	<b>SEZKAR MADENCİLİK SAN. VE TİC. A.Ş. MADEN ANALİZ LABORATUVARI</b>	<b>Doküman Kodu</b>	<b>PR.13</b>
		<b>Yürürlük Tarihi</b>	<b>02.04.2021</b>
		<b>Rev. No / Tarihi</b>	<b>00/00.00.0000</b>
		<b>Sayfa</b>	<b>1/3</b>
<b>ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ</b>			

## 1. AMAÇ

Sezkar Madencilik San. ve Tic. A.Ş. Maden Analiz Laboratuvarının verdiği deney hizmeti ile ilişkili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin incelenmesi ve çözümlenmesidir.

## 2. KAPSAM

Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikâyetleri kapsar.

## 3. SORUMLULUK

Laboratuvarda uygulanmasında Laboratuvar Müdürü, prosedürün yürütülmesinden Kalite Yöneticisi sorumludur.


## 4. KISALTMALAR

## 5. UYGULAMA

### 6.1.Şikâyetlerin alınması

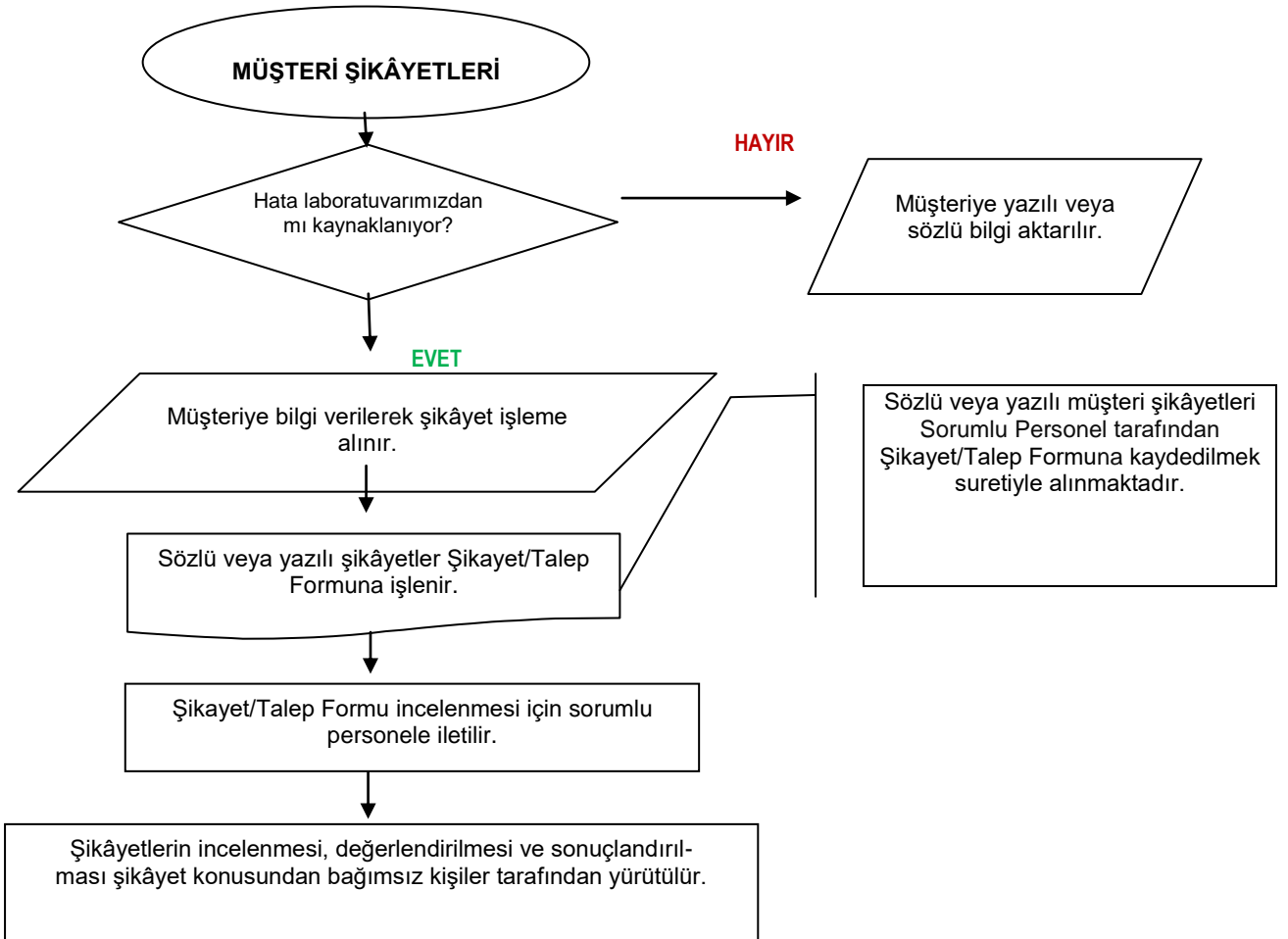
- Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağını tanımlandığı prosedür internet sitesinde ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. Şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır. Müşteriden laboratuvara gelen şikâyetler sözlü veya yazılı olabilmektedir.
- Müşteriler, mail adreslerine şikâyetlerini mail olarak yazarak,
- Laboratuvar doküman sisteminde bulunan ve ilgili taraflara açık olan **Şikâyet/Talep Formu** 'nu doldurarak, şikâyetlerini yazılı olarak iletebilmektedirler.
- Sözlü gerçekleşen Müşteri şikâyetlerinde, Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye, **Şikâyet/Talep Formu** doldurularak müşteri şikâyeti alınmaktadır.
