 INTERCON	İDARİ PROSEDÜR	Doküman No Document No	INT.IPR.013
	ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ	Yayın Tarihi Issued Date	23.09.2014
		Rev. No/ Tarih Rev Date:	02/01.08.2018
		Sayfa No Page No	1 / 4


REVİZYON LİSTESİ

REV NO	TARİH	REVİZYON NEDENİ	REVİZE EDEN
00	23.09.2014	İlk Yayın	Seyhan YAKICI
01	01.08.2016	INTERCON logo, unvan değişikliği nedeniyle tasarım değiştirilerek, prosedür gözden geçirildi.	Seyhan YAKICI
02	01.08.2018	ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 ve ISO 45001:2018 uyarınca gözden geçirildi.	Volkan VURAL

HAZIRLAYAN <i>Prepared by</i> Volkan VURAL Kalite Müdürü ve Kalite Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN <i>Approved by</i> Yasin Gökçe ÖZTÜRK Genel Müdür Yrd.
---	--

INT.IF.001-01.07.2014/00

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.

 INTERCON	İDARİ PROSEDÜR	Doküman No Document No	INT.IPR.013
	ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ	Yayın Tarihi Issued Date	23.09.2014
		Rev. No/ Tarih Rev Date:	02/01.08.2018
		Sayfa No Page No	2 / 4

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




INTERCON

HAZIRLAYAN <i>Prepared by</i> Volkan VURAL Kalite Müdürü ve Kalite Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN <i>Approved by</i> Yasin Gökçe ÖZTÜRK Genel Müdür Yrd.
---	--

INT.IF.001-01.07.2014/00

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.IPR.013
	ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ	Yayın Tarihi Issued Date	23.09.2014
		Rev. No/ Tarih Rev Date:	02/01.08.2018
		Sayfa No Page No	3 / 4

1. AMAÇ VE KAPSAM

İşbu prosedür, INTERCON bünyesinde ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 ve ISO 45001:2018 EYS dahilinde hizmet kalitesinin sağlanması, sürdürülmesi ve geliştirilmesi amacıyla, Şirketimizin kapsam ve bağlamında tanımlandığı üzere muayene faaliyetleri ile ilgili olarak müşterilerden veya bu konu ile ilgili diğer iç ve dış paydaşlardan, taraflardan gelebilecek 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

