


|   |                                       |                                    |               |
|---|---------------------------------------|------------------------------------|---------------|
| <br>INTERCON | <b>İDARİ PROSEDÜR</b>                 | <b>Doküman No</b><br>Document No   | INT.IPR.013   |
|   | <b>ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ</b> | <b>Yayın Tarihi</b><br>Issued Date | 23.09.2014    |
|   |                                       | <b>Rev. No/ Tarih</b><br>Rev Date: | 03/10.05.2019 |
|   |                                       | <b>Sayfa No</b><br>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  |
| 03     | 10.05.2019 | 17020 standardının ismi eklendi ve şikayetlerin gizli olarak değerlendirileceği belirtildi.   | Esin CEYHAN   |

|  |  |
|--|--|
| <b>HAZIRLAYAN</b><br><i>Prepared by</i><br>Esın CEYHAN<br>Kalite Müdürü ve Kalite Yönetim Temsilcisi | <b>ONAYLAYAN</b><br><i>Approved by</i><br>Yasın Gökçe ÖZTÜRK<br>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.

|   |                                       |                                    |               |
|---|---------------------------------------|------------------------------------|---------------|
| <br>INTERCON | <b>İDARİ PROSEDÜR</b>                 | <b>Doküman No</b><br>Document No   | INT.IPR.013   |
|   | <b>ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ</b> | <b>Yayın Tarihi</b><br>Issued Date | 23.09.2014    |
|   |                                       | <b>Rev. No/ Tarih</b><br>Rev Date: | 03/10.05.2019 |
|   |                                       | <b>Sayfa No</b><br>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 |



**HAZIRLAYAN**

*Prepared by*

Esin CEYHAN

Kalite Müdürü ve Kalite Yönetim Temsilcisi

**ONAYLAYAN**


*Approved by*

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.

|   |                                       |                                    |               |
|---|---------------------------------------|------------------------------------|---------------|
|  | <b>İDARİ PROSEDÜR</b>                 | <b>Doküman No</b><br>Document No   | INT.IPR.013   |
|   | <b>ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ</b> | <b>Yayın Tarihi</b><br>Issued Date | 23.09.2014    |
|   |                                       | <b>Rev. No/ Tarih</b><br>Rev Date: | 03/10.05.2019 |
|   |                                       | <b>Sayfa No</b><br>Page No         | 3 / 4         |

## 1. AMAÇ VE KAPSAM

İşbu prosedür, INTERCON bünyesinde ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 ve ISO 17020 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 ve İtirazları Değerlendirme Formu'nun arkasına eklenerek, bu formla birlikte kalite kayıtları saklama süresine uygun süre boyunca muhafaza edilir. Müşterinin kamuya açık hale getirdiği veya INTERCON ile müşteri arasında kararlaştırılan bilgiler hariç, diğer tüm bilgiler özel bilgi olarak kabul edilir ve gizli tutulur. Bu kapsamda gelen her türlü şikâyet gizli olarak değerlendirilir.

## 4.2 Şikâyet ve İtirazların Değerlendirilmesi Süreci Akış Diyagramı

Gerek yazılı gerek sözlü(telefonla) olarak müşteriden gelen tüm şikâyetler, KYS tarafından yazılı olarak (INT.IF.058)Şikâyet ve İtirazları Değerlendirme Formu ile kayıt altına alınır.

Söz konusu şikâyetin alındığına dair müşteriye, en geç 3 iş günü içinde KYS tarafından yazılı bilgi verilir.

Bilgi verildikten sonra, en fazla 5 işgünü içinde: KYS ve Genel Müdür şikâyetle ilgili bir toplantı düzenleyerek şikâyet sebebinin INTERCON'dan kaynaklanıp kaynaklanmadığına karar verir.


