

	İDARİ PROSEDÜR	Doküman No Document No	INT-RA.IPR.012
	ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi Issued Date	01.08.2018
		Rev. No/ Tarih Rev Date:	01/02.01.2019
		Sayfa No Page No	1 / 5

REV NO	TARİH	REVİZYON NEDENİ	REVİZE EDEN
00	01.08.2018	İlk Yayın	
			

HAZIRLAYAN <i>Prepared by</i>	KONTROL EDEN <i>Controlled by</i>	ONAYLAYAN <i>Approved by</i>
Murat YILMAZ Genel Müdür	Emre Can ERCİHAN Kalite Yönetim Temsilcisi	Yasin Gökçe ÖZTÜRK Yönetim Kurulu Başkan Yrd.

INT-RA.IF.001-00/01.08.2018

Bu doküman kontrollü kopya olarak kaşelenip, imzalandığı takdirde günceldir. Kaşelenmemiş ve imzalanmamış dokümanlar KONTROLSÜZ KOPYA'dır.
This document is controlled document only if it is wet-stamped and signed. Unwet-stamped and unsigned documents are UNCONTROLLED COPY.

	İDARİ PROSEDÜR	Doküman No Document No	INT-RA.IPR.012
	ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi Issued Date	01.08.2018
		Rev. No/ Tarih Rev Date:	01/02.01.2019
		Sayfa No Page No	2 / 5

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ VE KAPSAM.....	3
2. SORUMLULUKLAR.....	3
3. TANIMLAR VE AÇIKLAMALAR	3
4. YÖNTEM	3
5. KAYITLAR.....	4
6. REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR.....	4



HAZIRLAYAN <i>Prepared by</i>	KONTROL EDEN <i>Controlled by</i>	ONAYLAYAN <i>Approved by</i>
Murat YILMAZ Genel Müdür	Emre Can ERCİHAN Kalite Yönetim Temsilcisi	Yasin Gökçe ÖZTÜRK Yönetim Kurulu Başkan Yrd.

INT-RA.IF.001-00/01.08.2018

Bu doküman kontrollü kopya olarak kaşelenip, imzalandığı takdirde günceldir. Kaşelenmemiş ve imzalanmamış dokümanlar KONTROLSÜZ KOPYA'dır.
This document is controlled document only if it is wet-stamped and signed. Unwet-stamped and unsigned documents are UNCONTROLLED COPY.

	İDARİ PROSEDÜR	Doküman No Document No	INT-RA.IPR.012
	ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi Issued Date	01.08.2018
		Rev. No/ Tarih Rev Date:	01/02.01.2019
		Sayfa No Page No	3 / 5

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedür, **INTERCON İPLE ERİŞİM VE EĞİTİM HİZMETLERİ A.Ş.** bünyesinde hizmet kalitesinin sağlanması, sürdürülmesi ve geliştirilmesi amacıyla, muayene faaliyetleri ile ilgili olarak müşterilerden veya bu konu ile ilgili diğer taraflardan gelebilecek itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi ve karara bağlanması yöntemini açıklamak için hazırlanmıştır.

2. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından, Genel Müdür ve Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.

3. TANIMLAR VE AÇIKLAMALAR

KYS: Kalite Yönetim Sorumlusu

Şikâyet: **INTERCON İPLE ERİŞİM VE EĞİTİM HİZMETLERİ A.Ş.** ile ilgili olarak, müşteriden ya da verilen hizmetle ilgili diğer taraflardan alınan her türlü şikâyet.

İtiraz: Müşterinin veya gerçekleştirilen muayene ve eğitim hizmetleri ile ilgili diğer tarafların, muayene ve eğitim sonucunda verilen karara karşı gelmesi, **INTERCON İPLE ERİŞİM VE EĞİTİM HİZMETLERİ A.Ş.**' nin çalışma prosedürlerine itiraz edilmesi, itiraza rağmen itirazın haklı bulunmamasına karar verilen durumlar ve bir üst mahkemeye veya hakem mahkemesine başvuru durumları.

