



Şikayet ve İtiraz Prosedürü

İçindekiler

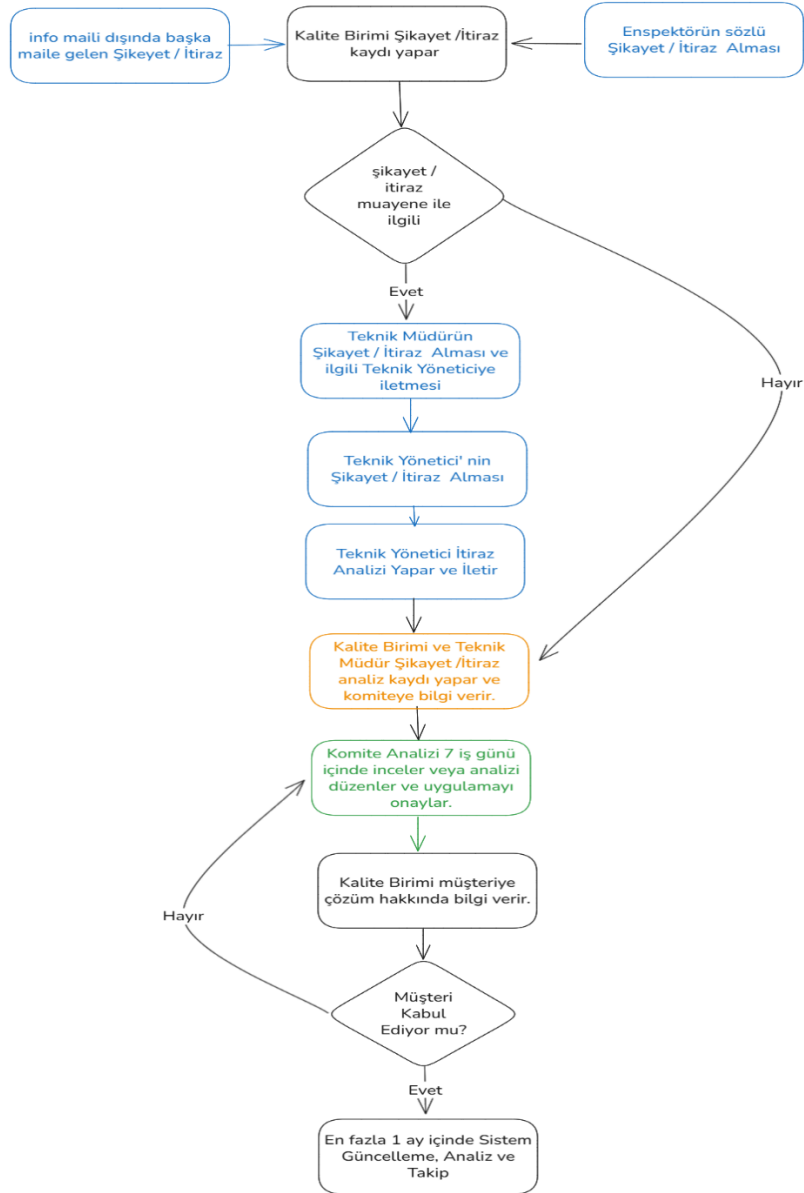
SÜREÇ AKIŞ ŞEMASI	2
1. AMAÇ	3
2. KAPSAM	3
3. SORUMLULUK	3
4. TANIMLAR	3
5. UYGULAMA	4
5.1. Şikayetlerin Kaydı ve Değerlendirilmesi	4
5.2. İtirazların Değerlendirilmesi	6
5.3. Anlaşmazlıkların Çözümü	7
5.4. Şikâyet, İtiraz ve Anlaşmazlıklarla İlgili Sonuçların Analizi ve Değerlendirilmesi	7
6. İLGİLİ DOKÜMANLAR	7
7. REVİZYON GEÇMİŞİ	7



Şikayet ve İtiraz Prosedürü

Süreç Sahibi:	Kalite Yönetim Temsilcisi
Süreç Ekibi:	Tüm Bölümler
Süreç Başlangıç Noktası:	Doküman Talebinin Alınması
Süreç Bitiş Noktası:	Yayınlanmış Doküman, İmha Edilmiş Doküman
Performans Göstergesi:	Süreç Performans İzleme Tablosu
Süreç Tanımı:	