- Sezkar Madencilik San. ve Tic. A.Ş. Maden Analiz Laboratuvarı Personelleri laboratuvarla ilgili şikâyetlerini **Şikâyet/Talep Formu**'nu doldurarak mail ile ya da elden Kalite Yöneticisine iletebilmektedir.
- Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yöneticisi veya teknik hususlara ilişkin konular için Laboratuvar Şefi tarafından hazırlanıp, gözden geçirip, onaylanır. Şikâyet eğer Kalite Yöneticisi veya Laboratuvar Şefi ile ilgili ise Laboratuvar Müdürü tarafından değerlendirilir.
- Laboratuvarımıza iletilen tüm şikâyetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikâyetler değerlendirilir.
- Şikâyetlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması Kalite Yöneticisi tarafından Şikâyet Proses akışına göre yürütülür. Kalite Yöneticisi şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Laboratuvar Şefi ile bir araya gelir. Şikâyetin geçerli kılınması için, şikâyetin hizmet alınan konuda olup olmadığı, şikâyet kapsamına ait doküman ve kayıtlar incelenerek ön değerlendirmeye tabii tutulur. Ön değerlendirme sonucu; şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğu yönünde ise şikâyet kabul edilir. Aksi durumda müşteri şikâyeti işleme alınmaz. Her iki durumda da müşteri bilgilendirilir. Şikâyeti alan personel tarafından **Şikâyet/Talep Formu** düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılmasını sağlar. Bilgilendirme kayıtları **Şikâyet/Talep Formuna** not edilir.

