

 <b>ENKON</b> End.Kont.Ltd.Şti	<b>PROSEDÜR</b>	Doküman No	ENK-P-013
		Yayın Tarihi	03.11.2008
	<b>ŞİKAYET VE İTİRAZLAR</b>	Değ. Tarihi	16.11.2017
		Değ. No	4
		Sayfa No	1/2

### 1-AMAÇ:

ENKON Endüstriyel Kontrol Kaynak San. ve Tic. Ltd. Şti.' nin faaliyetleri ile ilgili olarak müşterilerden veya bu konu ile ilgili diğer taraflardan gelen itiraz ve şikâyetleri değerlendirerek karara bağlamaktır.

### 2- UYGULAMA ALANI:

ENKON Endüstriyel Kontrol Kaynak San. ve Tic. Ltd. Şti.'nin çalıştığı tüm müşteriler için uygulanır.

### 3-SORUMLULUKLAR

- Muayene hizmetleri ile ilgili yapılan şikayetlerin ve itirazların tamamından ENKON Endüstriyel Kontrol Kaynak San. ve Tic. Ltd. Şti. sorumludur.
- Bir müşterinin veya gerçekleştirilen muayene faaliyeti ile ilgili diğer tarafların ENKON Endüstriyel Kontrol Kaynak San. ve Tic. Ltd. Şti. ve muayene personeli hakkındaki şikayetlerin takibinden KYT sorumludur.
- Muayene hizmeti sunulan firmalar hakkında yapılan şikayetlerin değerlendirilmesinden, gerçekleştirilen muayene faaliyetlerinden bağımsız olarak KYT sorumludur.

### 4- TANIMLAR:

#### 4.1. Şikâyet:

- Özel ve tüzel kişilerin, ENKON muayene faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, geçici, sürekli personeli, muayene ekipmanı veya taraflar için hazırlamış olduğu muayene raporunun içeriği, muayene sonuçları ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü ve yazılı olumsuz başvurulardır.

#### 4.2. İtiraz:

- Müşterinin veya gerçekleştirilen muayene faaliyeti ile ilgili diğer tarafların muayene sonucunda verilen karara karşı gelmesi,
- ENKON Endüstriyel Kontrol Kaynak San. ve Tic. Ltd. Şti.'nin çalışma prosedürlerine yapılan itirazlar
- İtiraz edilmesine rağmen itirazın haklı bulunmamasına karar verilen durumlar ve bir üst mahkemeye veya hakem mahkemesine başvuru durumları.

### 5- UYGULAMA ŞEKLİ:

5.1. ENKON Endüstriyel Kontrol Kaynak San. ve Tic. Ltd. Şti. tarafından yürütülmekte olan muayene faaliyetleri ile ilgili denetimler, muayene sonucundaki kararlar veya bahse konu faaliyetlere ilişkin diğer konularla ilgili olarak yapılan itiraz veya şikâyetler yazılı olarak KYT'ye yapılır. İtiraz veya şikâyetin alındığı, 2 iş günü içerisinde karşı tarafa bildirilir. Yazılı olarak alınamayan şikâyetleri KYT "Müşteri Şikayet/İtiraz Formu" ile kayıt altına alır ve Genel Müdüre iletir. Alınan itiraz veya şikâyetler neticesinde Genel Müdür ve KYT tarafından alınan kararlar ve/veya yapılacak düzeltici/önleyici faaliyetler hakkında bilgi, karşı tarafa alındı bildiriminden sonraki 5 iş günü içerisinde ( bu süre şikâyetin veya itirazın niteliğine göre uzayabilir.) KYT tarafından yazılı (e-mail, Fax) olarak verilir.

5.2.Müşteri Şikayet/İtiraz Formu Enkon firması [www.enkon.com.tr](http://www.enkon.com.tr) web adresinden Formlar

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi	Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

 <b>ENKON</b> End.Kont.ltd.şti	<b>PROSEDÜR</b>	Doküman No	ENK-P-013
		Yayın Tarihi	03.11.2008
		Değ. Tarihi	16.11.2017
	<b>ŞİKAYET VE İTİRAZLAR</b>	Değ. No	4
		Sayfa No	2/2

menüsünde müşterinin kolay erişimi için yayınlanmıştır.

**5.3.**İtiraz durumlarında üçüncü bir tarafın (bu akreditasyon kurumu olabilir) denetimine gidilebilir (hakem mahkemesi olarak) veya konu hakkında hukuksal yollara başvuru olarak olay mahkemeye intikal eder. Bu konu Genel Müdür tarafından izlenir.

**5.4.** Yapılan itiraz ve şikayetler YGG toplantılarında ele alınarak bahse konu faaliyetlerle ilgili yapılan ve/veya yapılabilecek faaliyetler belirlenir.

**6- UYGULAMADAN SORUMLU BÖLÜM:**

Bu Prosedürün uygulanmasından Genel Müdür sorumludur. Şikâyetleri ve itirazları değerlendirmekten KYT sorumludur.

**7- KISALTMALAR:**

KYT: Kalite Yönetim Temsilcisi

YGG: Yönetim gözden geçirme

**8- İLGİLİ DOKÜMANLAR:**

Şikayet ve İtiraz Kayıt Formu (ENK-F-171)

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi	Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür