

Doküman No KPRS.20	İlk Yayın Tarihi 2015.09.11	Revizyon Tarih/No 2023.08.21/06	Sayfa No 1 / 7
------------------------------	---------------------------------------	---	--------------------------

1. AMAÇ VE KAPSAM

END Endüstriyel Denetim A.Ş.'de müşterilerden, ilgili taraflardan ve personelden gelen şikâyetlerin önerilerin ve itirazların adil ve eşit şekilde, alınması, Muayene ve Personel Belgelendirme ve Laboratuvar hizmetleri için geçerli kılınması, incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, hizmet sonuçlarının kalitesini gözlemek, hizmet kalitesinin artırılmasını etkin olarak gerçekleştirmek, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

2. TANIMLAR VE AÇIKLAMALAR

2.1. Şikâyet: İlgili tarafların END Endüstriyel Denetim A.Ş.'in, hizmet sonuçlarından kaynaklanan uygunsuzluklara yönelik talepleri veya önerileridir.

2.2. İtiraz: ilgili tarafların END Endüstriyel Denetim A.Ş.'nin aldığı kararlara yönelik talebidir.

2.3. Anlaşmazlık: END Endüstriyel Denetim A.Ş.'nin uygulamalarında mutabakat sağlanamaması durumudur.

2.4. Öneri: Bir sorunu çözmek üzere öne sürülen görüştür.

2.5. Bildirim: Her türlü şikâyet, itiraz, öneri.

3. SORUMLULUK VE YETKİ

3.1. Şirket Müdürü

3.2. Yönetim Temsilcisi

3.3. Bölüm Sorumluları

3.4. Şikâyet ve İtiraz Komitesi

4. UYGULAMA

END Endüstriyel Denetim A.Ş, kendisine iletilen Şikâyet, İtiraz ve Önerilerinin nasıl ele alacağını anlattığı bu dokümanı internet sitesinde kamunun erişimine sunmaktadır

4.1. Genel Prensipler

Şikâyetlerle ilgili genel prensipler aşağıda yer almaktadır.

4.1.1. Erişilebilirlik ve Açıklık: Müşteri şikâyetleri müşterilerin erişebileceği ve kolaylıkla anlayabileceği şekilde alınmaktadır. Bu kapsamda web sitesi üzerinden de şikâyet alımı yapılmaktadır. Tedarikçi kaynaklı uygunsuzluklarda uygunsuzluk tedarikçiye iletilmekte ve çözüm mekanizmasına tedarikçi de dâhil edilmektedir.

4.1.2. Tarafsızlık: Müşteri şikâyetleri her türlü önyargıdan uzak bir şekilde tarafsız olarak ele alınır. Müşteri şikâyetleri sürecinin amacı hatalı kişileri bulmaktan ziyade ortaya çıkan uygunsuzlukları kalıcı olarak çözmektir.

4.1.3. Gizlilik: Süreç, Müşteri şikâyetleri ele alınırken gizlilik ilkesi esastır ve sürecin etkinliğini

HAZIRLAYAN Yönetim Temsilcisi	ONAYLAYAN Şirket Müdürü
---	-----------------------------------

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarih/No	Sayfa No
KPRS.20	2015.09.11	2023.08.21/06	2 / 7

etkileyebileceği düşünüldüğü durumlarda Şikayet eden müşteri ve diğer gerekli bilgiler gizli tutulur.

4.1.4. Duyarlılık: Kişisel farklılıklara ve ihtiyaçlara önem verildiğinden dolayı, Her bir müşteri şikayetinde empati yaklaşımı sergilenir ve kişilerin, kuruluşların farklı ihtiyaçları ve hassasiyetleri olabileceği göz önünde bulundurularak süreç boyunca müşterilerin hassasiyetleri öğrenilir ve çözümler esnasında dikkate alınır.

4.1.5. Bütünlük: Müşteri şikâyetinin netleştirilmesi amacıyla sürece hem müşteri hem de uygunsuzluğun kaynaklandığı bölüm dâhil edilir ve her iki taraftan da detaylı ve net bilgi alınarak, doğru ve kalıcı çözüm aranır.

