

 BDC BİLECİK DEMİR ÇELİK SAN. VE TİC. A.Ş.	BİLECİK DEMİR ÇELİK SAN VE TİC A.Ş.				
	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ				
	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa
	LAB.PR.13	01.08.2024	00	00.00.0000	1 / 4

1. AMAÇ ve KAPSAM

Bilecik Demir Çelik Test Laboratuvarının verdiği test hizmeti ile ilişkili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin incelenmesi ve çözümlenmesidir.

Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikâyetleri kapsar.

2. KISALTMALAR ve TANIMLAR

3. SORUMLULUK

Laboratuvarda uygulanmasından Müşteri İlişkileri ve Kalite Müdürü, prosedürün yürütülmesinden Laboratuvar Kalite Temsilcisi sorumludur.

4. UYGULAMA

4.1. 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, şikâyetlerini mail olarak iletebilmektedir.
- Laboratuvar doküman sisteminde bulunan ve ilgili taraflara açık olan **LAB.PR.13-FR.01 Şikâyet/Talep Formu**'nu doldurarak, şikâyetlerini yazılı olarak iletebilmektedirler.
- Sözlü gerçekleşen Müşteri şikâyetlerinde, Müşteri İlişkileri ve Kalite Müdürü veya Laboratuvar Kalite Temsilcisi tarafından müşteriye, **LAB.PR.13-FR.01 Şikâyet/Talep Formu** doldurtularak müşteri şikâyeti alınmaktadır.
- Deney Personelleri laboratuvarla ilgili şikâyetlerini **LAB.PR.13-FR.01 Şikâyet/Talep Forumu**'nu doldurarak mail ile ya da elden Laboratuvar Kalite Temsilcisine iletebilmektedir.
- Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Laboratuvar Kalite Temsilcisi veya teknik hususlara ilişkin konular için Müşteri İlişkileri ve Kalite Müdürü tarafından hazırlanıp, gözden geçirilip, onaylanır. Şikâyet eğer Laboratuvar Kalite Temsilcisi veya Müşteri İlişkileri ve Kalite Müdürü ile ilgili ise Genel Müdür 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 Laboratuvar Kalite Temsilcisi tarafından Şikâyet Proses akışına göre yürütülür. Laboratuvar Kalite Temsilcisi şikâyetin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Müşteri İlişkileri ve Kalite Müdürü 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 yönündeyse şikâyet kabul edilir. Aksi durumda müşteri şikâyeti işleme alınmaz. Her iki durum içinde müşteri bilgilendirilir. Şikâyeti alan personel tarafından **LAB.PR.13-FR.01 Şikâyet/Talep Formu** düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılmasını sağlanır. Bilgilendirme kayıtları **LAB.PR.13-FR.01 Şikâyet/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 Temsilcisi

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Laboratuvar Kalite Temsilcisi	Müşteri İlişkileri ve Kalite Müdürü	Müşteri İlişkileri ve Kalite Müdürü

'KYS Dokümanları' klasöründe bulunan doküman güncel ve kontrollü olup, baskı alınmış kopyalar KONTROLSÜZ KOPYA dokümanlardır.

 BDC BİLECİK DEMİR ÇELİK SAN. VE TİC. A.Ş.	BİLECİK DEMİR ÇELİK SAN VE TİC A.Ş.				
	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ				
	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa
	LAB.PR.13	01.08.2024	00	00.00.0000	2 / 4