SÜREÇ AKIŞ ŞEMASI





Şikayet ve İtiraz Prosedürü

1. AMAÇ

3EN'in asansör, kaldırma araçları, basınçlı kaplar, elektrik tesisatı, patlayıcı ortam tehlikesi bulunan tesisler ve yangından korunma sistemlerinin periyodik kontrol kapsamındaki çalışmalarıyla ilgili veya herhangi bir konudaki şikâyet ve itirazların nasıl yapılacağını, anlaşmazlıkların çözümünü açıklamak amacıyla hazırlanmıştır.

2. KAPSAM

Tüm şikayet, itiraz ve anlaşmazlıkları kapsar.

3. SORUMLULUK

Şirket müdürü; şikâyet ve itirazların değerlendirme süreçlerinde, kalite yönetim temsilcisiyle birlikte sistemsel uygunsuzlukları, hizmet kalitesini ve süreç performansını analiz eder. Gerekirse ilgili birim ve/veya personel için düzeltici ve/veya önleyici faaliyet başlatır. Şikâyet ve itiraz süreçlerinde alınan tüm kararlardan nihai olarak sorumludur.

Teknik Müdür, şikayet/ itirazın ilgili teknik yöneticiye yönlendirilmesinden ve şikâyet/ itiraz süreçlerinde alınan tüm kararlardan nihai olarak sorumludur. (Bu sorumluluk, şikâyetin doğrudan kendisi ile ilgili olduğu durumlar haricinde geçerlidir.)

Teknik yönetici, kuruma iletilen tüm şikâyet ve itirazları alır ve süreçleri başlatır. İlgili olup olmadığını değerlendirir, takibini yapar ve sonuçlandırılmasından sorumludur. İlgili kayıtların doğru bir şekilde oluşturulmasını sağlar.

Kalite yönetim temsilcisi; şikâyet ve itirazların kayıt altına alınmasından ve dosyalanmasından sorumludur. Şikâyet sahibine başvurunun alındığına dair yazılı bildirim yapar. Şikâyet/itiraz süreçlerinin takibi ve gizliliğinin korunmasından sorumludur. Çözümlenen başvuruların içerik, neden ve sonuç analizlerini yapar; gerekli düzeltici/önleyici faaliyetleri belirler. Tüm analizleri yönetimin gözden geçirme toplantılarına taşır.

Enspektör; sözlü alınan şikâyetleri yazılı hale getirir. Şikayet formunu doldurur, gerekirse şikâyet sahibine formu ulaştırır. Tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine uygun hareket eder.

4. TANIMLAR

Komite: Şikâyetle veya itirazla ilgisi olmayan ve şirket müdürü tarafından atanan 3EN muayene hizmetleri mühendisi, **teknik müdür,** teknik yönetici, kalite yönetim temsilcisi ve şirket müdüründen oluşan ekip.

Şikâyet: Müşteri veya diğer tarafların, 3EN'in periyodik kontrol faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, geçici veya sürekli personeli veya 3EN etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü veya yazılı olumsuz başvurulardır.

İtiraz: Müşteri veya diğer tarafların, 3EN'in kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. İtiraz için aranılacak tek koşul, 3EN'in aldığı kararın, itiraz eden tarafın isteklerine karşı olmasıdır.



Şikayet ve İtiraz Prosedürü

Anlaşmazlık: Müşteri veya diğer taraflardan gelen şikâyetlere/itirazlara 3EN'den verilen yanıtın şikâyetçi tarafından yeterli bulunmaması durumunda ortaya çıkan uyuşmazlık.

5. UYGULAMA

3EN tarafından yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü itiraz, şikayet ve anlaşmazlıklar;

- <https://3enmuhendislik.com.tr/> web adresi,
- info@3enmuhendislik.com.tr e-posta adresi,
- şirkete ait herhangi bir e-posta,
- elden yazılı doküman,
- şahsen başvuru,
- telefon,
- enspektörlerden alınan bilgiler,
- sözlü olarak iletilebilir.

