

 ORE LABS Maden Analiz ve Teknoloji Laboratuvar San. ve Tic. A.Ş.	ORE LABS MADEN ANALİZ VE TEKNOLOJİ LABORATUVAR SAN. VE TİC. A.Ş.	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	02.04.2021
		Rev. No / Tarihi	04/15.08.2023
		Sayfa	1/3
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

1. AMAÇ

Ore Labs Maden Analiz ve Teknoloji Laboratuvar San. ve Tic. A.Ş.'nin verdiği deney hizmeti ile ilişkili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin incelenmesi ve çözülmesidir.

2. KAPSAM

Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikâyetleri kapsar.

3. SORUMLULUK

Laboratuvarda uygulanmasında Laboratuvar Müdürü, prosedürün yürütülmesinden Kalite Yöneticisi sorumludur.

4. KISALTMALAR

5. UYGULAMA

6.1.Şikâyetlerin alınması

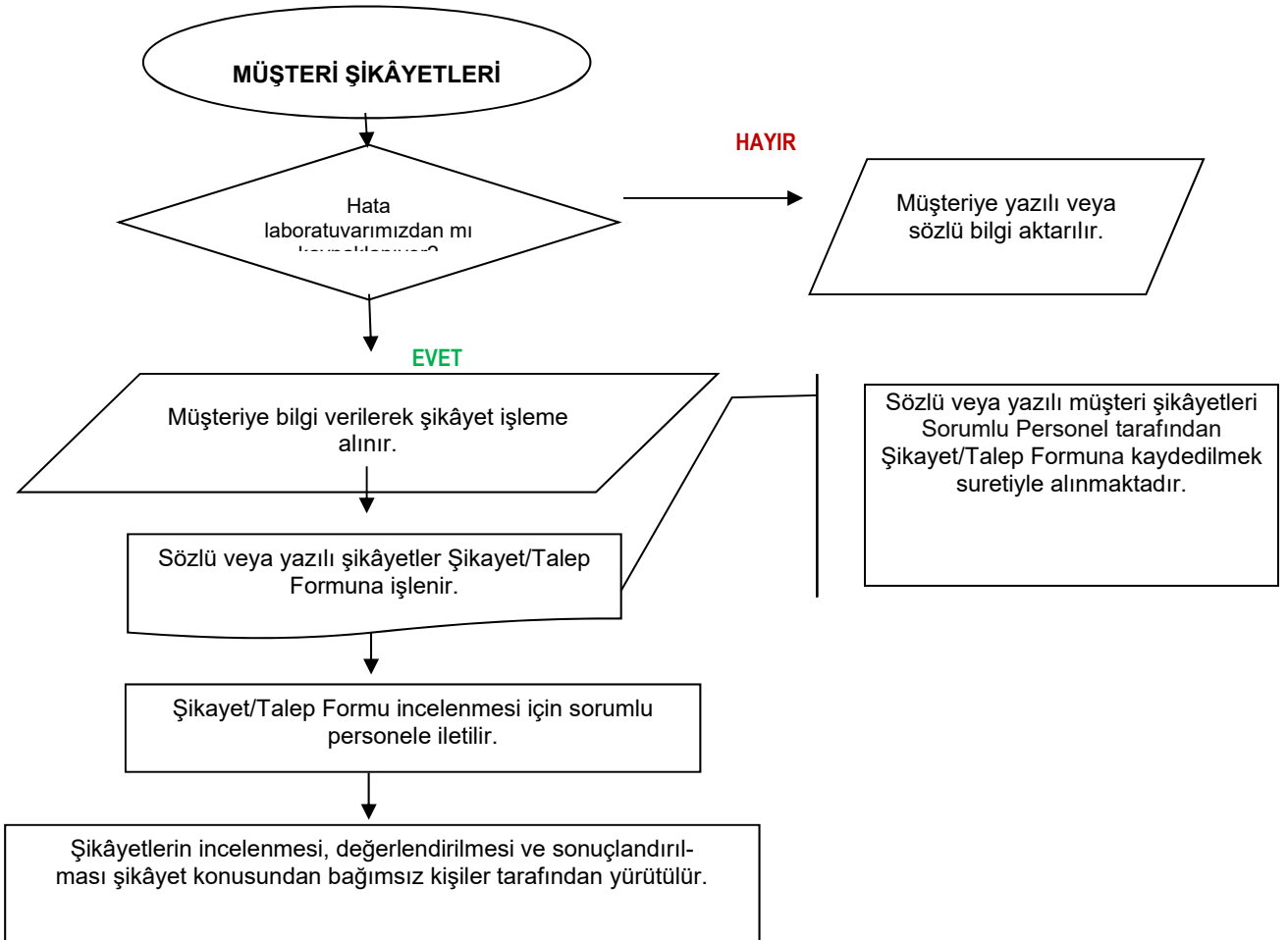
- Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağını tanımlandığı prosedür internet sitesinde ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. Şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır.
- Müşteriden laboratuvara gelen şikâyetler sözlü veya yazılı olabilmektedir.
- Müşteriler, mail adreslerine şikâyetlerini mail olarak yazarak,
- Laboratuvar doküman sisteminde bulunan ve ilgili taraflara açık olan **Şikâyet/Talep Formu** 'nu doldurarak, şikâyetlerini yazılı olarak iletebilmektedirler.
- Sözlü gerçekleşen Müşteri şikâyetlerinde, Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye, **Şikâyet/Talep Formu** doldurularak müşteri şikâyeti alınmaktadır.
- Sezkar Madencilik San. ve Tic. A.Ş. Maden Analiz Laboratuvarı Personelleri laboratuvarla ilgili şikâyetlerini **Şikâyet/Talep Formu**'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 Müdürü tarafından hazırlanıp, gözden geçirip, onaylanır.
- 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 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 **Şikâyet/Talep Formu** düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılmasını sağlanır. Şikâyetin incelenmesinin devam ettiği ve 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılamaması durumunda müşteri süreç hakkında bilgilendirilir. Bilgilendirme kayıtları **Şikâyet/Talep Formuna** not edilir.