4.1.6. Adil, Eşit Yaklaşım: Müşteri şikâyetleri incelenirken, müşterinin ciro içindeki payı da dâhil olmak üzere müşteriler arasında hiçbir farklılık gözetilmez ve her müşteri şikâyeti eşit hassasiyet ve önem ile ele alınır. Bunun yanı sıra şikâyetlerin ele alınmasında dil, din, ırk, cinsiyet gibi ayrımlar yapılmaz.

4.1.7. Memnuniyet Odaklılık: Müşteri şikâyetlerinde esas odaklanılan nokta müşteri memnuniyetinin sağlanmasıdır. Bu sebeple müşteri memnuniyetini sağlamak için müşterinin önerilen ilk çözümden memnun olmaması halinde çalışma yapılarak müşteriye alternatif çözümler sunulur ve sürecin müşteri memnuniyeti ile sonuçlanmasına odaklanılır.

4.1.8. Hakkaniyet: Müşteri şikâyetlerinde müşteri memnuniyeti sağlanana dek alternatif çözümlerin araştırılması esastır ancak talepler ve çözümlerde hakkaniyet ilkesi gözetilir ve müşterinin de çözüm odaklı olması ve çözüm taleplerinin şikâyetin yarattığı sorun ile uyumlu ve dengeli olması beklenir. Çözüm taleplerinin şikâyetin yarattığı sorun ile aşırı dengesizlik göstermesi ve taleplerin aşırıya kaçması halinde hakkaniyet ilkesi dikkate alınır ve Şikâyet sonuçlandırması ve memnuniyet bu ilke göz önünde bulundurularak ve gerekli denge sağlanarak yapılır.

4.1.9. Çalışanın Bilgilendirilmesi: Müşteri şikâyetlerinde uygunsuzluğun kaynaklandığı bölümün ve dolayısı ile çalışanların çözüm sürecine dâhil edilmesi esastır ve gerekli bilgilendirme şikâyetin kaynağı olan bölüm ve kişilere eksiksiz yapılarak görüş alınır. Söz konusu bilgilendirme esnasında gizlilik esası göz önünde bulundurularak gerektiğinde Şikâyet eden kuruluş, kişi gizli tutulabilir.

4.1.10. Müşterinin dış çözüm hakkı: Müşteri şikâyetlerinde müşteri ile mutabakat sağlanamaması halinde şikâyette bulunan müşteri, yasal hukuki yollardan hak aramak gibi dış çözümlere başvurma hakkına sahiptir.

4.2. Şikâyetlerinin, İtirazlarının ve Önerilerinin Alınması

Kayıt altına alınan Şikâyet, İtiraz ve Önerilerin alındığına dair geri bildirim, yazılı/sözlü olarak Şikâyet, İtiraz ve Öneri sahibine hem de Şirket Müdürüne Yönetim Temsilcisi tarafından en geç 5 iş günü içinde bildirilir.

4.2.1. Genel Hizmet Kalitesi İle ilgili Önerilerinin Alınması

4.2.1.1. Öneri bildirmek için iletişime geçen tüm müşteriler, iletişime geçilmiş personel tarafından Birim Sorumlularına, eğer Birim Sorumlusu yoksa Yönetim Temsilcisi'ne yönlendirilir.

4.2.1.2. Öneri kaydı, Şikâyet, İtiraz ve Öneri Formunun, öneri sahibi tarafından doldurulması sağlanarak kayıt altına alınır. Önerinin END Endüstriyel Denetim A.Ş. ile ilişkisi Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir. Uygun bulunan öneriler için yapılması gerekenler ilgili Birim Sorumlusu ve Yönetim Temsilcisi tarafından belirlenir ve takibi Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır. Gerekirse Önleyici Faaliyet Prosedürüne göre işlem yapılabilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Şirket Müdürü

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarih/No	Sayfa No
KPRS.20	2015.09.11	2023.08.21/06	3 / 7

