

	ETİ BAKIR A.Ş. SAMSUN İŞLETMESİ LABORATUVAR VE KALİTE KONTROL MÜDÜRLÜĞÜ	Prosedür No : P-23
		Rev No /Tarih:02/10.04.2023
	MÜŞTERİ ŞİKÂYET/TALEP PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi :26.06.2019
		Sayfa :1 / 4

REVİZYONLAR				
Bölüm No/Adı	Sayfa No	Rev. Tarihi	Rev. No	Yapılan Revizyonun Açıklaması
3.0 Maddesi	2	13.01.2023	01	Müşteri Tavsiyesi tanımı eklendi.
5.0 Sorumluluklar	2	10.04.2023	02	- Müşteri Şikayetinin geçerli kılınarak doğrulanması - Şikâyetlerin ele alınmasına ilişkin proses müşteri tarafından erişilebilirliği ifade edildi. - şikayetin doğrulanması adımını ilave edildi. - www.etibakir.com.tr ilave edildi.
6.1.1	3			
6.1.2	3			
8.0 Dağıtım	4			

HAZIRLAYAN Ayhan HACİİSLAMOĞLU Analist	KONTROL EDEN Ayhan HACİİSLAMOĞLU Kalite Yöneticisi	ONAYLAYAN Gülgün ÖZCAN Laboratuvar ve Kalite Kontrol Müdürü
---	---	--

	ETİ BAKIR A.Ş. SAMSUN İŞLETMESİ LABORATUVAR VE KALİTE KONTROL MÜDÜRLÜĞÜ	Prosedür No : P-23
		Rev No /Tarih:02/10.04.2023
	MÜŞTERİ ŞİKÂyet/TALEP PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi :26.06.2019
		Sayfa :2 / 4

1.0 AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Eti Bakır A.Ş. Samsun İşletmesi Laboratuvar ve Kalite Kontrol Müdürlüğü'nde müşteri şikayetlerinin/taleplerinin alınması, incelenmesi, onaylanması, değerlendirilmesi ve şikayetle/taleple ilgili karar verilmesi için yetki, yöntem sorumlulukları belirlemektir.

2.0 KAPSAM

Bu prosedür, Eti Bakır A.Ş. Samsun İşletmesi Laboratuvar ve Kalite Kontrol Müdürlüğü'nde gerçekleştirilen laboratuvar faaliyetleri sonucunda oluşabilecek müşteri şikayet/talepleri kapsar.

3.0 TANIMLAR

Gizlilik: Şikayetçiye ait bilgiler sadece kurum içerisinde şikâyetin ele alınması amacıyla elde edilebilir, işi etkileyebileceği düşünüldüğü durumlarda şikayet eden müşteri ve diğer gerekli bilgiler gizli tutulur.

Tarafsızlık: Şikayetçiye bildirilecek sonuçlar şikâyet konu olan lab. faaliyetlerinde yer almayan kişi/yada kişiler tarafından hazırlanmalı gözden geçirilmeli ve onaylanmalıdır.

Şikâyet: Laboratuvara herhangi bir kişi veya kuruluş tarafından faaliyetlerimiz i veya sonuçlarımızla ilgili memnuniyetsizliğini iletmesidir.

Müşteri Tavsiyesi: Ürün veya hizmet kalitesinin geliştirilmesine yönelik olarak, müşterilerden gelen geliştirme önerileridir.

4.0 İLGİLİ DÖKÜMANLAR VE VERİLER

Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (P-27)

5.0 SORUMLULAR

	FAALİYETLER	LM	ANL.	KY
1	Müşteri Şikâyetinin alınması	X	X	X
2	Müşteri Şikâyetinin geçerli kılınarak doğrulanması	X		X
3	Müşteri Şikâyetinin onaylanması	X		X
4	Müşteri Şikâyet /Talep Formu ve Müşteri Şikâyetleri Takip Formu doldurulması.		X	X
5	Şikâyetin incelenmesi ve kaynağının belirlenmesi	X	X	X
6	Şikâyetin ile ilgili ne yapılacağına karar verilmesi	X		X
7	Düzeltilici Faaliyetin Uygulanması		X	X
8	Müşteri Memnuniyet Anket Formunun Değerlendirilmesi	X		X

HAZIRLAYAN Ayhan HACIİSLAMOĞLU Analist	KONTROL EDEN Ayhan HACIİSLAMOĞLU Kalite Yöneticisi	ONAYLAYAN Gülgün ÖZCAN Laboratuvar ve Kalite Kontrol Müdürü
---	---	--

	ETİ BAKIR A.Ş. SAMSUN İŞLETMESİ LABORATUVAR VE KALİTE KONTROL MÜDÜRLÜĞÜ	Prosedür No : P-23
		Rev No /Tarih:02/10.04.2023
	MÜŞTERİ ŞİKÂyet/TALEP PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi :26.06.2019
		Sayfa :3 / 4

Kısaltmalar:

LM Laboratuvar Müdürü
KY Kalite Yöneticisi
ANL. Analist

6.0 PROSEDÜRÜN UYGULANIŞI

6.1 Müşteri Şikâyet ve Talepleri

- 6.1.1** Tüm laboratuvar personeli; iç veya dış müşterilerden gelen şikâyet ve talepleri, Müşteri Şikâyet /Talep Formu (F- 6) ile dokümanite ederek; Kalite Yöneticisine iletilir. Ayrıca müşteriler şirketimizin www.etibakir.com.tr adresi üzerinden ***nasıl değerlendirileceğine ve nasıl şikâyet edileceğini gösteren bu prosedüre***, Müşteri Memnuniyeti Anket Formu' a (F7-) ve Müşteri Şikâyet /Talep Formu (F- 6) ulaşarak memnuniyet ve şikâyetlerini yapabilirler
- 6.1.2** ***Bir şikâyetin alınması üzerine laboratuvarımız; şikâyetin laboratuvarımızın sorumluluğundaki faaliyetler ile ilgili olup olmadığını, bu faaliyetlere ait tüm bilgilerin bir araya getirilerek şikâyetin geçerli kılınmasını doğrular.*** Kalite Yöneticisi, şikâyet ve talepleri Lab. Müdürü ile birlikte değerlendirerek kabul veya reddeder. Her iki durumda da müşteriye Müşteri Şikâyet /Talep Formu (F- 6) yardımı ile bilgi verilir. Şikâyetin kabul edilmesi durumunda Müşteri Şikâyet Takip Formu (F- 8) ile kayıt altına alır. Şikâyet veya talep sözlü alınmışsa Müşteri Şikâyet /Talep Formu (F- 6) ile yazılı hale getirilir ve isteklerin tam anlaşılıp anlaşılmadığının kontrolü için mümkünse müşterinin onayı alınır.
- 6.1.3** Bunun için Kalite Yöneticisi; şikâyet ve talebin kaynağını belirleyerek, ilgili formu doldurur. Şikâyet ve talebin kaynağı Laboratuvar Müdürü tarafından yapılan değerlendirme sonucuna bağlı olarak müşterinin, şikâyet ve talep üzerinde yapılacak faaliyet/ işlem belirlenir. Laboratuvar faaliyetleri sonucunda müşteriye ilgilendiren her hususta şikâyetin değerlendirilmesinin bittiğine dair resmi yazı müşteriye bilgilendirir.
- 6.1.4** Laboratuvar şikâyetin giderilmesi için her türlü uygun adım atılmasını güvence altına alır. Bunun için Laboratuvar Müdürü, Kalite Yöneticisi ve ilgili personel; şikâyetin kök neden analizini yaparak, şikâyetin ortadan kaldırılması ve tekrarının engellenmesi amacı ile yapılacak faaliyeti belirler, dokümanite eder ve bu faaliyetlere ait planlamayı Müşteri Şikâyet Takip Formu (F- 8) yardımı ile planlar ve faaliyetin takibini yapar. Müşteri Şikâyet Takip Formu (F- 8) ve Müşteri Şikâyet /Talep Formu (F- 6) ile ilerleme durumu müşteriye bilgi olarak gönderilir.
- 6.1.5** Gerçekleştirilen faaliyetlere ait sonuçlar, şikâyet ve talebin kaynağı Kalite Yöneticisi tarafından Müşteri Şikâyet /Talep Formu (F- 6) yardımı ile dokümanite edilerek; Laboratuvar Müdürü tarafından etkinliğinin değerlendirilmesi ve onaylanması sağlanır.
- 6.1.6** Şikâyetin giderilmesi için yürütülen faaliyet ve sonucu hakkında müşteriye bilgi verilir. Müşterinin bilgilendirilmesi, Laboratuvar Müdürü tarafından gerçekleştirilir.
- 6.1.7** Şikâyet ve talebin değerlendirilmesi sonucunda, müşteriye gönderilmiş olan raporun iptali gerektiği durumda; raporun, söz konusu müşteri şikâyetine ait olmak üzere yukarıda tanımlanmış

HAZIRLAYAN Ayhan HACIİSLAMOĞLU Analist	KONTROL EDEN Ayhan HACIİSLAMOĞLU Kalite Yöneticisi	ONAYLAYAN Gülgün ÖZCAN Laboratuvar ve Kalite Kontrol Müdürü
---	---	--

	ETİ BAKIR A.Ş. SAMSUN İŞLETMESİ LABORATUVAR VE KALİTE KONTROL MÜDÜRLÜĞÜ	Prosedür No : P-23
		Rev No /Tarih:02/10.04.2023
	MÜŞTERİ ŞİKÂyet/TALEP PROSEDÜRÜ	Yayın Tarihi :26.06.2019
		Sayfa :4 / 4

olan çalışmalar tamamlanmadan ve kanıtları Müşteri Şikâyet /Talep Formu (F- 6) yardımı ile dokümante edilmeden iptali gerçekleştirilemez.

- 6.1.8** Kalite Yöneticisi, kapatılmış müşteri şikâyet ve taleplerine ait sonuçları, Müşteri Şikâyet Takip Formu (F- 8) yardımı ile dokümante etmekten sorumludur.
- 6.1.9** Müşteri şikâyet ve taleplerine ait sonuçlar, Laboratuvar Müdürü tarafından değerlendirilerek sistemin performansının ölçümünde ve sürekli iyileştirilmesinde veri analizi olarak kullanılırlar.
- 6.1.10** Müşteri şikâyetleri doğrultusunda uygunsuzluk tespit edildiğinde derhal düzeltici faaliyetler başlatılmakta ve faaliyet sonucunda müşteriye bilgi verilmektedir.
- 6.1.11** Şikâyet konu olan personel, şikâyetler hakkındaki faaliyetlere katılmaz. Şikâyetin gözden geçirilmesi, onaylanması ve müşteriye geri bildirimi başka personel tarafından gerçekleştirilir.

7.0 KAYITLAR

Müşteri Şikâyet /Talep Formu (F- 6)

Müşteri Şikâyet Takip Formu (F- 8)

Müşteri Memnuniyeti Anket Formu (F-7)

Bu prosedürün uygulanması sonucunda oluşan kayıtlar "Müşteri Şikâyetleri Takip Formuna" ve "Müşteri Memnuniyeti Anket Formu" , müşteriden gelen şikâyet veya istek ile ilgili yazılar, müşteri bilgilendirme yazısı, yapılan iyileştirme faaliyet planı kayıtları Laboratuvar Müdürü tarafından saklanır.

8.0 DAĞITIM

Laboratuvar Müdürü

Kalite Yöneticisi

www.etibakir.com.tr

HAZIRLAYAN Ayhan HACIİSLAMOĞLU Analist	KONTROL EDEN Ayhan HACIİSLAMOĞLU Kalite Yöneticisi	ONAYLAYAN Gülgün ÖZCAN Laboratuvar ve Kalite Kontrol Müdürü
---	---	--

F-14

Rev. No/Tarihi: 00/01.07.2019

Elektronik nüsha, basılmış hali kontrolsüz kopyadır.