

1. AMAÇ ve KAPSAM

ETİ KROM A.Ş. Laboratuvarı tarafından analiz hizmeti verilmekte olan müşterilerle ilişkilerin düzenlenmesi, geliştirilmesi ve müşterinin talebi halinde analizin müşteri gözetiminde yapılması için gerekli organizasyonun etkin olarak yapılmasını sağlamaktır.

Müşteriden gelen şikâyetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, analiz sonuçlarının kalitesinin gözlemlenmesi, hizmet kalitesinin artırılmasının etkin olarak gerçekleştirilmesi, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

2. SORUMLULUK

2.1. Kalite Yönetim Temsilcisi

2.2. Laboratuvar ve Kalite Müdürü

2.3. Laboratuvar Sorumlusu

2.4. Laboratuvar Personeli

3. TANIMLAR ve KISALTMALAR

3.1 KYT: Kalite Yönetim Temsilcisi

3.2 LM: Laboratuvar Müdürü

3.3 **Müşteri Memnuniyeti:** Gerçekleştirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesi

3.4 **İlgili Taraf:** Bir kuruluşun performansından veya başarısından bir fayda sağlayan kişi veya grup

3.5 **Şikâyet:** Tüm tarafların laboratuvar, hizmet sonuçlarından kaynaklanan uygunsuzluklara yönelik talebidir.

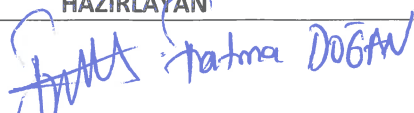
3.6 **İtiraz:** Tüm tarafların laboratuvarın aldığı kararlara yönelik talebidir.

3.7 **YGG:** Yönetimin Gözden Geçirmesi

4. UYGULAMA**4.1. Müşteriye Hizmet**

4.1.1. Müşteri veya temsilcileri ile yapılan bütün görüşmelerde sadece kendi talep ettiği analizlerde ve numune hazırlama esnasında, laboratuvardan önceden randevu almak şartıyla laboratuvarda bulunabilecekleri belirtilir.

4.1.2. Müşteri veya temsilcisinin analizler esnasında gözlemci olarak bulunma talebi Laboratuvar

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
	

Müdürü tarafından değerlendirilir ve mutabakat sağlanarak randevu verilir.

4.1.3. Laboratuvar ve Kalite Müdürü, müşteri veya temsilcisi tarafından gelen talep doğrultusunda, mevcut iş yükünü dikkate alarak, müşteri veya temsilcisine verilecek hizmet için uygun tarihi belirler. Belirlenen tarih, Laboratuvar Sorumlusu tarafından yazılı olarak müşteriye bildirilir.

4.1.4. Müşteri veya temsilcisinin ziyaretinden önce, laboratuvarda gizlilik, güvenilirlik ilkesi çerçevesinde gerekli düzenlemelerin yapılması Laboratuvar Sorumlusu tarafından sağlanır.

4.1.5. Müşteri veya temsilcisi, LAB-TA-030 Ziyaretçi Kabul Talimatı' na uygun olarak kabul edildikten sonra laboratuvarda yürütülen faaliyetlerin gizliliği hakkında Laboratuvar Sorumlusu tarafından bilgilendirilir, ilgisi olmayan kısımlara girmesine izin verilmez. Laboratuvarda bulunduğu süre içerisinde başka müşterilerin analizlerini veya analiz sonuçlarını görmemesi için LAB-PR-007 Tarafsızlık ve Gizlilik Prosedürü uygulanır.

4.1.6. Müşteri veya temsilcisine laboratuvarda bulunduğu süre içerisinde talep etmesi durumunda, analizleriyle ilgili olarak analiz metotları, analiz cihazları vb. konularda gerekli bilgiler Laboratuvar Sorumlusu tarafından verilir.