4.2.2. Muayene, Personel Belgelendirme ve Laboratuvar İle İlgili Şikâyetleri ve İtirazların Alınması

END Endüstriyel Denetim A.Ş. Muayene, Personel Belgelendirme ve Laboratuvar hizmetleri için itirazların ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için, bildirim yapan kişi, Yönetim Temsilcisi ve veya ilgili Birim Sorumlusuna yönlendirilir. Şikâyet, İtiraz veya Önerinin kayıt altına alınması için bildirim yapan kişiden, web adresinde de yayınlanan Şikâyet İtiraz ve Öneri Formunu doldurması veya web sitesinin iletişim kısmındaki mesaj gönderme fonksiyonu yardımıyla durumu bildirmesi istenir. İletilen mesaja istinaden Şikâyet İtiraz ve Öneri Formu doldurulur. Sözlü alınan Şikâyet, İtiraz veya Öneriler ise şikâyeti alan tarafından Şikâyet İtiraz ve Öneri Formu doldurularak yazılı hale getirilir.

Söz konusu Şikâyet, İtiraz veya Öneri END Endüstriyel Denetim A.Ş. faaliyetleri ile ilişkili olup olmadığı kararını vermek için gerekli bilginin toplanması ve bu bilgilerin doğrulanması sorumluluğu Yönetim Temsilcisindedir. İlgili tarafa bildirim alındığı ve ön değerlendirme sonucu bildirim yapılmasını istediği yöntem ile gerçekleştirilir.

Söz konusu faaliyetler ile ilgili bildirim, ilgili birime iletilir ve onayı alınır. Şikâyet ve itirazların alınması sırasında karar verecek kişilerin şikâyete konu kararda yer alan personelden farklı olmasının güvence altına alınması için Şikâyet İtiraz ve Öneri Formu kaydı Yönetim Temsilcisi tarafından tutulur. Yönetim Temsilcisi'ni konu eden şikâyet ve itirazlarda, bu işlem Şirket Müdürü tarafından yürütülür. Personel Belgelendirme Sorumlusu, Karar Verici veya Şirket Müdürü hakkında ki şikâyetleri ise İtiraz ve Şikâyet Komitesine değerlendirme yapması için Yönetim Temsilcisi tarafından bilgi verilerek toplantı ayarlanır.

Personel belgelendirme kapsamında itiraz edilebilecek konular; aday başvuru şartlarına uygunluk, sınav sorularındaki ve değerlendirme kriterlerindeki uygunsuzluklar, sınavın değerlendirilme sonuçları, belgelendirme kararları, ve belge gözetim, yenileme, geri çekme, askıya alma, kapsam genişletme veya daraltılması olarak sıralanabilir. Şikâyet edilebilecek konular ise genel olarak; personel belgelendirmede görevi bulunan personelin davranışları (sınav yapan, sınav gözetmeni vs.), uygulanan sınav şartları (mekan, ekipman vs.), gizlilik veya güvenlik kurallarına uyulmaması örnek verilebilir. Ayrıca sahada yapılan itirazlar Sahada İtiraz Formu ile kayıt altına alınır. Belgelendirilmiş bir kişi hakkında kanıtlanmış her türlü bildirim, makul bir süre içerisinde (2 gün), hakkında bildirim yapılmış kişiye aktarılır. Bu bildirim sırasında gizlilik şartlarına bağlı kalınır.

4.2.3. Akreditasyon Kurumu Vasıtası İle Gelen Şikâyetlerin Alınması

Bu şekilde gelen şikâyetler-öneriler Şirket Müdürü ve Yönetim Temsilcisi tarafından ele alınır. Yönetim Temsilcisi tarafından Şikâyet İtiraz ve Öneri Formu ile işlem başlatılır. Çözüm konusunda ilgili kuruluşa yazılı olarak bilgi verilir. Madde 4.2. ve 4.3'deki gibi işlemler uygulanır.

4.2.4. Personel Vasıtasıyla Gelen Şikâyetlerinin, İtirazlarının ve Önerilerinin Alınması

Yönetim Sistemlerinin iyileştirilmesi kapsamında personelden gelen şikâyet, itiraz ve öneriler Şikâyet İtiraz ve Öneri Formu ile Yönetim Temsilcisi'ne iletir. İlk değerlendirme Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır ve gerekirse bu öneri ve şikâyetler Şirket Müdürü ile görüşülerek çözüme kavuşturulur.