Şikayet 3enmuhendislik.com.tr şirket web adresine geldiğinde sistemsel olarak info@3enmuhendislik.com.tr ye düşer ve bu mail Kalite Yönetim Temsilcisi, Şirket Müdürü ve Teknik Müdür tarafından görülmektedir.

Eğer bir çalışanın e postasına, elden ya da sözlü olarak geldi ise mutlaka ilk önce kalite birimine iletilir.

İtiraz, şikayet veya anlaşmazlığın alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler tarafsızlık ilkesine göre hareket etmek zorundadır. İtiraz, şikayet veya anlaşmazlığın sahibine ayrımcı bir uygulama yapılmamalıdır. Bu süreçte görev alacak kişiler de gizlilik ilkesini korumak zorundadırlar.

3EN şikâyet ve itirazların iletimi prosesinin tüm seviyelerinde alınan tüm kararlardan sorumludur. Şikayet ve itirazı onaylamak için gerekli bilginin toplanması ve doğruluğunun sorumluluğunu üstlenmektedir.

5.1. Şikayetlerin Kaydı ve Değerlendirilmesi

- Kuruluşumuzda alınan itiraz ve şikayetlerin tümü ilk önce Kalite birimi tarafından **FR.07.46 Müşteri Şikayetleri Takip Formu'na** kayıt edilir.
- Kalite birimi kayıt altına alınan itiraz ve şikayetlerin hepsini Teknik Müdüre de iletir ve teknik müdür ise bu şikayet/itirazın ilgilisi olan teknik yöneticiye yönlendirilmesi ve çözüm sürecinin uygunluğunu teyit edilmesini kontrol eder.
- Şikayet/ itirazların ele alınması için sorumlu olduğu muayene faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı teknik yönetici tarafından teyit edilir ve sonuçlandırma takip sorumluluğu da yine kendisindedir.
- Eğer şikayet/ itiraz muayene faaliyeti dışında bir konu ise Kalite Birimi ve Teknik Müdür tarafından analiz edilir.



Şikayet ve İtiraz Prosedürü

- Alınan bir şikâyet veya itirazı, değerlendirmeyi yapmakla sorumlu komite üyelerinden birinin kendisi, kararları veya faaliyetleri hakkında olması durumunda, o komite üyesi bu sürecin tamamen dışında tutulur.
- Şikayetler genel olarak, başvuruların ele alınışı, denetimin veya takibin yapılması, raporun verilmesi için geçen süre veya 3EN sisteminin benzer konuları ile ilgili; bir muayene sırasında muayene ekibinin performansının, hal ve davranışının başvuru sahibi tarafından uygun bulunmaması, akreditasyon kuruluşunun belgeli firmalarının logo ve akreditasyon işareti yanlış kullanımı konusunda başvurusu, 3EN personelinin hizmet performansının başvuru sahibi veya akreditasyon kurumunca yeterli bulunmaması gibi nedenlerle olabilir. Şikâyet, apartman yöneticileri, firma sorumluları veya protokol imzalanan kuruluş tarafından yapılabilir.
- Hizmet kullanıcısı ya da üçüncü taraflarca; belgelendirilen kuruluşlar hakkında yapılacak şikâyetlerin öncelikle belgelendirilen kuruluşlara doğrudan yapılması ve şikâyet sonucunun tatmin edici olmaması durumunda 3EN'e şikâyet başvurusu yapılması gerekmektedir.
- Şikâyetler sözlü veya yazılı olarak yapılabilir, ancak sözlü olarak yapılan şikâyetler mutlaka yazılı hale getirilmelidir. Sözlü olarak yapılan şikâyetler (telefon görüşmesi gibi) **FR.07.23 Müşteri Şikayet ve İtiraz Formu** kullanılarak şikâyeti alan 3EN personeli tarafından kaydedilir ve konunun doğru anlaşılıp anlaşılmadığına ilişkin şikâyet sahibinin onayı alınır. Ayrıca bu personel şikâyet sahibine şikâyetini yazılı olarak da (matbuu veya mail) yapması konusunda bilgi verir. Gerekli görülürse **FR.07.23 Müşteri Şikayet ve İtiraz Formu**nun bir kopyası şikâyet sahibine doldurması için ulaştırılır. Yazılı hale getirilen şikâyetler eğer varsa tüm delilleri içeren evraklarla birlikte **FR.07.46 Müşteri Şikayetleri Takip Formu**'na kaydedilir.
- Kalite yönetim temsilcisi tarafından şikâyet sahibine, başvurunun alındığı, şikâyet konusu, kayıt numarası, başvuruyu izleyecek 3EN personelinin isminin belirtildiği ve şikâyetle ilgili araştırmanın başladığının teyit edildiği yazılı (matbuu veya mail) olarak bildirilir.
- Başlatılan itiraz sürecine ilişkin ilerleme raporlarına ve sonuçlarına ilişkin tüm bilgiler itiraz süreci boyunca müşteri ile paylaşılmaktadır.
- Müşterilerin veya diğer tarafların şikâyetleri komite tarafından **en fazla 7(yedi) iş günü** içerisinde değerlendirilir.
- 3EN tarafından kabul edilen şikâyetlerin uygulamada olanaklı ise başvurudan itibaren **en fazla bir ay** içinde çözümlenmesi ve şikâyet sahibine yazılı/mail olarak bildirilmesi esastır.
- Yapılan değerlendirmeler **FR.07.46 Müşteri Şikayetleri Takip Formu**'na kalite birimi tarafından kaydedilir.
- Şikâyet başvurusunun ele alındığı sürecin herhangi bir aşamasında şikâyet sahibi 3EN tarafından yapılan işlemler hakkında bilgi almak için başvuruda bulunabilir.
- 3EN'e iletilen şikâyetler ve değerlendirmeye ait kayıtlar kalite yönetim temsilcisi tarafından tutulur.



