

1. AMAÇ

Eti Bakır A.Ş. Mazıdağı İşletmesi Kalite Kontrol Laboratuvarının verdiği deney hizmeti ile ilişkili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikayetlerin incelenmesi ve çözümlenmesidir.

2. KAPSAM

Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikayetleri kapsar.

3. SORUMLULUK

Laboratuvarda uygulanmasında Laboratuvar Şefi, prosedürün yürütülmesinden Laboratuvar Kalite Yöneticisi sorumludur.

4. KISALTMALAR

Bulunmamaktadır.

5. KISALTMALAR**6. UYGULAMA****6.1. Şikayetlerin alınması**

• Laboratuvarımıza gelen tüm şikayetlerin nasıl ele alınacağına tanımlandığı prosedür internet sitesinde ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. Şikayetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır.

Müşteriden laboratuvara gelen şikayetler sözlü veya yazılı olabilmektedir.

- Müşteriler, mail adreslerine şikayetlerini mail olarak yazarak,
- Laboratuvar doküman sisteminde bulunan ve ilgili taraflara açık olan **Şikayet/Talep Formu** 'nu doldurarak, şikayetlerini yazılı olarak iletebilmektedirler.
- Sözlü gerçekleşen Müşteri şikayetlerinde, Laboratuvar Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye, **Şikayet/Talep Formu** doldurtularak müşteri şikayeti alınmaktadır.
- Eti Bakır A.Ş. Mazıdağı İşletmesi Kalite Kontrol Laboratuvarı Personelleri laboratuvarla ilgili şikayetlerini **Şikayet/Talep Forumu**'nu doldurarak mail ile ya da elden Laboratuvar Kalite Yöneticisine iletebilmektedir.
- Şikayetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Laboratuvar Kalite Yöneticisi veya teknik hususlara ilişkin konular için Laboratuvar Şefi tarafından hazırlanıp, gözden geçirip, onaylanır. Şikâyet eğer Laboratuvar Kalite Yöneticisi veya Laboratuvar Şefi ile ilgili ise üst yönetim tarafından değerlendirilir.
- Laboratuvarımıza iletilen tüm şikayetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikayetler değerlendirilir.
- Şikayetlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması Laboratuvar Kalite Yöneticisi tarafından Şikâyet Proses akışına göre yürütülür. Laboratuvar Kalite Yöneticisi şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Laboratuvar Şefi ile bir araya gelir. Şikâyetin geçerli kılınması için, şikayetin hizmet alınan konuda olup olmadığı, şikayet kapsamına ait doküman ve kayıtlar incelenerek ön değerlendirmeye tabii tutulur. Ön değerlendirme sonucu; şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile

HAZIRLAYAN
DAVUT BOZANYÜRÜRLÜK ONAYI
MEHMET ALİ BABAĞLU

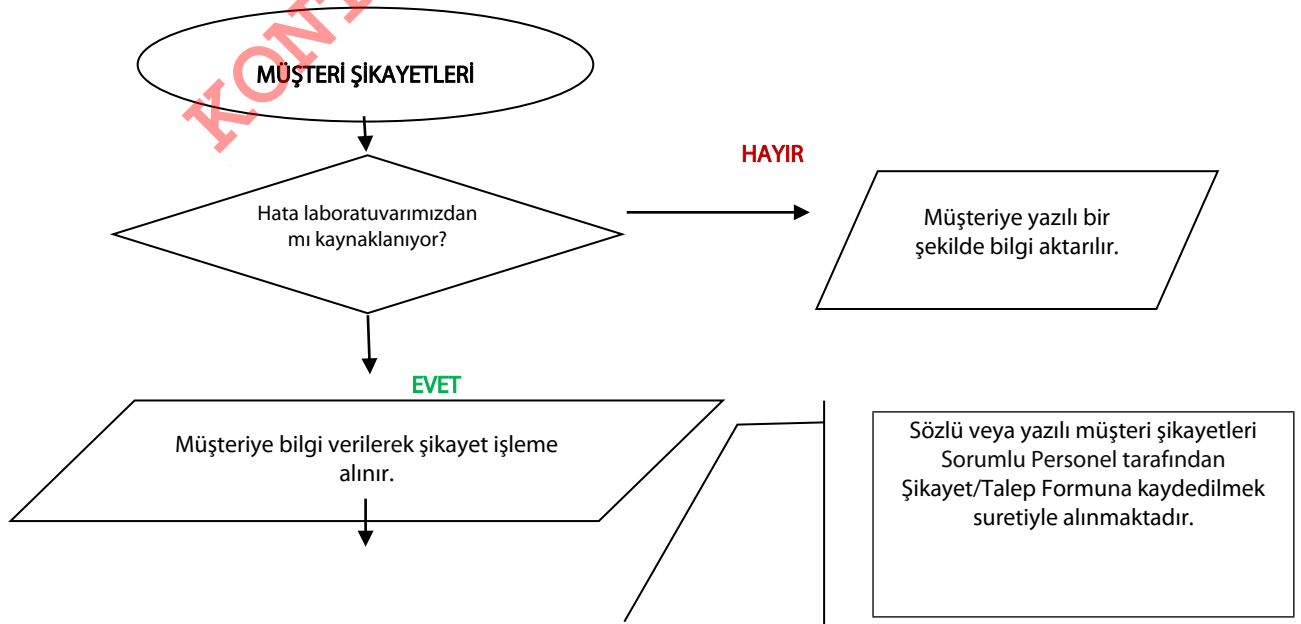
ilgili olduğu yönündeyse şikayet kabul edilir. Aksi durumda müşteri şikayeti işleme alınmaz. Her iki durum içinde müşteri bilgilendirilir. Şikayeti alan personel tarafından **Şikayet/Talep Formu** düzenlenerek şikayetin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde bilgi maili şeklinde yazılı olarak bilgilendirme yapılması sağlanır. Bilgilendirme kayıtları **Şikayet/Talep Formuna** not edilir.

- Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için yapılan varsa düzeltici faaliyetler ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Laboratuvar Kalite Yöneticisi tarafından **Şikayet/Talep Formu** ile kayıt edilir. Şikayetler kapatılınca, kayıtlar Laboratuvar Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.
- Şikâyet nihai olarak gerekli ise laboratuvar yönetiminin görüşleri de dikkate alınarak neticelendirilir. Şikâyet sürecini yöneten personel alınan karar neticesinde laboratuvarımızın görüşünü oluşturur, sorumlu personel müşteriye şikayetin kapanması durumunda resmi yazı ile bilgi verir.
- Şikâyetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise müşterinin bilgisi dahilinde şikâyet giderilerek ara değerlendirmeler/raporlamalar ile müşteri bilgilendirilir.
- Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa Şikayetin sürecini yürüten Personel bu durumu müşteriye iletilen cevap yazısında açıklar ve işin tekrarını sağlar.
- Laboratuvar şikayetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.
- Laboratuvarımızda tadilat, cihazlarda arıza ya da analizlerde gecikmeler olması durumunda müşteri yazılı olarak tüm iletişim cihazları ile bilgilendirilir.

Tüm şikayetlerin takibi **Şikâyet/Talep Takip Formu** üzerinden izlenmektedir.