4. YÖNTEM

- 4.1.** İtiraz durumlarında, üçüncü bir tarafın (ki bu bir akreditasyon kurumu olabilir) denetimine gidilebilir (hakem olarak) veya konu hakkında hukuksal yollara başvuru olarak olay mahkemeye intikal ettirilebilir. Bu süreç Genel Müdür tarafından izlenir. Şikâyetle ilgili olarak DFİ açılması/açılmaması durumu ve şikâyetin alınması ile başlayan ve kapanmasına kadar devam eden süreç içinde müşteri ile yapılan tüm yazışmalar, ilgili **INT-RA.IF.030 - Şikâyet ve İtirazları Değerlendirme Formu**' nun arkasına eklenerek, bu formla birlikte kalite kayıtları saklama süresine uygun süre boyunca muhafaza edilir.

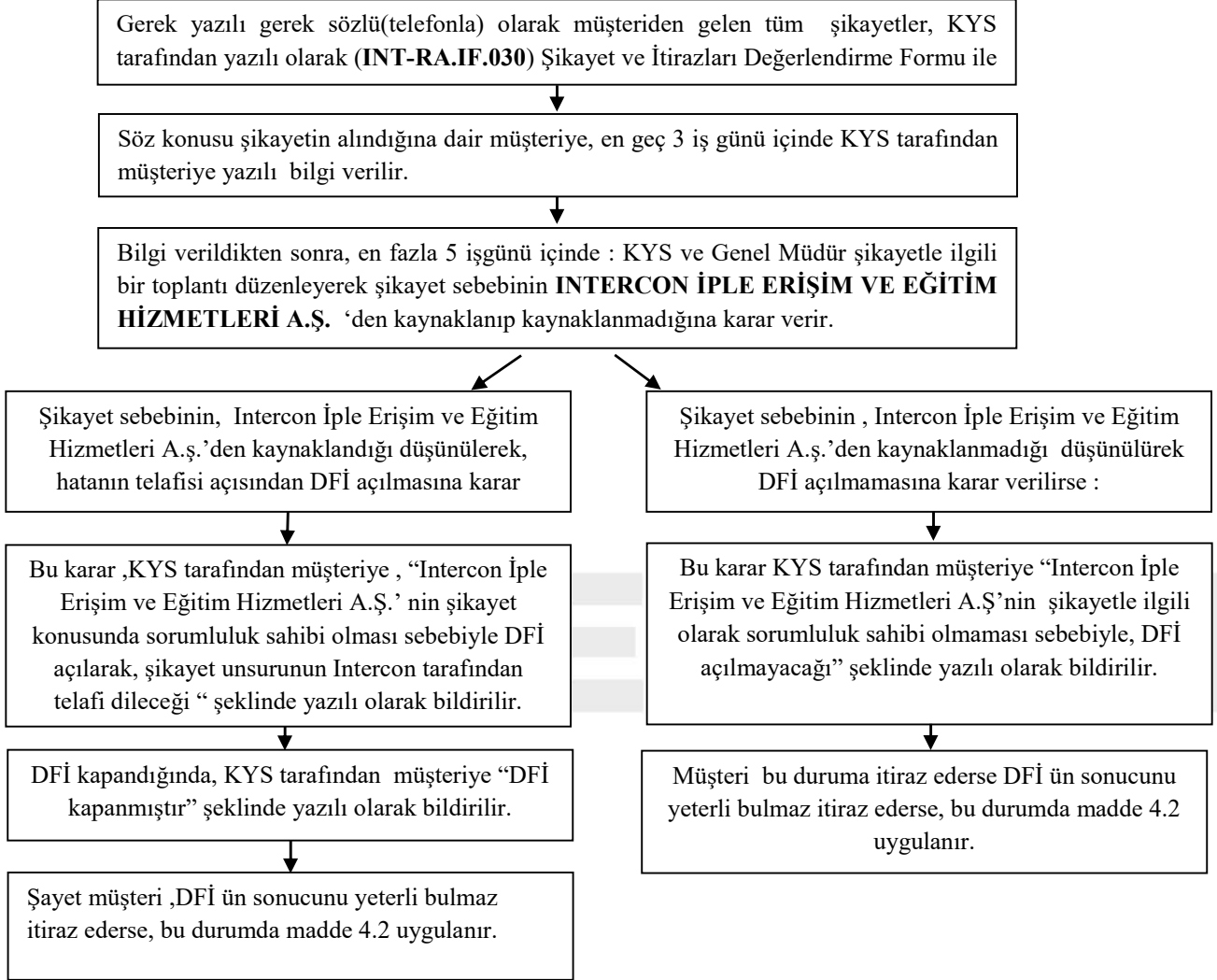
HAZIRLAYAN <i>Prepared by</i>	KONTROL EDEN <i>Controlled by</i>	ONAYLAYAN <i>Approved by</i>
Murat YILMAZ Genel Müdür	Emre Can ERCİHAN Kalite Yönetim Temsilcisi	Yasin Gökçe ÖZTÜRK Yönetim Kurulu Başkan Yrd.

