızlık, ayrımcılık yapmama, gizlilik ve misilleme yapmama esaslarını ve sorumlu ŞİGMACERT fonksiyonunu içerir. Kamuya açık metin, bu prosedürde tanımlanan zorunlu kontrollerle çeliğemez ve bu kontrolleri önemli ölçüde eksik bırakamaz.

The Quality Management Representative / GST Coordinator shall verify the public information against the current approved version of P.GST.006 and record the publication URL, language(s), publication/revision date, responsible person, verification result and dated screenshot/PDF evidence in F.GST.060. Any change to this procedure, submission channels, contact details, responsible functions, applicable language(s), forms or GSTC requirements shall trigger an immediate review of the corresponding public information.



Complaints and Appeals Procedure / Şikâyet ve Şiraz Prosedürü

DN: P.GST.006

YT: 02.01.2026

RN: 01

RT: 10.08.2026

Sayfa: 5/5

Kalite Yönetim Temsilcisi / GST Koordinatörü, kamuya açık bilgileri P.GST.006'nın yürürlükteki onaylı sürümüyle karşılaştırarak doğrular; yayın URL'sini, dil/dilleri, yayın/revizyon tarihini, sorumlu kişiyi, doğrulama sonucunu ve tarihli ekran görüntüsü/PDF kanıtını F.GST.060 üzerinde kayıt altına alır. Bu prosedürde, başvuru kanallarında, iletişim bilgilerinde, sorumlu fonksiyonlarda, kullanılan dillerde, formlarda veya GSTC gerekliliklerinde değişiklik olması, ilgili kamu bilgisinin derhal gözden geçirilmesini tetikler.

A revised complaint/appeal process shall not become effective until the corresponding public information has been reviewed for consistency and, where affected, updated. Obsolete web texts, forms, links or contact information shall be withdrawn or corrected without undue delay. Public availability and link/functionality shall be periodically verified, with evidence retained in accordance with P.GST.005.

Revize edilmiş bir şikâyet/itiraz süreci, ilgili kamu bilgisi tutarlılık açısından gözden geçirilmeden ve etkilenmişse güncellenmeden yürürlüğe alınmaz. Eski web metinleri, formlar, bağlantılar veya iletişim bilgileri gecikmeksizin geri çekilir ya da düzeltilir. Kamuya açık erişim ile bağlantıların/başvuru kanallarının çalışırılığı periyodik olarak doğrulanır ve kanıtları P.GST.005'e göre saklanır.

5. REVISION HISTORY / REVİZYON TARİHÇESİ

#	Revision Date	Revision Description	Prepared by	Reviewed by	Approved by	Management Review
0	02.01.2026	First issue				-
1	10.08.2026	GSTC Masabaşı denetim bulgularına istinaden / In response to GSTC desk assessment findings				