	<b>ETİ BAKIR A.Ş. SAMSUN İŞLETMESİ LABORATUVAR VE KALİTE KONTROL MÜDÜRLÜĞÜ</b>	Prosedür No : P-23
		Rev No /Tarih:02/10.04.2023
	<b>MÜŞTERİ ŞİKÂYET/TALEP PROSEDÜRÜ</b>	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 şikayete/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 şikâyete 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	<b>Müşteri Şikâyetinin geçerli kılınarak doğrulanması</b>	X		X
3	Müşteri Şikâyetinin onaylanması			
2	Müşteri Şikâyet /Talep Formu ve Müşteri Şikâyetleri Takip Formu doldurulması.		X	X
4	Şikâyetin incelenmesi ve kaynağının belirlenmesi	X	X	X
5	Şikâyetin ile ilgili ne yapılacağına karar verilmesi	X		X
6	Düzeltilici Faaliyetin Uygulanması		X	X
7	Müşteri Memnuniyet Anket Formunun Değerlendirilmesi	X		X

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

F-14

Rev. No/Tarihi: 00/01.07.2019

Elektronik nüsha, basılmış hali kontrolsüz kopyadır.

 <b>LABORATUVAR</b>	<b>ETİ BAKIR A.Ş. SAMSUN İŞLETMESİ LABORATUVAR VE KALİTE KONTROL MÜDÜRLÜĞÜ</b>	Prosedür No : P-23
		Rev No /Tarih:02/10.04.2023
	<i>MÜŞTERİ ŞİKÂYET/TALEP PROSEDÜRÜ</i>	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 dokümante ederek; Kalite Yöneticisine iletilir. Ayrıca müşteriler şirketimizin [www.etibakir.com.tr](http://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 müşteriyi ilgilendiren her hususta şikâyetin değerlendirilmesinin bittiğine dair resmi yazı müşteriyi 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, dokümante 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 dokümante 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

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

F-14

Rev. No/Tarihi: 00/01.07.2019

Elektronik nüsha, basılmış hali kontrolsüz kopyadır.

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

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

- 6.1.8** Kalite Yöneticisi, kapatılmış müşteri şikâyet ve taleplerine ait sonuçları, Müşteri Şikâyet Takip Formu (F- 8) yardımı ile dokümente 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** Şikâyete konu olan personel, şikâyetler hakkındaki faaliyetlere katılmaz. Şikâyetin gözden geçirilmesi, onaylanması ve müşteriye geri bildirim 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](http://www.etibakir.com.tr)

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

F-14

Rev. No/Tarihi: 00/01.07.2019

Elektronik nüsha, basılmış hali kontrolsüz kopyadır.