 <b>ENKON</b> End.Kont.Ltd.Şti	<b>PROSEDÜR</b>	Doküman No	ENK-P-013
		Yayın Tarihi	03.11.2008
		Değ. Tarihi	04.06.2024
	<b>ŞİKAYET VE İTİRAZLAR</b>	Değ. No	5
		Sayfa No	1/3

### 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	04.06.2024
	<b>ŞİKAYET VE İTİRAZLAR</b>	Değ. No	5
		Sayfa No	2/3

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 başvurulmuş olay mahkemeye intikal eder. Bu konu Genel Müdür tarafından izlenir.

ENKON faaliyetleri kapsamında olduğuna karar verilen şikayetler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından çözüm amaçlı olarak tekrar değerlendirilir. Kalite Yönetim Temsilcisi şikayetin takibi için görevlendirme yapabilir. Eğer şikayet konusu personel ise şikayete konu olan personel değerlendirme sırasında görevlendirilmez. Kalite Yönetim Temsilcisi şikayet türüne göre ilgili personellerden bilgi alır. Şikayet Teknik Müdür ile ilgili ise Teknik Müdür'ün yürüttüğü tüm süreçler Genel Müdür tarafından gerçekleşir.

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

### **5.5. Muayene Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri**

**5.5.1.** Rapor sonuçlarını gösteren raporlarına itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için Kalite Sistem Yöneticisi İtiraz-Şikâyet-Öneri Formu' nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Kalite Sistem Yöneticisi, Şikayet ve İtiraz Kayıt Formu (ENK-F-171) Forumu'na her bir itiraz/şikâyet/öneriyi ve durumunu işler.

**5.5.2.** Genel Müdür, Teknik müdür ile şikâyet konusunda toplantı yapar ve bu toplantıda, İtiraz/Şikâyetin muayene/gözetim faaliyetleriyle ilgili olup olmadığı ve konunun değerlendirilmesi, aksiyonların belirlenmesi ve şikâyetin giderildiğine dair kararın alınması ile ilgili sorumlular ve şikâyet değerlendirme konularına karar verir. Şikâyetlerle ilgili her durum İtiraz-Şikâyet-Öneri Formu ile kayıt altına alınır.


**5.5.3.** Teknik Müdür; Kalite Yönetim Temsilcisi ile birlikte, itiraz ve/veya şikayetlerin ele alınması, değerlendirilmesi, çözümlenmesi ve itiraz ve/veya şikâyetle bulunan tarafın bilgilendirilmesi çalışmalarını yapar.

Uyumsuzluk tespit edilmesi durumunda "Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü (ENK-P-004)" ne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, muayene tekrarı gerekmeyen hususlar, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir.

**5.5.4.** Muayene tekrarı yapılması gerektiğinde "Muayene Prosedürü (ENK-P-014)" ne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte, Genel Müdür (ihtiyaç duyulması halinde Kalite Sistem Yöneticisi ve/veya Teknik Müdür ile) ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır. Uygulanacak standart, muayene metodu ve kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir.

**5.5.5.** Müşterinin, Genel Müdür ve Teknik Müdür ile birlikte yaptığı muayene tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu üst yönetime bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar Şikayet ve İtiraz Kayıt Formu'na Kalite Sistem Yöneticisi tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir muayene (tercihen akredite) kuruluşunda test

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
		Yayım Tarihi	03.11.2008
		Değ. Tarihi	04.06.2024
	<b>ŖİKAYET VE İTİRAZLAR</b>	Değ. No	5
		Sayfa No	3/3

tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Muayene ücreti haksız tarafça karşılanır.

**5.5.6.** Yapılan tekrar muayene faaliyetlerinin sonuçların farklı çıkması durumunda; aynı muayenenin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek "Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü (ENK-P-004)" ne göre işlemler uygulanır.

#### **6- UYGULAMADAN SORUMLU BÖLÜM:**

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

#### **7- KISALTMALAR:**

KYT: Kalite Yönetim Temsilcisi

YGG: Yönetim gözden geçirme

#### **8- İLGİLİ DOKÜMANLAR:**

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

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