HAZIRLAYAN Benan GÖLCÜ Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN Benan GÖLCÜ Laboratuvar Müdürü	ONAYLAYAN Murat KARAOĞLU Yönetim Kurulu Başkanı
---	--	--

 ORE LABS Maden Analiz ve Teknoloji Laboratuvar San. ve Tic. A.Ş.	ORE LABS MADEN ANALİZ VE TEKNOLOJİ LABORATUVAR SAN. VE TİC. A.Ş.	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	02.04.2021
		Rev. No / Tarihi	04/15.08.2023
		Sayfa	2/3
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			

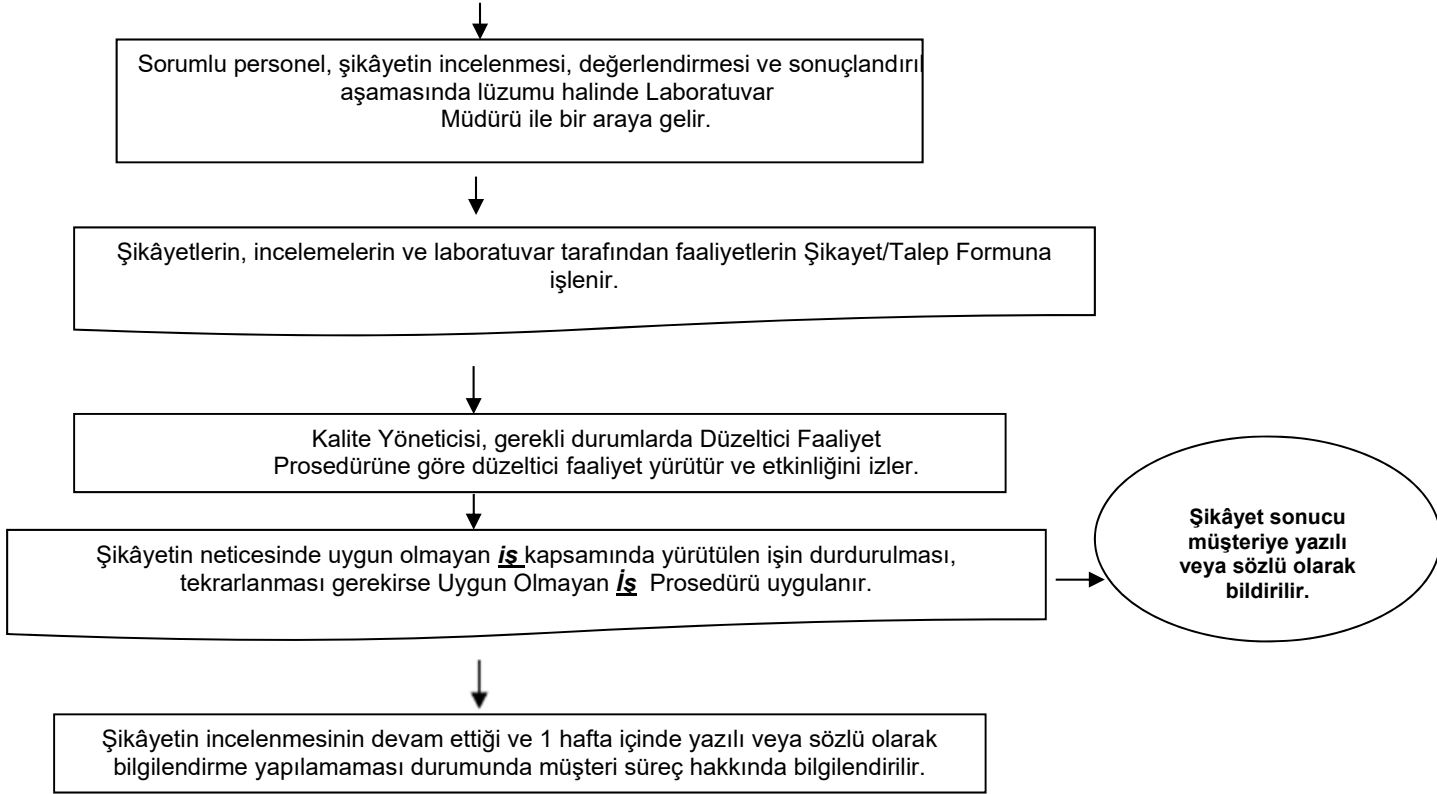
- Şikâyeteye yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için yapılan varsa düzeltici faaliyetler ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Kalite Yöneticisi tarafından **Şikâyet/Talep Formu** ile kayıt edilir. Şikâyetler kapatılınca, kayıtlar Kalite 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.

Ek-1 Şikâyet Proses Akışı



HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Benan GÖLCÜ Kalite Yöneticisi	Benan GÖLCÜ Laboratuvar Müdürü	Murat KARAOĞLU Yönetim Kurulu Başkanı