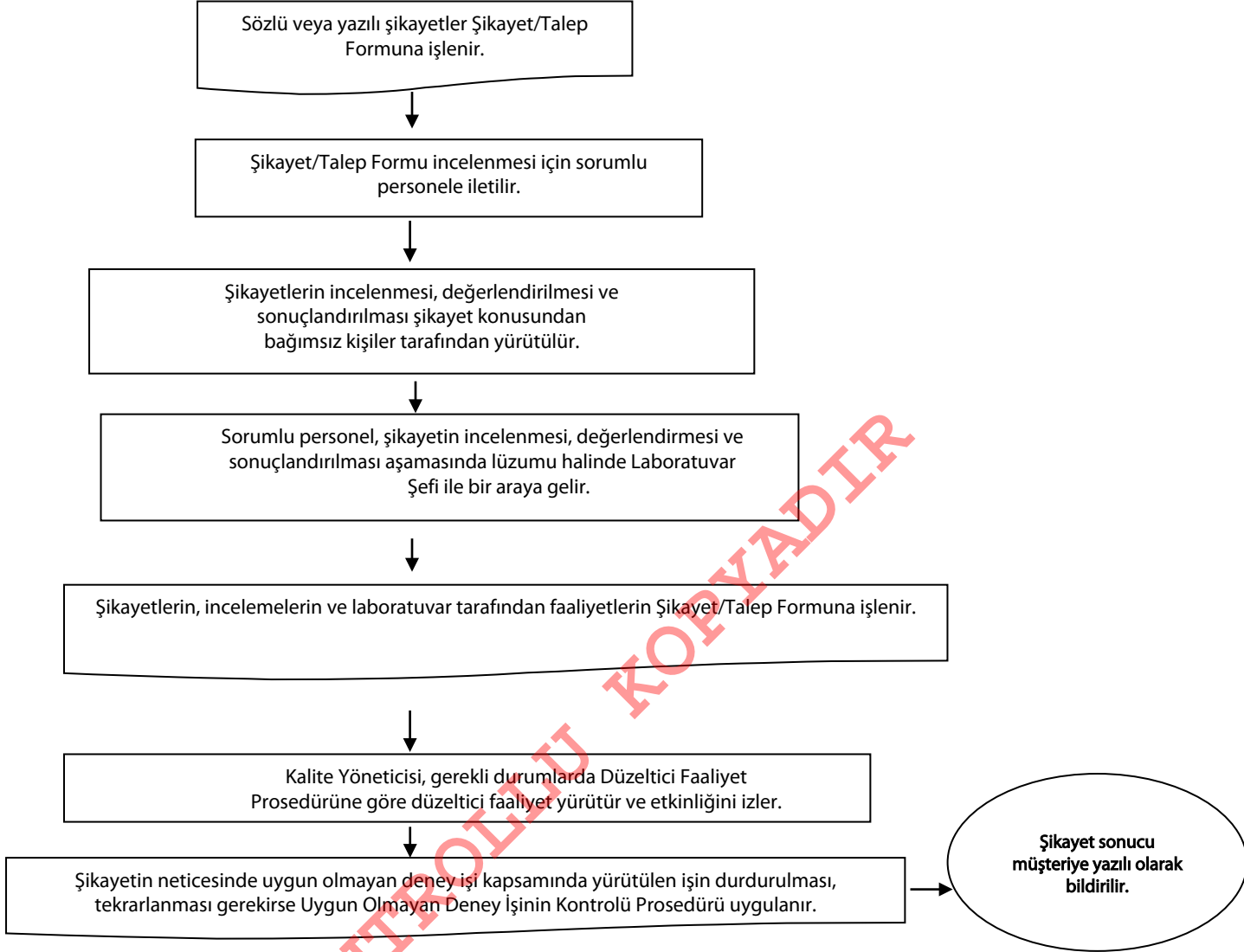
Laboratuvarımızda şikayetlerin değerlendirilmesi aşağıda yer alan şekil 1.1'deki prosese göre değerlendirilmektedir.

Ek-1 Şikayet Proses Akışı



HAZIRLAYAN
DAVUT BOZAN

YÜRÜRLÜK ONAYI
MEHMET ALİ BABAĞLU

ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ**7. İLGİLİ DOKÜMANLAR**

- Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- Şikâyet/Talep Formu
- Şikâyet/Talep Takip Formu

HAZIRLAYAN
DAVUT BOZANYÜRÜRLÜK ONAYI
MEHMET ALİ BABAĞLU