

	ALUFORM PEKİNTAŞ AL. SAN. VE TİC. A.Ş. KALİTE KONTROL LABORATUVARI	Doküman Kodu	LAB.P.7.9.01
		Yürürlük Tarihi	03.04.2023
		Rev. No / Tarihi	00/00.00.0000
		Sayfa	1 / 4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

1. AMAÇ

Aluform Pekintaş Kalite Kontrol Laboratuvarı'nın verdiği deney hizmeti ile ilişkili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin ele alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve çözümlenmesidir.

2. UYGULAMA ALANI

Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikâyetleri kapsar.

3. İLGİLİ DOKÜMANLAR

PR.14 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü
LAB.F.7.9.01 Şikâyet-Talep Formu
LAB.F.7.9.02 Şikâyet-Talep Takip Formu

4. SORUMLULAR

Laboratuvarda uygulanmasından Genel Müdür Yardımcısı, prosedürün yürütülmesinden Kalite Yöneticisi ve Kalite Kontrol Sorumlusu sorumludur.

5. TANIMLAR

-

6. UYGULAMA ŞEKLİ

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, şikâyetlerini mail olarak ya da telefonla arayarak iletebilmektedir.
- Kalite yönetim sisteminde yer alan ve ilgili taraflara açık olan Şikâyet/Talep Formunu LAB.F.7.9.01 doldurarak, şikâyetlerini yazılı olarak iletebilmektedirler.
- Sözlü gerçekleşen Müşteri şikâyetlerinde, ilgili çalışanlar veya Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye, Şikâyet/Talep Formu LAB.F.7.9.01 doldurtularak müşteri şikâyeti alınmaktadır.
- Aluform Personelleri ise laboratuvarla ilgili şikâyetlerini Şikâyet/Talep Forumu'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 Kalite Kontrol Sorumlusu tarafından hazırlanıp, gözden geçirilip, onaylanır. Şikâyet eğer Kalite Yöneticisi veya Kalite Kontrol Sorumlusu ile ilgili ise Genel Müdür Yardımcısı tarafından değerlendirilir.
- Aluform'a 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 Kalite Kontrol Sorumlusu 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

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Kalite Kontrol Sorumlusu

	ALUFORM PEKİNTAŞ AL. SAN. VE TİC. A.Ş. KALİTE KONTROL LABORATUVARI	Doküman Kodu	LAB.P.7.9.01
		Yürürlük Tarihi	03.04.2023
		Rev. No / Tarihi	00/00.00.0000
		Sayfa	2 / 4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

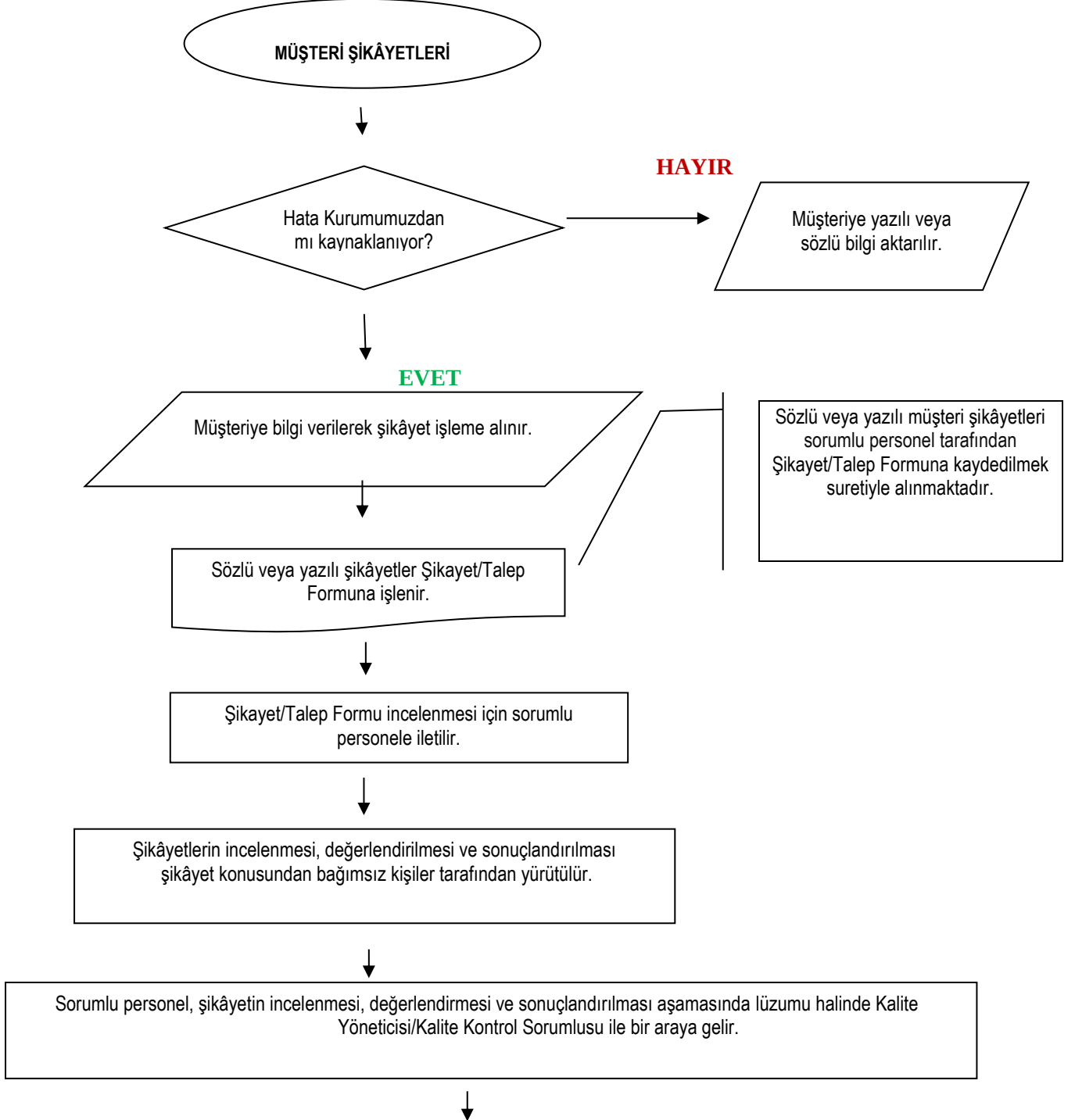
faaliyetleri ile ilgili olduğu yönünderse şikâyet kabul edilir. Aksi durumda müşteri şikâyeti işleme alınmaz. Her iki durum içinde müşteri bilgilendirilir. Şikâyeti alan personel tarafından Şikâyet/Talep Formu LAB.F.7.9.01 düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılması sağlanır. Bilgilendirme kayıtları Şikâyet/Talep Formuna LAB.F.7.9.01 not edilir.

- Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için yapılan varsa Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürüne uygunsuzluk faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Kalite Yöneticisi tarafından Şikâyet/Talep Formu LAB.F.7.9.01 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 LAB.F.7.9.02 üzerinden izlenmektedir.
 - Laboratuvarımızda şikâyetlerin değerlendirilmesi aşağıda yer alan şekil 1.1'deki prosese göre değerlendirilmektedir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Kalite Kontrol Sorumlusu

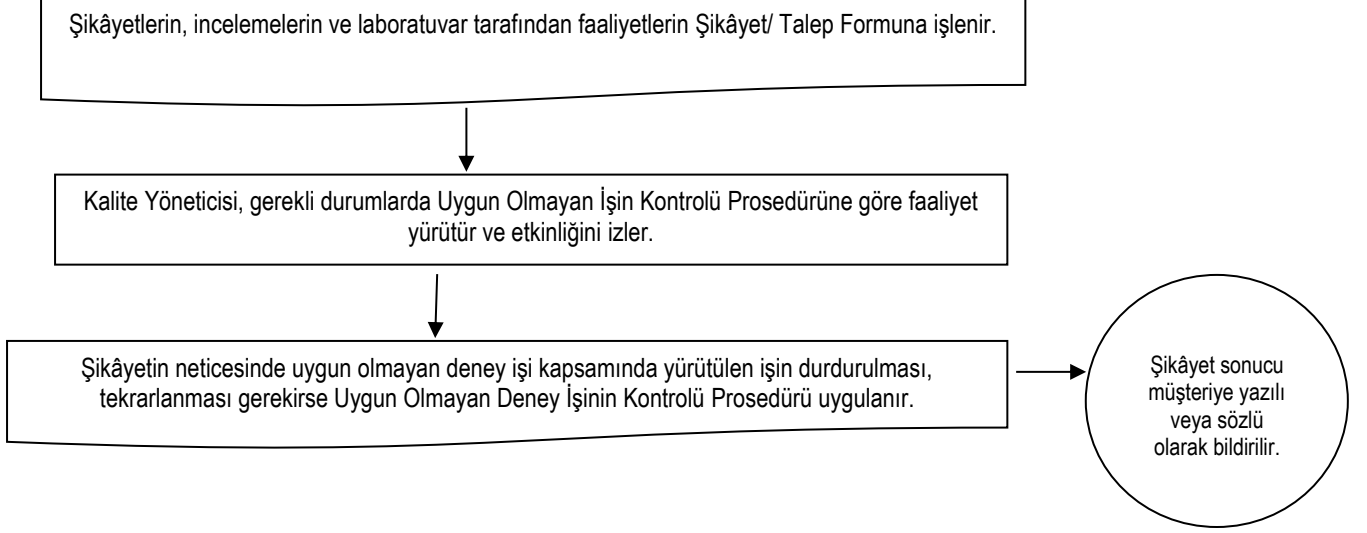
	ALUFORM PEKİNTAŞ AL. SAN. VE TİC. A.Ş. KALİTE KONTROL LABORATUVARI	Doküman Kodu	LAB.P.7.9.01
		Yürürlük Tarihi	03.04.2023
		Rev. No / Tarihi	00/00.00.0000
		Sayfa	3 / 4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

Ek-1 Şikâyet Proses Akışı



HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Kalite Kontrol Sorumlusu

	ALUFORM PEKİNTAŞ AL. SAN. VE TİC. A.Ş. KALİTE KONTROL LABORATUVARI	Doküman Kodu	LAB.P.7.9.01
		Yürürlük Tarihi	03.04.2023
		Rev. No / Tarihi	00/00.00.0000
		Sayfa	4 / 4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			



7. REVİZYON TABLOSU

Madde No.	Revizyon Konusu	Revizyon Tarihi	Revizyon No.	Onay

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Kalite Kontrol Sorumlusu