

	ÇAYIRHAN TERMİK ELEKTRİK ÜRETİM VE MADENCİLİK A.Ş ÇAYIRHAN DENEY LABORATUVARI	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	09.09.2023
		Rev. No / Rev Tarihi	03/01.10.2025
		Sayfa	1 / 4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

1. AMAÇ

Laboratuvarımızın 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, prosedürün yürütülmesinden Kireç Ocağı ve Dış Tesisler İşletme Müdür Yardımcısı ile Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur.

4. KISALTMALAR

5. TANIMLAR

6. UYGULAMA

6.1. Şikâyetlerin alınması:

Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağını tanımlandığı prosedür talep edilmesi halinde 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 **PR.13-FR.01 Şikâyet/Talep Formu**'nu doldurarak, şikâyetlerini yazılı olarak iletebilmektedirler.

Sözlü gerçekleşen müşteri şikâyetlerinde, Numune Kabul Personeli veya Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından müşteriye, **PR.13-FR.01 Şikâyet/Talep Formu** doldurtularak müşteri şikâyeti alınmaktadır.

Laboratuvarımız personelleri laboratuvarla ilgili şikâyetlerini **PR.13-FR.01 Şikâyet/Talep Formu**'nu doldurarak mail ile ya da elden Kalite Yönetim Temsilcisine iletebilmektedir.

Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yönetim Temsilcisi veya teknik hususlara ilişkin konular için Kireç Ocağı ve Dış Tesisler İşletme Müdür Yardımcısı tarafından hazırlanıp, gözden geçirip, onaylanır. Şikâyet eğer Kalite Yönetim Temsilcisi veya Kireç Ocağı ve Dış Tesisler İşletme Müdür Yardımcısı ile ilgili ise Maden İşletme 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 Yönetim Temsilcisi tarafından Şikâyet Proses akışına göre yürütülür. Kalite Yönetim Temsilcisi şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Kireç Ocağı ve Dış Tesisler İşletme Müdür Yardımcısı 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 **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 **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 Kalite

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN / ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi	Kireç Ocağı ve Dış Tesisler Müdür Yardımcısı

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

	ÇAYIRHAN TERMİK ELEKTRİK ÜRETİM VE MADENCİLİK A.Ş ÇAYIRHAN DENEY LABORATUVARI	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	09.09.2023
		Rev. No / Rev Tarihi	03/01.10.2025
		Sayfa	2 / 4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

Yönetim Temsilcisi tarafından **PR.13-FR.01 Şikâyet/Talep Formu** ile kayıt edilir. Şikâyetler kapatılınca, kayıtlar Kalite Yönetim 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.