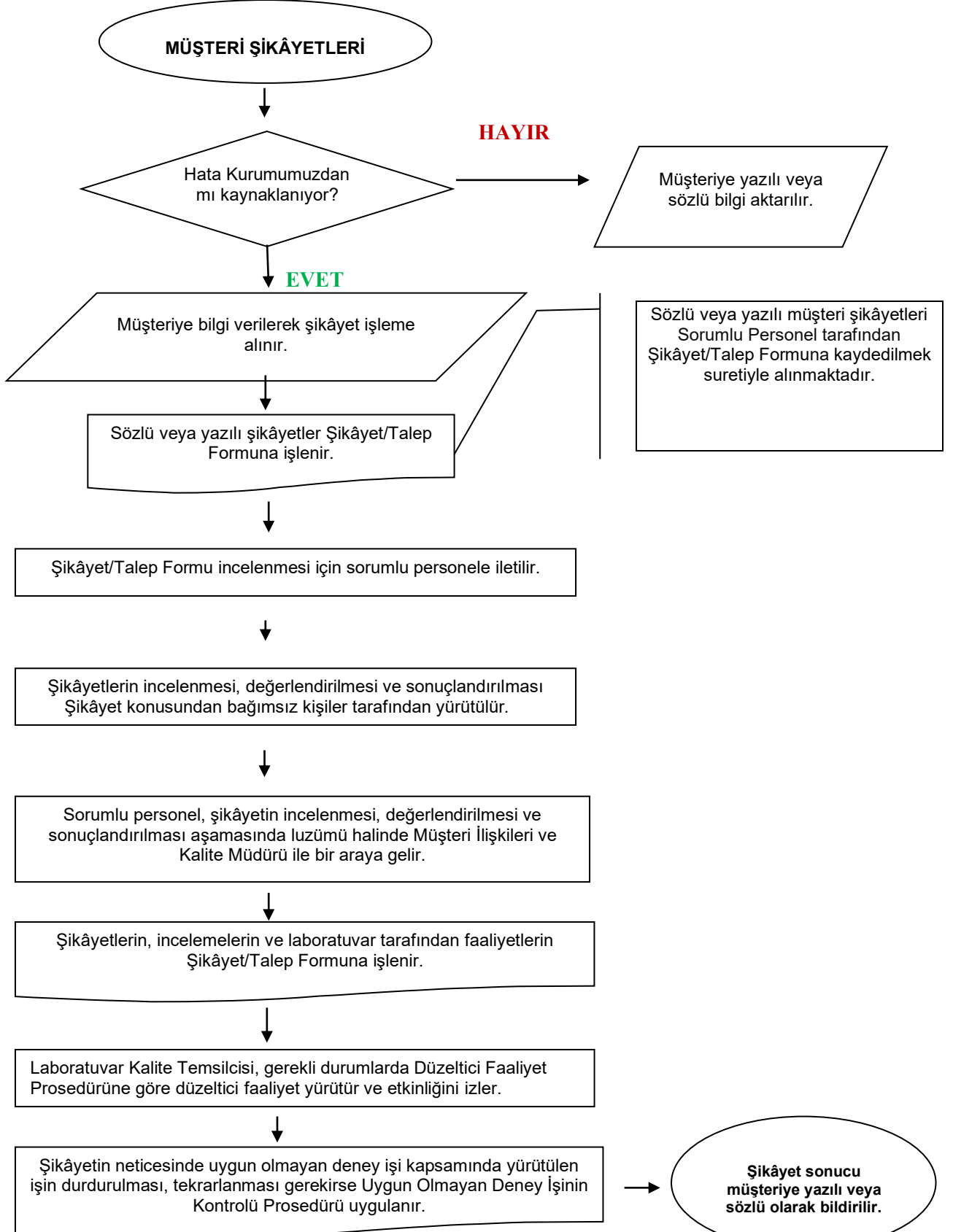
tarafından **LAB.PR.13-FR.01 Şikâyet/Talep Formu** ile kaydedilir. Şikâyetler kapatılınca, kayıtlar Laboratuvar Kalite Temsilcisi tarafından muhafaza edilir.

- 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 **LAB.PR.13-FR.01 Şikâyet/Talep Takip Formu** üzerinden izlenmektedir.

Laboratuvarımızda şikâyetlerin değerlendirilmesi aşağıda yer alan Ek-1'deki prosese göre değerlendirilmektedir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Laboratuvar Kalite Temsilcisi	Müşteri İlişkileri ve Kalite Müdürü	Müşteri İlişkileri ve Kalite Müdürü

Ek-1 Şikâyet Proses Akışı**HAZIRLAYAN**

Laboratuvar Kalite Temsilcisi

KONTROL EDEN

Müşteri İlişkileri ve Kalite Müdürü

ONAYLAYAN

Müşteri İlişkileri ve Kalite Müdürü

Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa
LAB.PR.13	01.08.2024	00	00.00.0000	4 / 4

5. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

LAB.PR.14 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü

LAB.PR.18 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

LAB.PR.13-FR.01 Şikâyet-Talep Formu

LAB.PR.13-FR.02 Şikâyet-Talep Takip Formu

6. REVİZYON DURUMU

Rev. No	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Sebebi

HAZIRLAYAN

Laboratuvar Kalite Temsilcisi

KONTROL EDEN

Müşteri İlişkileri ve Kalite Müdürü

ONAYLAYAN

Müşteri İlişkileri ve Kalite Müdürü