Şikâyetin kök sebebinin, Intercon'dan kaynaklandığı düşünülerek, hatanın telafisi açısından DF açılmasına karar verilirse:

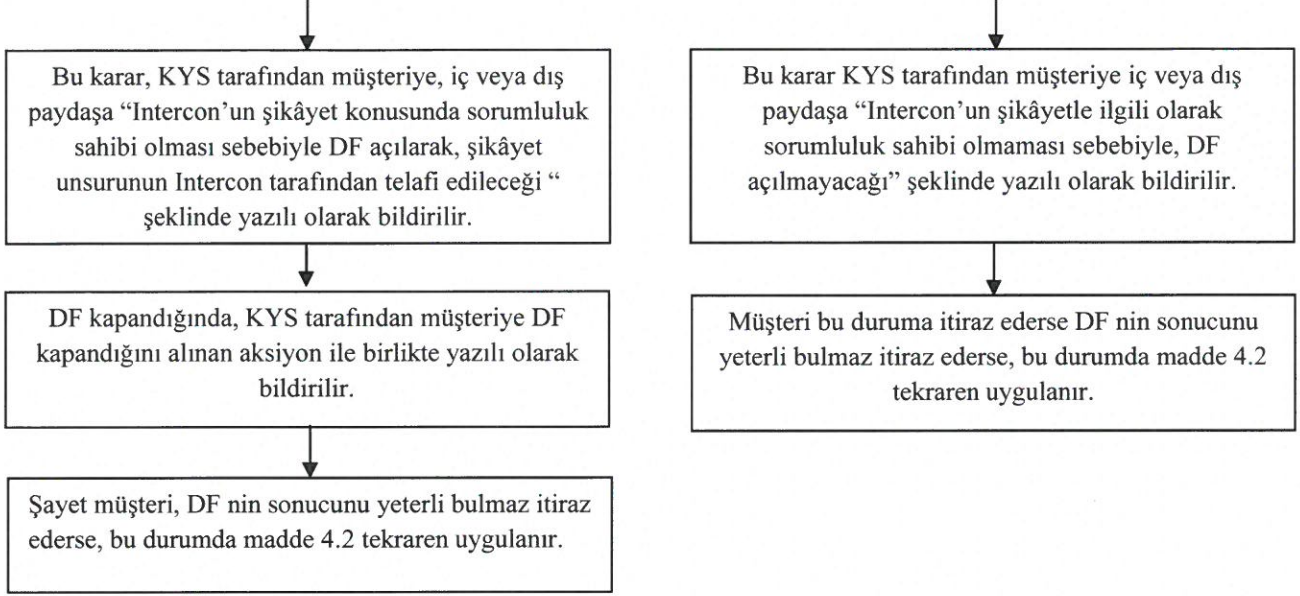
Şikâyetin kök sebebinin, Intercon'dan kaynaklanmadığı düşünülerek DF açılmamasına karar verilirse:

|   |  |
|---|--|
| <b>HAZIRLAYAN</b><br><i>Prepared by</i>                   | <b>ONAYLAYAN</b><br><i>Approved by</i> |
| Esin CEYHAN<br>Kalite Müdürü ve Kalite Yönetim Temsilcisi | Yasin Gökçe ÖZTÜRK<br>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.

|   |                                       |                                    |               |
|---|---------------------------------------|------------------------------------|---------------|
|  | <b>İDARİ PROSEDÜR</b>                 | <b>Doküman No</b><br>Document No   | INT.IPR.013   |
|   | <b>ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ</b> | <b>Yayın Tarihi</b><br>Issued Date | 23.09.2014    |
|   |                                       | <b>Rev. No/ Tarih</b><br>Rev Date: | 03/10.05.2019 |
|   |                                       | <b>Sayfa No</b><br>Page No         | 4 / 4         |



#### 4. KAYITLAR

Şikâyet Değerlendirme Kayıtları  
Düzeltilici Faaliyet Kayıtları

#### 5. REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

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

|   |  |
|---|--|
| <b>HAZIRLAYAN</b><br><i>Prepared by</i>                   | <b>ONAYLAYAN</b><br><i>Approved by</i> |
| Esin CEYHAN<br>Kalite Müdürü ve Kalite Yönetim Temsilcisi | Yasin Gökçe ÖZTÜRK<br>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.