

 MINERAWISE Endüstriyel Mineraller Analiz Laboratuvarları	MINERAWISE ENDÜSTRİYEL MİNERALLER ANALİZ LABORATUVARLARI SAN. VE TİC. A.Ş.	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	06.09.2024
		Rev. No / Tarihi	01/11.12.2024
		Sayfa No	1 / 4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

1. AMAÇ

Minerawise Endüstriyel Mineraller Analiz Laboratuvarları San. ve Tic. A.Ş.'nin verdiği analiz hizmeti ile ilişkili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin incelenmesi ve çözülmesidir.

2. KAPSAM

Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikâyetleri kapsar.

3. SORUMLULUK

Laboratuvarda uygulanmasından ve prosedürün yürütülmesinden Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Şefi sorumludur.

4. KISALTMALAR

-

5. UYGULAMA

5.1. Şikâyetlerin alınması

- Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağını tanımladığı 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.
- Laboratuvar doküman sisteminde bulunan ve ilgili taraflara açık olan **Şikâyet/Talep Formu** 'nu doldurarak, şikâyetlerini yazılı olarak iletebilmektedirler.
- Sözlü gerçekleşen Müşteri şikâyetlerinde, Laboratuvar Şefi veya Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye, **Şikâyet/Talep Formu** doldurtularak müşteri şikâyeti alınmaktadır.
- Laboratuvar 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 Laboratuvar Şefi tarafından hazırlanıp, gözden geçirilip, onaylanır. Şikâyet eğer Kalite Yöneticisi veya Analiz Sorumlusu ile ilgili ise Laboratuvar Şefi 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 tabi tutulur. Ön değerlendirme sonucu; şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğu yönündeyse şikâyet kabul edilir. Aksi durumda müşteri şikâyeti işleme alınmaz. Her iki durum için de müşteri bilgilendirilir. Şikâyeti alan personel tarafından **Şikâyet/Talep Formu** düzenlenerek

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN / ONAYLAYAN Yönetim Kurulu Başkanı
---------------------------------	--

 MINERAWISE Endüstriyel Mineraller Analiz Laboratuvarları	MINERAWISE ENDÜSTRİYEL MİNERALLER ANALİZ LABORATUVARLARI SAN. VE TİC. A.Ş.	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	06.09.2024
		Rev. No / Tarihi	01/11.12.2024
		Sayfa No	2 / 4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

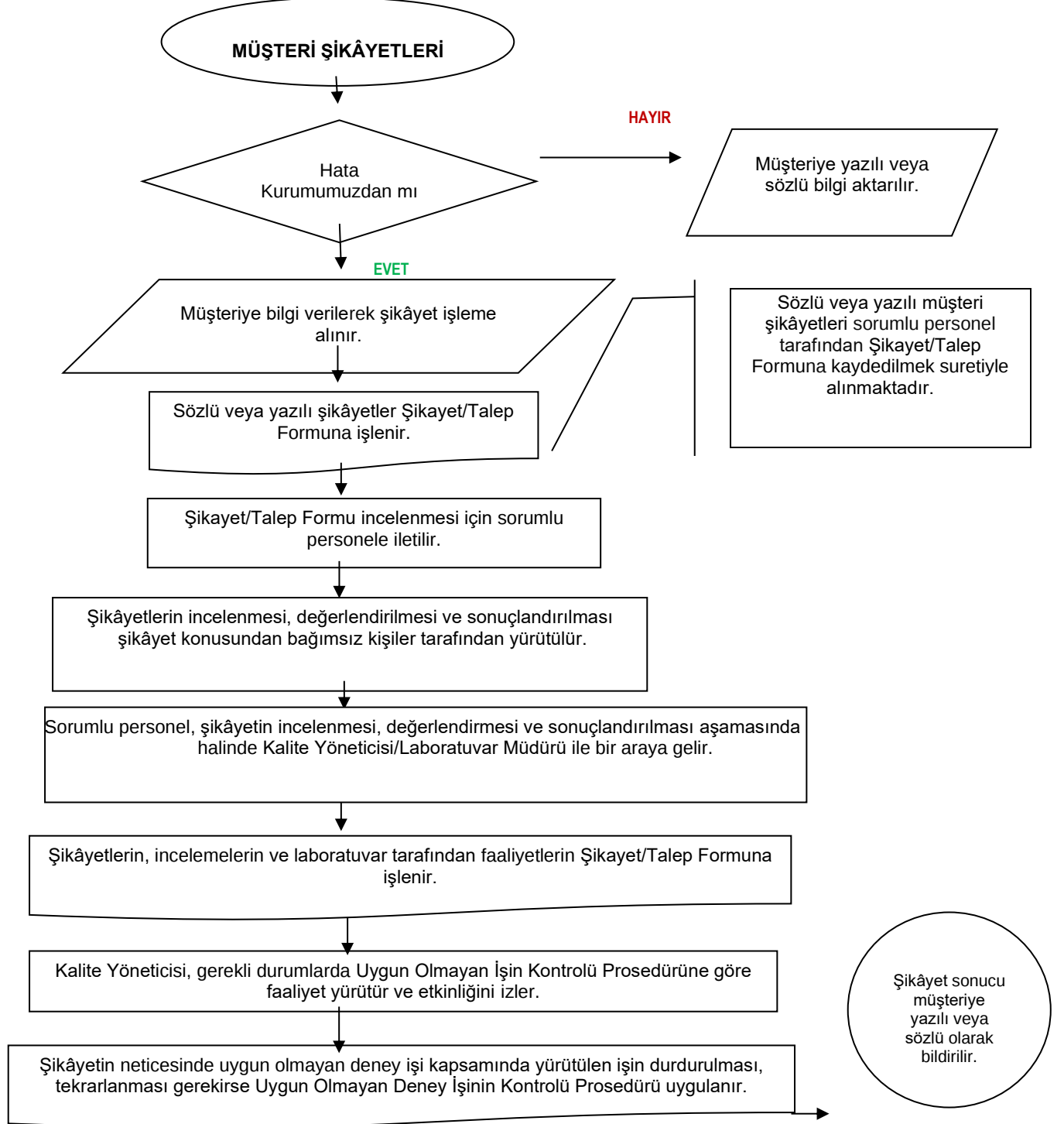
şikâyetin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılmasını sağlar. Bilgilendirme kayıtları **Şikâyet/Talep Formuna** not edilir.

- 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** 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.

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN / ONAYLAYAN Yönetim Kurulu Başkanı
--	---

 MINERAWISE Endüstriyel Mineraller Analiz Laboratuvarları	MINERAWISE ENDÜSTRİYEL MİNERALLER ANALİZ LABORATUVARLARI SAN. VE TİC. A.Ş.	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	06.09.2024
		Rev. No / Tarihi	01/11.12.2024
		Sayfa No	3 / 4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

Ek-1 Şikâyet Proses Akışı



HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN / ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Yönetim Kurulu Başkanı

 MINERAWISE Endüstriyel Mineraller Analiz Laboratuvarları	MINERAWISE ENDÜSTRİYEL MİNERALLER ANALİZ LABORATUVARLARI SAN. VE TİC. A.Ş.	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	06.09.2024
		Rev. No / Tarihi	01/11.12.2024
		Sayfa No	4 / 4
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

6. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

PR.14 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü

PR.13-FR.01 Şikayet Talep Formu

PR.13-FR.02 Şikayet Talep Takip Formu

7. REVİZYON DURUMU

Rev. No	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Sebebi
01	11.12.2025	-	Şirket unvan ve logo değişikliği sebebiyle revize edilmiştir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN / ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi	Yönetim Kurulu Başkanı

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.