İSG kapsamında personel vasıtasıyla gelen şikâyetler ve öneriler Tehlike Belirleme ve Risk Değerlendirme Prosedüründe belirtildiği şekilde yürütülür.

4.3. Şikâyetlerin ve İtirazların Çözümlemesi, Önerilerin Değerlendirilmesi, İlgili Tarafların Bilgilendirilmesi

END Endüstriyel Denetim A.Ş tarafından kayıt altına alınmış ve geri bildirim yapılmış tüm şikâyet ve itirazlar;

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Şirket Müdürü

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarih/No	Sayfa No
KPRS.20	2015.09.11	2023.08.21/06	4 / 7

4.3.1. Personel belgelendirme ile ilgili sınav sırasında veya sınavın sonrasında (sınav alanında), adaylar tarafından sınav sonucuna itirazda bulunulursa, itiraz Sınav Yapan tarafından Şikâyet İtiraz ve Öneri Formu ile alınır ve değerlendirilir. Değerlendirmenin sınav alanında yapılamaması veya Sınav Yapanın sınav alanında yaptığı itiraz değerlendirmesinin aday tarafından kabul edilememesi durumlarında form Yönetim Temsilcisi'ne iletilir ve normal bir itiraz olarak işlenir. Sınav sonrasında (sınav alanı dışında), sınava ve değerlendirme sonucuna ilişkin itirazlar 15 gün içerisinde yapılmazsa değerlendirmeye alınmaz. Diğer konulardaki personel belgelendirme itirazları için her zaman itiraz alımı yapılır.

Personel Belgelendirme faaliyetleri ile ilgili tüm şikâyet ve itirazların ele alınması sırasında karar verecek kişiler, bildirim konu olan kişilerle ilgi çelişkisi oluşturmayacak şekilde oluşturulur. Değerlendirmesi ve/veya aksiyon planlaması yapılan, şikâyet, itirazlar, ilgili birim onay tarihinden sonra ki 15 iş günü içinde sonuçlandırılır. Sonuç, itiraz veya şikâyet sahibine, talep ettiği şekilde yapılır.

Şikâyet sahibinin sözlü, yazılı veya web adresi üzerinden şikâyetinin devam etmesi halinde, konu Komite Oluşturma ve Çalıştırma Esasları Prosedürüne uygun "İtiraz ve Şikâyet Komitesine" Yönetim Temsilcisi tarafından sunulur. Komite toplantısında konu ile ilgili bulgu ve kayıtlar incelenerek en geç 30 gün içinde şikâyet veya itiraz sonuca bağlanır. Değerlendirme sonucunda itiraz veya şikâyet sahibinin talebi olumlu bulunursa, ilgili kişi veya kişilerin haklarını koruyacak düzenlemeler yapılır ve gerekli durumlarda düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılabilir. Süreç hakkında itiraz veya şikâyet sahibine gerekli bilgilendirme, talep ettiği şekilde yapılır.

4.3.2. Muayene ve laboratuvar faaliyetleri ile ilgili kayıt altına alınan, şikâyet ve itirazların ele alınması sırasında karar verecek kişiler, bildirim konu olan kişilerle ilgi çelişkisi oluşturmayacak şekilde oluşturulur.

Test/muayene tekrarı gerektirmeyen, değerlendirme ve/veya aksiyon planlaması yapılan, şikâyet, itirazlar, ilgili birim onay tarihinden sonra ki 15 iş günü içinde sonuçlandırılır. Sonuç, itiraz veya şikâyet sahibine, talep ettiği şekilde yapılır.