<b>HAZIRLAYAN</b>	<b>KONTROL EDEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b>
Özgenur AVAĞ Kalite Yöneticisi	Neslihan YETİKER Laboratuvar Müdürü	Neslihan YETİKER Laboratuvar Müdürü


	<b>SEZKAR MADENCİLİK SAN. VE TİC. A.Ş.</b> <b>MADEN ANALİZ LABORATUVARI</b>	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	02.04.2021
		Rev. No / Tarihi	00/00.00.0000
		Sayfa	2/3
<b>ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ</b>			

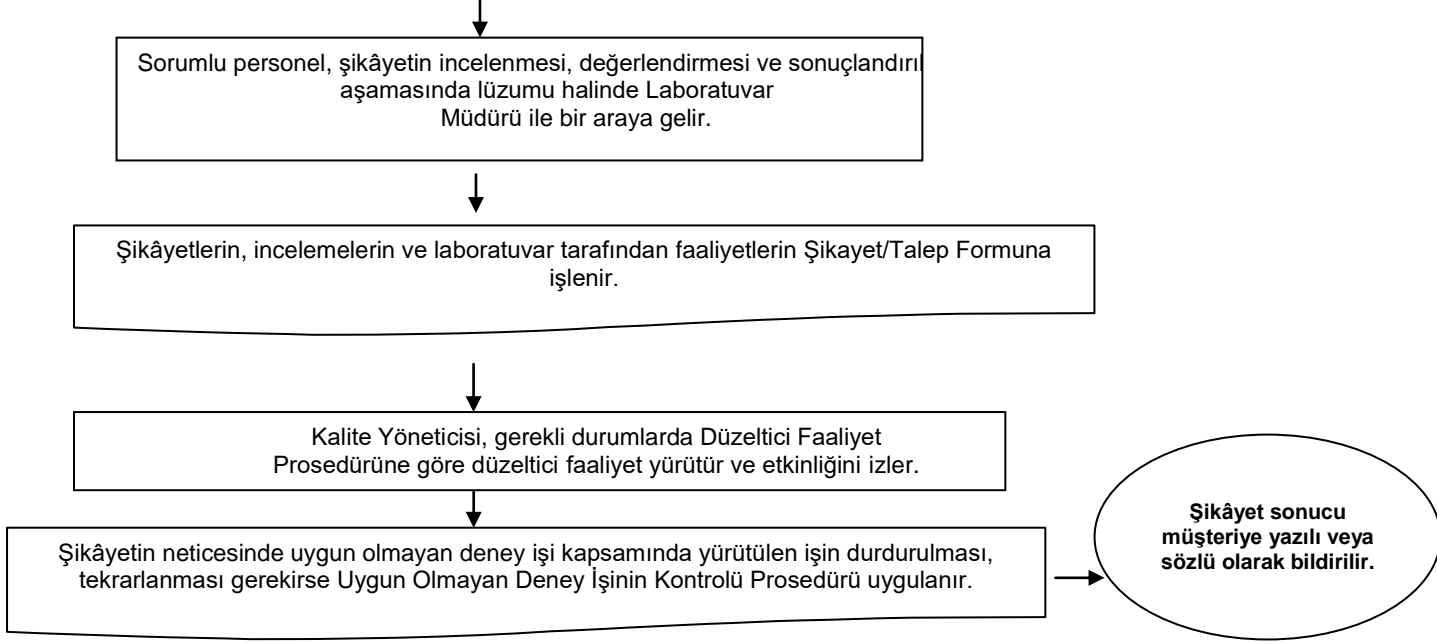
- Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için yapılan varsa düzeltici faaliyetler ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Kalite Yöneticisi tarafından **Şikâyet/Talep Formu** ile kayıt edilir. Şikâyetler kapatılınca, kayıtlar Kalite 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 yazılı veya sözlü bilgi verir.
  - Şikâyetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise müşterinin bilgisi dâhilinde şikâyet giderilerek ara değerlendirmeler/raporlamalar ile müşteri bilgilendirilir.
  - Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa Şikâyetin sürecini yürüten Personel bu durumu müşteriye iletilen cevap yazısında açıklar ve işin tekrarını sağlar.
  - Laboratuvar şikâyetleri 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 şikâyetlerin takibi **Şikâyet/Talep Takip Formu** üzerinden izlenmektedir. Laboratuvarımızda şikâyetlerin değerlendirilmesi aşağıda yer alan şekil 1.1'deki prosese göre değerlendirilmektedir.

Ek-1 Şikâyet Proses Akışı



<b>HAZIRLAYAN</b> Özgenur AVAĞ Kalite Yöneticisi	<b>KONTROL EDEN</b> Neslihan YETİKER Laboratuvar Müdürü	<b>ONAYLAYAN</b> Neslihan YETİKER Laboratuvar Müdürü
--	---	--

	<b>SEZKAR MADENCİLİK SAN. VE TİC. A.Ş.</b> <b>MADEN ANALİZ LABORATUVARI</b>	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	02.04.2021
		Rev. No / Tarihi	00/00.00.0000
		Sayfa	3/3
<b>ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ</b>			



## 7. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

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

## 8. REVİZYON DURUMU

Rev. No	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Sebebi

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Özgenur AVAĞ Kalite Yöneticisi	Neslihan YETİKER Laboratuvar Müdürü	Neslihan YETİKER Laboratuvar Müdürü