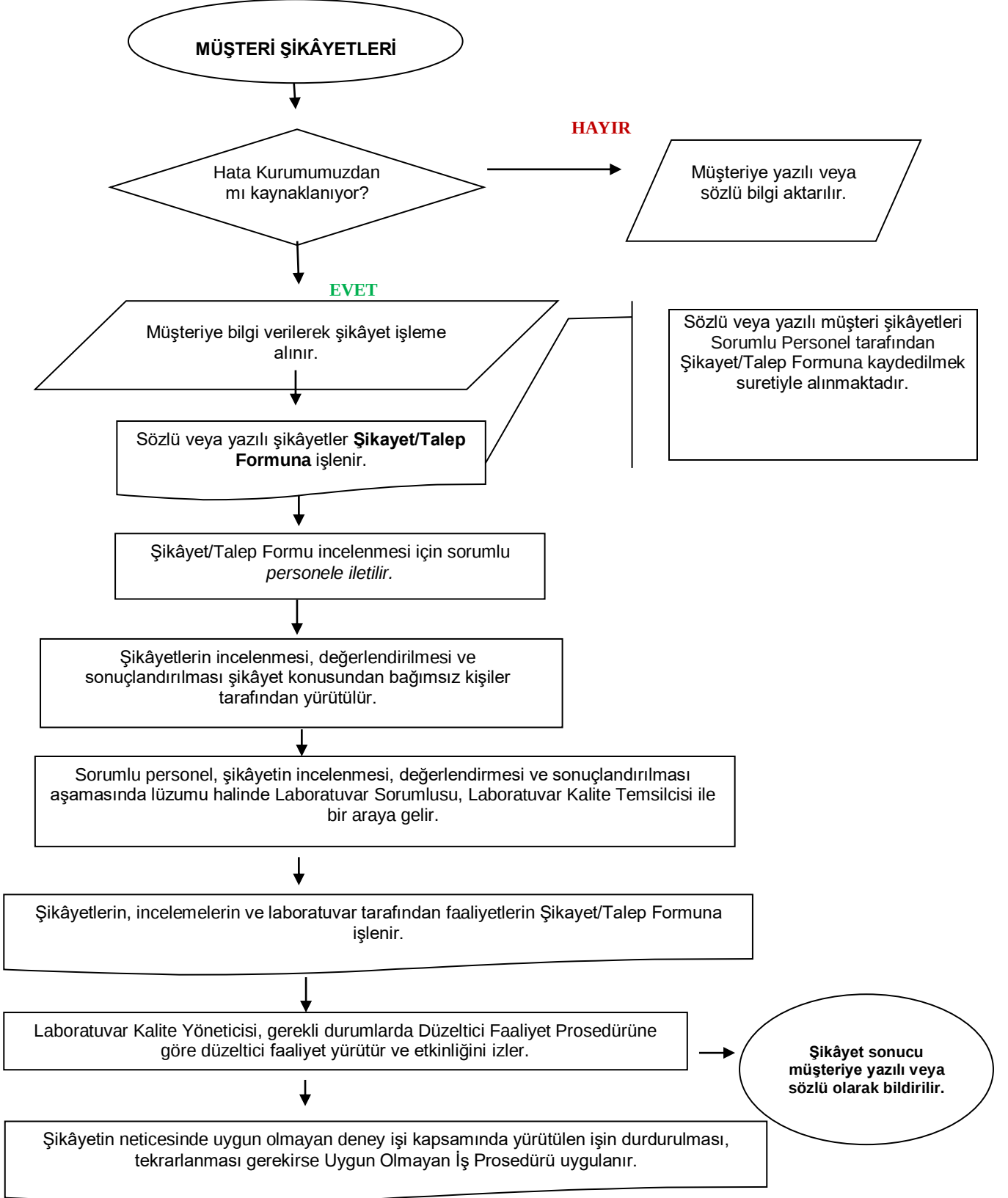
Laboratuvarımızda tadilat, cihazlarda arıza ya da analizlerde gecikmeler olması durumunda müşteri yazılı olarak tüm iletişim cihazları ile bilgilendirilir.

Tüm şikâyetlerin takibi **PR.13-FR.02 Şikâyet/Talep Takip Formu** üzerinden izlenmektedir.

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

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN / ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi	Kireç Ocağı ve Dış Tesisler Müdür Yardımcısı

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ*Ek-1 Şikâyet Proses Akışı***HAZIRLAYAN**

Kalite Yönetim Temsilcisi

KONTROL EDEN / ONAYLAYAN

Kireç Ocağı ve Dış Tesisler Müdür Yardımcısı

	ÇAYIRHAN TERMİK ELEKTRİK ÜRETİM VE MADENCİLİK A.Ş ÇAYIRHAN DENEY LABORATUVARI	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	09.09.2023
		Rev. No / Rev Tarihi	03/01.10.2025
		Sayfa	4 / 4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

7. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

PR.14 Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü

PR.18 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

PR.13-FR.01 Şikâyet/Talep Formu

PR.13-FR.02 Şikâyet/Talep Takip Formu

8. REVİZYON DURUMU

Rev. No	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Sebebi
00	09.09.2023	-	İlk yayın
01	10.10.2024	-	Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Düzeltici Faaliyet olarak değiştirildi. Yanlış yazılan FR-54 Form numarası FR-46 olarak değiştirildi.
02	13.11.2024	-	Kalite Yönetim Sorumlusu ünvanı Kalite Yönetim Temsilcisi olarak değiştirilmiştir.
03	01.10.2025	Dokümanın %50 değişiklik olmuştur.	Unvan değişikliği sebebiyle tüm dokümanlar gözden geçirilerek revizyon yapılmıştır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN / ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi	Kireç Ocağı ve Dış Tesisler Müdür Yardımcısı

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.