Test/muayene tekrarı yapılması gerektiğinde Müşteriye Hizmet Prosedürüne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte; Yönetim Temsilcisi (ihtiyaç duyulması halinde ilgili Birim Sorumlusu ile birlikte) ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır. Test/muayenede uygulanacak standart test metodu ve kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir. Müşteri nezareti ile test/muayene tekrarı gerçekleştirilir. Şikâyet sahibinin sözlü, yazılı veya web adresi üzerinden şikâyetinin devam etmesi halinde ilgili Birim Sorumlusu sorumluluğunda, 15 gün içerisinde müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir kuruluştaki (tercihen akredite) iki tarafın da nezareti ile tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Test/muayene ücreti haksız tarafça karşılanır. Müşterinin 15 iş günü içinde nezaretli test/muayene için müsait olmaması durumunda, en kısa sürede bitirilmesi göz önünde bulundurularak, çözüm süresi 3 aya kadar uzatılabilir.

Yapılan tekrar sonucunun farklı çıkması durumunda; aynı işin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Uygun Olmayan Ürün, Hizmetin Kontrolü Prosedürüne göre işlemler uygulanır.

4.3.3. Çevre, ISG, kapsamlarıyla ilgili itiraz ve şikâyet Yönetim Temsilcisi ve ilgili Birim Sorumluları tarafından değerlendirilir ve İSG kapsamı için Tehlike Belirleme ve Risk Değerlendirme Prosedürüne göre, Çevre kapsamı için Çevre Boyutları Prosedürüne göre değerlendirme ve çözümlenme işleri tamamlanır. Bu kapsamlardaki itiraz ve şikâyetler; Düzeltici Faaliyet Prosedüründe, düzeltici faaliyetler için verilmiş azami süre içerisinde tamamlanır. Değerlendirmesi ve/veya aksiyon planlaması yapılan, şikâyet, itirazlar, ilgili birim onay tarihinden sonra ki 15 iş günü içinde sonuçlandırılır. Sonuç,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Şirket Müdürü

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarih/No	Sayfa No
KPRS.20	2015.09.11	2023.08.21/06	5 / 7

İtiraz veya şikâyet sahibine, talep ettiği şekilde yapılır

4.4. Tüm şikâyetlerde ve itirazlarda gerekirse Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre işlem yürütülebilir.

4.5. Şikâyetin, itirazın ve önerinin durumu ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında, şikâyet, itiraz veya öneri sahibine bilgilendirme Yönetim Temsilcisi veya ilgili Birim Sorumlusu tarafından ilgili formda talep ettiği şekilde yapılır. Talep bilgilerindeki değişiklik bildiriminde yükümlülük, şikâyet, itiraz veya öneri sahibindedir. Şikâyet ve itiraz ilgili işlemlerde herhangi bir aksama olması durumunda bir ilerleme raporu bildirim sahibine iletilir. İlerleme raporu şikâyet veya itirazın mevcut durumunu, aksama sebebini ve yeni planlamayı içerir.

4.6. Şikâyete veya itiraza konu olan faaliyete katılmış personeller şikâyetin alınması veya gözden geçirilmesi veya onaylanması noktalarında yer almaz.

4.7. Şikâyetlerin, itirazların ve önerilerin takibi, Şikâyet İtiraz ve Öneri Takip Formu ile Yönetim Temsilcisi tarafından kayıt altına alınır.

4.3.8. Gelen diğer şikâyetlerin değerlendirilmesi ve çözümlenmesi Yönetim Temsilcisi tarafından yapılır/takip edilir.

4.8. Müşteri Memnuniyet Anketi ile iletilen şikâyetleri Yönetim Temsilcisi tarafından analiz edilir, müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü çerçevesinde değerlendirilir.

4.9. END Endüstriyel Denetim A.Ş. şikâyet ve itirazların ele alınması prosesinin tüm aşamalarındaki kararların tamamından sorumludur.