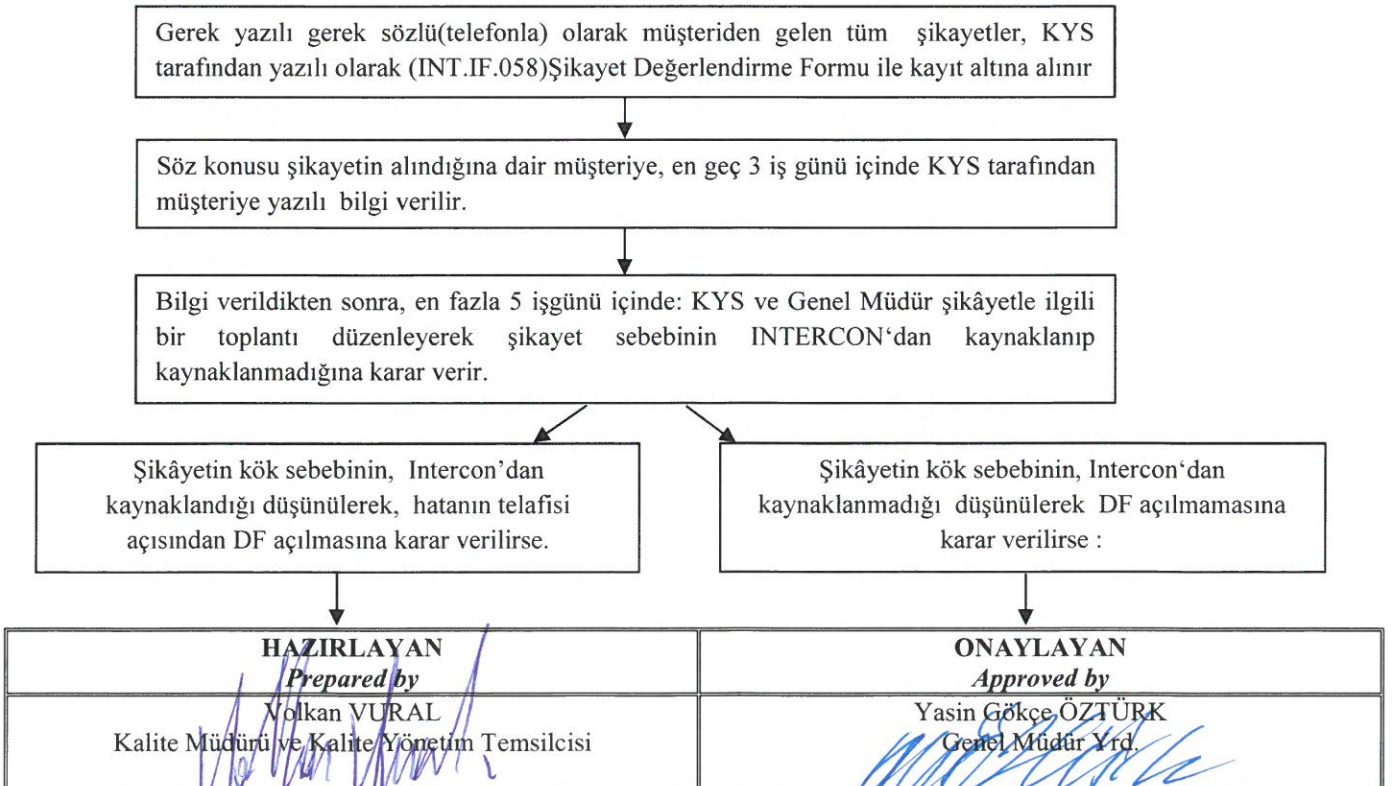
KYS: Kalite Yönetim Sorumlusu

Şikâyet: INTERCON ile ilgili olarak, müşteriden ya da verilen hizmetle ilgili diğer taraflardan alınan her türlü yakınma, memnuniyetsizliğe dayalı şikâyet.

YÖNTEM


4.1. Şirketimizin faaliyeti ile alakalı olarak Personel dahil iç veya dış paydaşlardan gelecek her türlü şikâyet ve öneri bu prosedür kapsamında değerlendirilecektir. Şikâyetle ilgili olarak DF açılması/açılmaması durumu ve şikâyetin alınması ile başlayan ve kapanmasına kadar devam eden süreç içinde müşteri ile yapılan tüm yazışmalar, ilgili **INT.IF.058 - Şikâyet Değerlendirme Formu**'nun arkasına eklenerek, bu formla birlikte kalite kayıtları saklama süresine uygun süre boyunca muhafaza edilir.

4.2 Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi Süreci Akış Diyagramı



INT.IF.001-01.07.2014/00

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.IPR.013
	ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ	Yayın Tarihi Issued Date	23.09.2014
		Rev. No/ Tarih Rev Date:	02/01.08.2018
		Sayfa No Page No	4 / 4

Bu karar, KYS tarafından müşteriye, iç veya dış paydaşa "Intercon'un şikâyet konusunda sorumluluk sahibi olması sebebiyle DF açılarak, şikâyet unsurunun Intercon tarafından telafi edileceği" şeklinde yazılı olarak bildirilir.

DF kapandığında, KYS tarafından müşteriye "DF kapanmıştır" şeklinde yazılı olarak bildirilir.

Şayet müşteri, DF ün sonucunu yeterli bulmaz itiraz ederse, bu durumda madde 4.2 tekraren uygulanır.

Bu karar KYS tarafından müşteriye iç veya dış paydaşa "Intercon'un şikâyetle ilgili olarak sorumluluk sahibi olmaması sebebiyle, DF açılmayacağı" şeklinde yazılı olarak bildirilir.

Müşteri bu duruma itiraz ederse DF ün sonucunu yeterli bulmaz itiraz ederse, bu durumda madde 4.2 uygulanır.

4. KAYITLAR

Şikâyet Değerlendirme Kayıtları
Düzeltilici Faaliyet Kayıtları

5. REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

Şikâyet Değerlendirme Formu INT.IF.058
Düzeltilici Faaliyet Formu INT.IF.049

HAZIRLAYAN <i>Prepared by</i>	ONAYLAYAN <i>Approved by</i>
Volkan VURAL Kalite Müdürü ve Kalite Yönetim Temsilcisi	Yasin Gökçe ÖZTÜRK Genel Müdür Yrd.

INT.IF.001-01.07.2014/00

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.