



## MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ VE İTİRAZLARIN ELE ALINMASI VE ANLAŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ PROSEDÜRÜ

Doküman No : PRS.02.14  
Yayın Tarihi : 05.12.2014  
Revizyon No : 01  
Revizyon Tarihi : 29.02.2016  
Sayfa : 1 / 3

### 1. AMAÇ

3 EN' in asansör periyodik kontrol kapsamındaki çalışmalarıyla ilgili veya herhangi bir konudaki şikâyet ve itirazların nasıl yapılacağını, anlaşmazlıkların çözümünü açıklamak amacıyla hazırlanmıştır.

### 2. TANIMLAR

**Komite:** Şikâyetle veya itirazla ilgisi olmayan şirket müdür tarafından atanan 3 EN muayene hizmetleri mühendisi, Teknik Yönetici, kalite yönetim temsilcisi ve şirket müdürü

#### 2.1. ŞİKÂYET

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

#### 2.2. İTİRAZ

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

#### 2.3. ANLAŞMAZLIK

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

### 3. UYGULAMA

#### 3.1. ŞİKÂYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Kuruluşumuzda alınan itiraz ve şikâyetlerin tümü teknik yöneticiye iletilir ve sonuçlandırma takip sorumluluğu da kendisindedir.

Şikâyetler genel olarak, başvuruların ele alınışı, denetimin veya takibin yapılması, raporun verilmesi için geçen süre veya 3 EN 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, 3 EN 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 3 EN' 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) **07.23 Müşteri Şikâyetleri Formu** kullanılarak şikâyeti alan 3 EN personeli tarafından kaydedilir ve konunun doğru anlaşılıp anlaşılmadığına ilişkin şikâyet sahibinin onayı alınır. Ayrıca bu personel şikâyet sahibine şikâyetini yazılı olarak da yapması konusunda bilgi verir. Gerekli görülürse **07.23 Müşteri Şikâyetleri Formunun** bir kopyası şikâyet sahibine doldurması için ulaştırılır. Yazılı hale getirilen şikâyetler eğer varsa tüm delilleri içeren evraklarla birlikte **FR.07.46. Müşteri Şikâyetleri Takip Formu** 'na kaydedilir.

Kalite yönetim temsilcisi tarafından şikâyet sahibine, başvurunun alındığı, şikâyet konusu, kayıt numarası ve başvuruyu izleyecek 3 EN personelinin isminin belirtildiği ve şikâyetle ilgili araştırmanın başladığının teyit edildiği yazılı olarak bildirilir.

Hazırlayan	Onaylayan
Yönetim Temsilcisi	Şirket Müdürü



## MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ VE İTİRAZLARIN ELE ALINMASI VE ANLAŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ PROSEDÜRÜ

Doküman No : PRS.02.14  
Yayın Tarihi : 05.12.2014  
Revizyon No : 01  
Revizyon Tarihi : 29.02.2016  
Sayfa : 2 / 3

Müşterilerin veya diğer tarafların şikâyetleri komite tarafından en fazla **7 (yedi)** iş günü içerisinde değerlendirilir.

3 EN 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 Şikâyetleri Takip Formu**' na kaydedilir.

Şikâyet başvurusunun ele alındığı sürecin herhangi bir aşamasında, şikâyet sahibi 3 EN tarafından yapılan işlemler hakkında bilgi almak için başvuruda bulunabilir.

3 EN' e iletilen şikâyetler ve değerlendirmeye ait kayıtlar kalite yönetim temsilcisi tarafından tutulur. 3 EN Müdürü, kalite yönetim sistemindeki uygunsuzluklar, hizmet ve varsa süreçlerin kalite performansı ile ilgili şikâyetler hakkında 3 EN 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 3 EN gizlilik prensiplerine uygun olarak ilgili taraflarca ele alınarak belirlenir.

Şikâyetin kabulü, soruşturulması ve kararı şikâyet edene karşı ayrımcı bir faaliyetle sonuçlanmaz/ sonuçlanamaz. 3 EN şikâyetleri ele almanın bütün seviyelerindeki bütün kararlardan sorumludur.

### 3.2. İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

3 EN' in aldığı karara karşı itiraz, kararın bildirim tarihinden itibaren **30 gün** içerisinde yazılı olarak yapılmalıdır.

Aşağıda belirtilen sebepler veya benzer sebepler itiraz konusu olabilir:

- 3 EN tarafından belirlenen hizmet bedelinin başvuran kuruluşça kabul edilmemesi,
- Başvuran kuruluşun muayene işlemine devam edilmesini istemesine karşın 3 EN' 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 3 EN tarafından etkin bir biçimde ele alınması için aşağıdaki bilgileri içermesi gerekir:

- İtiraz konusu kararın tarih ve numarası,
- Konuyla ilgili 3 EN çalışanlarının ve/veya denetçilerin isimleri,
- Kararın kabul edilmeme nedenleri,
- Başvuruyu yapan firma ve kişinin ismi,
- 3 EN 'in daha fazla bilgi alabileceği kişinin adres, telefon, faks numaraları.

3 EN' in kararlarına yapılan itirazlar komite tarafından değerlendirme yapılır. Gerekğinde uzman görüşüne başvurulabilir ve ihtiyaç olması halinde itiraz sahibi kuruluştan da görüş alınabilir, itiraz sahibine karar gerekçesi ile birlikte gizlilik şartları yerine getirilerek kalite yönetim temsilcisi tarafından yazılı olarak bildirilir. Gerekirse ilgili karar için düzeltici ve/veya önleyici faaliyet başlatılır.

Hazırlayan	Onaylayan
Yönetim Temsilcisi	Şirket Müdürü

 3 EN PERİYODİK KONTROL MÜH. HİZ. LTD. ŞTİ.	<b>MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ VE İTİRAZLARIN ELE ALINMASI VE ANLAŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No : PRS.02.14 Yayın Tarihi : 05.12.2014 Revizyon No : 01 Revizyon Tarihi : 29.02.2016 Sayfa : 3 / 3
--	---	--

İtirazlara ilişkin kayıtlar kalite yönetim temsilcisi tarafından tutulur.

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. 3 EN itirazları ele almanın bütün seviyelerindeki bütün kararlardan sorumludur.

### 3.3. ANLAŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ

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

### 3.4. ŞİKÂyet, İTİRAZ VE ANLAŞMAZLIKLARLA İLGİLİ SONUÇLARIN ANALİZİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ

3 EN' e yapılan tüm şikâyet, itiraz ve anlaşmazlıklara ait kayıtlar 3 EN Müdürü/KYT tarafından tutulur.

3 EN 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 3 EN kalite sisteminin etkinliğini sürdürmek ve müşteri memnuniyetini sağlamak konusunda 3 EN Müdürü ile işbirliği yaparak gerekli önlemleri alır. Ayrıca analiz ve değerlendirme sonuçlarını 3 EN Yönetimin Gözden Geçirme Toplantılarında gündeme taşır.

### 4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- *FR.07.23 Müşteri Şikayetleri Formu*
- *FR.07.46. Müşteri Şikayetleri Takip Formu*

<b>Hazırlayan</b> Yönetim Temsilcisi	<b>Onaylayan</b> Şirket Müdürü
---	-----------------------------------