5. KAYITLAR

5.1. Şikâyet İtiraz ve Öneri Formu (KFRM.025)

5.2. Şikâyet İtiraz ve Öneri Takip Formu (KFRM.045)

5.3. Sahada İtiraz Formu (PFRM.019)

6. REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

6.1. Kayıtların Kontrolü Prosedürü (KPRS.02)

6.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (KPRS.04)

6.3. Uygun Olmayan Ürün, Hizmetin Kontrolü Prosedürü (KPRS.05)

6.4. Düzeltici Faaliyet Prosedürü (KPRS.06)

6.5. Müşteriye Hizmet Prosedürü (KPRS.10)

6.6. Tehlike Belirleme ve Risk Değerlendirme Prosedürü (IPRS.02)

6.7. Şikâyet ve İtiraz Süreci (KSRC.08)

6.8. Önleyici Faaliyet Prosedürü (KPRS.07)

6.9. Komite Oluşturma ve Çalıştırma Esasları Prosedürü (PPRS.03)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Şirket Müdürü

Doküman No KPRS.20	İlk Yayın Tarihi 2015.09.11	Revizyon Tarih/No 2023.08.21/06	Sayfa No 6 / 7
------------------------------	---------------------------------------	---	--------------------------

7. REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
00	2015.09.11	İlk Yayın
01	2016.06.15	Madde 4.3.4. "Danışma ve İletişim Prosedürü'ne uygun şekilde yapılır ve şikayetler 1 ay içerisinde çözümlenir." ibaresi eklendi.
02	2016.07.11	<p>Madde 1. "İlgili taraflardan ve itirazların adil ve eşit şekilde, alınması, muayene ve personel belgelendirme hizmetleri için geçerli kılınması," ifadesi eklendi</p> <p>Madde 2.5. eklendi.</p> <p>Madde 3.4. "Tarafsızlık İtiraz ve" ifadesi kaldırıldı.</p> <p>Madde 4.2.1. "Genel" ifadesi eklendi, "Şikâyetlerinin ve" ifadesi kaldırıldı.</p> <p>Madde 4.2.1.1 ve Madde 4.2.1.2 Şikayet ifadesi kaldırıldı Öneri ifadesi eklendi</p> <p>Madde 4.2.2. "İtirazlarının" ifadesi eklendi. ifadeleri eklendi.</p> <p>Madde 4.2.2.1 "ve Danışma ve İletişim Prosedürü'ne uygun olarak müşteri bilgilendirilir. Sözlü olarak alınmış şikayet ve itirazlarda, şikayet ve itiraz yazılı hale getirildikten sonra, şikayet veya itiraz sahibinden yazılı olarak teyit alınır.</p> <p>Eğer ilgili birim sorumlusunun faaliyetinden kaynaklı bir şikayet veya itiraz durumu mevcutsa, şikayetin alınması işleminin tamamlanması için Yönetim Temsilcisi'ne yönlendirme yapılır.</p> <p>Şikayet ve itirazı onaylamak için gerekli bilginin toplanması ve bu bilgilerin doğrulanması ve için sorumlu Yönetim Temsilcisidir. Şikayet ve itirazların alınması sırasında karar verecek kişilerini şikayet konu kararda yer alan personelden farklı olmasının güvence altına alınması için, Şikayet İtiraz ve Öneri Formu'nda gerekli kaydın Yönetim Temsilcisi tarafından tutulması sağlanmıştır. Yönetim Temsilcisi'ni konu eden şikayet ve itirazlarda, bu işlem Şirket Müdürü tarafından yürütülür." ifadeleri eklendi.</p> <p>Madde 4.2.2.2. "Çevre, isg, kalite ve laboratuvarla ilgili- Muayene ve personel belgelendirme ile ilgili itiraz ve şikayetlerin ilk değerlendirmesi Yönetim Temsilcisi tarafından, gerekli kayıtların ve dokümanların kontrolü yapılarak ve Şikayet İtiraz ve Öneri Formu ile incelenen kanıtların kayıt altına alınmasıyla tamamlanır. Değerlendirme sonucunda muayene ve personel belgelendirme kapsamlarındaki itiraz ve şikayetin END Endüstriyel Denetim A.Ş. faaliyetleri ile ilgili olan bildirimler geçerli kılınmış sayılır. Bu kapsamda belgelendirilmiş bir kişi hakkında kanıtlanmış her türlü bildirim, makul bir süre içerisinde (2 gün), hakkında bildirim yapılmış kişiye aktarılır. Bu bildirim sırasında gizlilik şartlarına bağlı kalınır."</p>