Şikayet ve İtiraz Prosedürü

- 3EN müdürü, kalite yönetim sistemindeki uygunsuzluklar, hizmet ve varsa süreçlerin kalite performansı ile ilgili şikâyetler hakkında 3EN kalite yönetim temsilcisi ile birlikte değerlendirme yapar ve değerlendirme sonucunda gerekiyorsa ilgili birim ve/veya kişiler için düzeltici ve/veya önleyici faaliyet başlatılır.
- Şikâyetler ile ilgili faaliyetlerin gizliliği 3EN gizlilik prensiplerine uygun olarak ilgili taraflarca ele alınarak belirlenir.
- Şikâyetin kabulü, soruşturulması ve kararı şikâyet edene karşı ayrımcı bir faaliyetle sonuçlanmaz/sonuçlanamaz. 3EN şikâyetleri ele almanın bütün seviyelerindeki bütün kararlardan sorumludur.

5.2. İtirazların Değerlendirilmesi

- 3EN'in aldığı karara karşı itiraz, kararın bildirim tarihinden itibaren **30 gün** içerisinde yazılı olarak yapılmalıdır.
- Aşağıda belirtilen sebepler veya benzer sebepler itiraz konusu olabilir:
 - 3EN tarafından belirlenen hizmet bedelinin başvuran kuruluşça kabul edilmemesi,
 - Başvuran kuruluşun muayene işlemine devam edilmesini istemesine karşın 3EN'in devam etmeme kararı vermesi,
 - Başvuru konusunun tamamına yanıt verilmemesi,
 - “Önemli eksiklikler” gerekçe gösterilerek belgenin geri çekilmesi, askıya alınması, iptal edilmesi durumlarında, belgelendirilen kuruluşun verilen bu kararın önemli eksikliklerle orantılı olmadığı görüşünde olması.
- Bir itiraz başvurusunun 3EN tarafından etkin bir biçimde ele alınması için aşağıdaki bilgileri içermesi gerekir:
 - İtiraz konusu kararın tarih ve numarası,
 - Konuyla ilgili 3EN çalışanlarının ve/veya denetçilerin isimleri,
 - Kararın kabul edilmeme nedenleri,
 - Başvuruyu yapan firma ve kişinin ismi,
 - 3EN'in daha fazla bilgi alabileceği kişinin adres, telefon, faks numaraları.
- 3EN'in kararlarına yapılan itirazlar komite tarafından değerlendirme yapılır. Gerekğinde uzman görüşüne başvurulabilir ve ihtiyaç olması halinde itiraz sahibi kuruluştan da görüş alabilir, itiraz sahibine karar gerekçesi ile birlikte gizlilik şartları yerine getirilerek kalite yönetim temsilcisi tarafından yazılı olarak bildirilir. Gerekliyse ilgili karar için düzeltici ve/veya önleyici faaliyet başlatılır.
- İtirazlara ilişkin kayıtlar kalite yönetim temsilcisi tarafından **FR.07.23 Müşteri Şikayet ve İtiraz Formu** ile kaydı tutulur.