 ORE LABS Maden Analiz ve Teknoloji Laboratuvar San. ve Tic. A.Ş.	ORE LABS MADEN ANALİZ VE TEKNOLOJİ LABORATUVAR SAN. VE TİC. A.Ş.	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	02.04.2021
		Rev. No / Tarihi	04/15.08.2023
		Sayfa	3/3
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			



7. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

Şikâyet/Talep Formu
Şikâyet/Talep Takip Formu
Uygun Olmayan İş Prosedürü
Düzeltici Faaliyet Prosedürü

8. REVİZYON DURUMU

Rev. No	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Sebebi
01	07.12.2021	6.1	Şikâyet değerlendirme sürecinde müşterinin bilgilendirilmesi
02	13.05.2022	6.1 ve 7	Uygun olmayan deney işinin kontrolü prosedürü tanımı uygun olmayan deney işi olarak değiştirilmiştir.
03	16.12.2022	6.1	Laboratuvar Şefi unvanı geçen yerler düzenlendi.
04	15.08.2023	1	Firma Unvanı Değiştirildi.

HAZIRLAYAN Benan GÖLCÜ Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN Benan GÖLCÜ Laboratuvar Müdürü	ONAYLAYAN Murat KARAOĞLU Yönetim Kurulu Başkanı
---	--	--