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Şirket Müdürü

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon Tarih/No	Sayfa No
KPRS.20	2015.09.11	2023.08.21/06	7 / 7

		<p>İfadesi eklendi.</p> <p>Madde 4.2.2.6 eklendi.</p> <p>Madde 4.3. “ve İtirazların-Önerilerin Değerlendirilmesi-ve İlgili Tarafların” ifadesi eklendi.</p> <p>Madde 4.3.1. “Muayene ve personel belgelendirme ile ilgili itirazların ve şikayetlerin, Düzeltici Faaliyet Prosedürü’nde, düzeltici faaliyetler için verilmiş azami süre içerisinde, Şikayet Komitesince, Komite Oluşturma ve Çalıştırma Esasları Prosedürü’ne uygun olarak değerlendirilmesi, kararların takibi ve alınan kararların yerine getirilmesi Yönetim Temsilcisi tarafından sağlanır. Komite hakkında bir itiraz ve şikayetin olması durumunda, karar verme işlemi Yönetim Temsilcisi, Şirket Müdürü ve ilgili birim sorumlusu tarafından sağlanır.” ifadesi eklendi.</p> <p>Madde 4.3.4. “İtirazın ve önerinin-İtiraz-Düzeltici Faaliyet Prosedürü’nde, düzeltici faaliyetler için verilmiş azami süre-Muayene ve personel belgelendirme ile ilgili itiraz ve şikayetlerle ilgili işlemlerde herhangi bir aksama olması durumunda bir ilerleme raporu bildirim sahibine iletilir. İlerleme raporu şikayet veya itirazın mevcut durumunu, aksama sebebini ve yeni planlamayı içerir.” İfadeleri eklendi. “1 ay” ifadesi çıkarıldı.</p> <p>Madde 4.3.5. “, itirazların ve önerilerin” ifadesi eklendi.</p> <p>Madde 4.4. “Şikayet ve İtiraz Süreci” eklendi.</p> <p>Madde 6.7. eklendi.</p> <p>Tüm Dokümanda “Şikayet ve Öneri Formu” ibaresi “Şikayet İtiraz ve Öneri Formu” ile değiştirildi.</p>
03	2016.12.03	<p>Tüm dokümanda END Endüstriyel Denetim Ltd. ibaresi “END Endüstriyel Denetim A.Ş.” olarak değiştirildi.</p> <p>Madde 4.2.1.2. “Gerekirse Önleyici Faaliyet Prosedürü’ne göre işlem yapılabilir.” İbaresini eklendi.</p> <p>Madde 4.2.2.1 “Bildirim alınmasından sonra, ilgili taraflara bildirim alındığına dair bilgi paylaşımı Danışma ve İletişim Prosedürü’nde belirtilmiş yazılı metotlarla yapılır.” İbaresini eklendi.</p> <p>Madde 4.2.2.2. ve 4.2.2.5. arası Madde 4.3. başlığına taşındı.</p> <p>Madde 4.3.’ün alt maddeleri tamamen yenilendi.</p> <p>Madde 4.6. 6.8. ve 6.9 eklendi.</p>
04	2017.02.06	<p>Şikayet Komitesinin adı Şikayet ve İtiraz Komitesi olarak değiştirildi.</p> <p>Madde 4.2.2.3 Saha İtiraz Formu ve ilgili atıflar eklendi.</p>
05	2021.12.07	<p>Şikayet ve itiraz tanımlamasında tüm taraflar ifadesi ilgili taraf olarak değiştirildi.</p> <p>Madde 4.2.2.1 Müşteriye web adresinde de yayınlanan Şikayet İtiraz ve Öneri Formu doldurarak ibaresi eklendi.</p>
06	2023.08.21	<p>Şikâyet, itiraz ve önerilerin alınması, değerlendirilmesi ve ilgili tarafa bilgi süreçleri daha açık bir şekilde tanımlanmıştır. Tüm prosedür maddeleri tekrar yazıldığı için göz yormaması adına maddeler italik yapılmamıştır.</p>

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Şirket Müdürü