INT-RA.IF.001-00/01.08.2018

Bu doküman kontrollü kopya olarak kaşelenip, imzalandığı takdirde günceldir. Kaşelenmemiş ve imzalanmamış dokümanlar KONTROLSÜZ KOPYA'dır.
This document is controlled document only if it is wet-stamped and signed. Unwet-stamped and unsigned documents are UNCONTROLLED COPY.

	İDARİ PROSEDÜR		Doküman No Document No	INT-RA.IPR.012
	ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ		Yayın Tarihi Issued Date	01.08.2018
			Rev. No/ Tarih Rev Date:	01/02.01.2019
			Sayfa No Page No	4 / 5

4.2 Şikayet ve İtirazların Değerlendirilmesi Süreci Akış Diyagramı



5. KAYITLAR

Şikayet ve İtirazları Değerlendirme Kayıtları
Düzeltilici / İyileştirici Faaliyet Kayıtları

6. REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

Şikayet ve İtirazları Değerlendirme Formu INT-RA.IF.030
Düzeltilici / İyileştirici Faaliyet Formu INT-RA.IF.024

HAZIRLAYAN <i>Prepared by</i>	KONTROL EDEN <i>Controlled by</i>	ONAYLAYAN <i>Approved by</i>
Murat YILMAZ Genel Müdür	Emre Can ERCİHAN Kalite Yönetim Temsilcisi	Yasin Gökçe ÖZTÜRK Yönetim Kurulu Başkan Yrd.

INT-RA.IF.001-00/01.08.2018

Bu doküman kontrollü kopya olarak kaşelenip, imzalandığı takdirde günceldir. Kaşelenmemiş ve imzalanmamış dokümanlar KONTROLSÜZ KOPYA'dır.
This document is controlled document only if it is wet-stamped and signed. Unwet-stamped and unsigned documents are UNCONTROLLED COPY.

	İDARİ PROSEDÜR	Doküman No Document No	INT-RA.IPR.012
	ŞİKAYET VE İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi Issued Date	01.08.2018
		Rev. No/ Tarih Rev Date:	01/02.01.2019
		Sayfa No Page No	5 / 5



HAZIRLAYAN <i>Prepared by</i>	KONTROL EDEN <i>Controlled by</i>	ONAYLAYAN <i>Approved by</i>
Murat YILMAZ Genel Müdür	Emre Can ERCİHAN Kalite Yönetim Temsilcisi	Yasin Gökçe ÖZTÜRK Yönetim Kurulu Başkan Yrd.

INT-RA.IF.001-00/01.08.2018

Bu doküman kontrollü kopya olarak kaşelenip, imzalandığı takdirde günceldir. Kaşelenmemiş ve imzalanmamış dokümanlar KONTROLSÜZ KOPYA'dır.
This document is controlled document only if it is wet-stamped and signed. Unwet-stamped and unsigned documents are UNCONTROLLED COPY.