Şikayet ve İtiraz Prosedürü

- İtirazların uygulamada olanaklı ise yapıldığı tarihten itibaren **en geç 1 ay** içerisinde karara bağlanması esastır.
- İtirazın kabulü, soruşturulması ve kararı itiraz edene karşı ayrımcı bir faaliyetle sonuçlanmaz/sonuçlanamaz. 3EN itirazları ele almanın bütün seviyelerindeki bütün kararlardan sorumludur.

5.3. Anlaşmazlıkların Çözümü

Müşteri veya diğer taraflardan gelen şikâyetlere/itirazlara 3EN'den verilen yanıtın şikâyetçi/itiraz eden tarafından yeterli bulunmaması durumunda ortaya çıkan anlaşmazlıklarla ilgili başvurular T.C. Bandırma Mahkemelerine yapılır.

5.4. Şikâyet, İtiraz ve Anlaşmazlıklarla İlgili Sonuçların Analizi ve Değerlendirilmesi

- 3EN'e yapılan tüm şikâyet, itiraz ve anlaşmazlıklara ait kayıtlar 3 EN Müdürü/KYT tarafından **FR.07.46 Müşteri Şikayetleri Takip Formu**nda tutulur.
- 3EN kalite yönetim temsilcisi çözüme kavuşan şikâyet, itiraz ve anlaşmazlık kayıtlarını, içeriklerini ve sonunda uygulanan düzeltici ve önleyici faaliyetlere ilişkin analiz ve değerlendirmeler yapar. Analiz ve değerlendirme sonuçlarına göre 3EN kalite sisteminin etkinliğini sürdürmek ve müşteri memnuniyetini sağlamak konusunda 3EN müdürü ile iş birliği yaparak gerekli önlemleri alır. Ayrıca analiz ve değerlendirme sonuçlarını 3EN Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında gündeme taşır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- FR.07.23 Müşteri Şikayet ve İtiraz Formu
- FR.07.46 Müşteri Şikayetleri Takip Formu

7. REVİZYON GEÇMİŞİ

Revizyon Numarası	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
01	29.02.2016	Tanımlar kısmına komite eklendi. Kayıt sorumlusu olarak kalite yönetim temsilcisi, Şikayet çözüm sorumlusu komite olarak belirlendi. Tüm Şikayetlerin ve itirazların teknik yöneticiye ulaştırılması eklendi. 7 iş günü içerisinde geçerli kılma, 30 iş günü içerisinde çözüm sınırı getirildi. Yapılan tüm işlemleri yeni oluşturulan 07.46. Müşteri Şikayetleri Takip Formu'na aktarılıp gerçekleştirilen uygun faaliyetin kayıt edilmesi eklendi.
02	25.12.2019	Amaç bölümünde kaldırma araçları, basınçlı kaplar ve elektrik tesisatları içeriği eklendi. Komite elektrik tesisatı tanımı oluşturuldu.
03	24.03.2022	İç tetkik esnasında tespit edilen uygunsuzluk
04	17.06.2025	Yeni formata geçiş yapıldı.
05	25.09.2025	Doküman formatı değişti. Şikayet ve itirazı ilk alan kişi teknik yöneticiden, kalite birimi olacak şekilde değiştirildi. Şikayetlerin Kaydı ve değerlendirilmesi bölümü değiştirildi.



Şikayet ve İtiraz Prosedürü

HAZIRLAYAN

KONTROL EDEN

ONAYLAYAN