4.1.7. Müşteriden gelen itiraz ve şikâyetler, madde 4.2 ye göre değerlendirilir.

4.1.8. Müşterinin gizli kalmasını istediği tescilli ve tescilli olmayan hakları müşteri mülkü de dahil tüm laboratuvar personeli tarafından özellikle korunur.

4.1.9. Müşteriye ait sonuçlar elektronik veya basılı ortamda muhafaza edilmekte olup, iç müşteriye analiz sonuçları EXCEL, CSV veya PDF ortamında iletilmekte olup, dış müşteriye ise kapalı zarf içinde elden ya da kargo ile iletilir. Müşteri raporun anlaşılması ve yorumlanması konusunda bilgi talep ederse, bu bilgi Laboratuvar Sorumlusu tarafından müşteriye verilir.

4.1.10. Müşterilerden olumlu ya da olumsuz geri besleme bilgilerini elde etmek için, KYT-PR-013 Veri Analizi Prosedürü'ne göre hazırlanan LAB-FR-043 Laboratuvar Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu müşteriye yılda en az bir defa gönderilir. Geri dönen anketlerin ilk değerlendirmesi KYT tarafından yapılır ve düzeltici faaliyet gereken durumlar var ise faaliyet başlatılır. Tüm sonuçlar yıllık olarak KYT tarafından değerlendirilir ve YGG de Genel Müdüre sunulur.

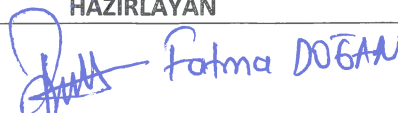
4.1.11. Müşterilerden gelen olumlu ve/veya olumsuz geri besleme bilgilerinden yararlanarak kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesi için KYT-PR-005 Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre uygulamalar gerçekleştirilir.

4.1.12. Müşteri ile yapılan her türlü görüşme ile ilgili kayıt, Müşteri görüşme formuna yazılır.

4.2. Şikâyetlerin Çözümlemesi

4.2.1.Hizmet Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri

Müşteri ile iletişim, analiz raporlarının müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
 Fatma DOĞAN	 J. O. O.

laboratuvara gelirse, şikâyeti alan tarafından müşteri KYT' ye yönlendirilir. KYT müşteriye KYT-FR-031 İtiraz/Şikâyet/Öneri Formu'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. KYT şikâyeti Laboratuvar Müdürü ile birlikte değerlendirerek, yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar.

4.2.2. Analiz Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri

4.2.2.1. ETİ KROM Laboratuvarı analiz sonuçlarını gösteren analiz raporlarına itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için KYT KYT-FR-031 İtiraz/Şikâyet/Öneri Formu'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. KYT, KYT-FR-032 İtiraz/Şikâyet/Öneri Takip Formu'na her bir itiraz/şikâyet/öneriyi ve durumunu işler.

4.2.2.2. KYT ve Laboratuvar ve Kalite Müdürü tarafından itiraz ve şikâyet değerlendirilir. Değerlendirme LAB-ŞM-011 Eti Krom A.Ş. Müşteri Şikâyeti İnceleme Şeması'na göre yapılır. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda LAB-PR-001 Uygun Olmayan Analiz İşinin Kontrolü Prosedürü'ne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, analiz tekrarı gerekmeyen hususlar, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir.

4.2.2.3. Analiz tekrarı yapılması gerektiğinde madde 4.1 e göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte, Laboratuvar Sorumlusu (ihtiyaç duyulması halinde Laboratuvar ve Kalite Müdürü ile birlikte) ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır. Analizde uygulanacak standart, analiz metodu ve analizlerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir.

4.2.2.4. Müşterinin, Laboratuvar Sorumlusu ve laboratuvar personelleri ile birlikte yaptığı analiz tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu üst yönetime bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar KYT-FR-031 İtiraz/Şikâyet/Öneri Formu'na KYT tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir laboratuvarda (tercihen akredite) analiz tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Analiz ücreti haksız tarafça karşılanır.

4.2.2.5. Yapılan tekrar analizlerinde analiz sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı analizin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek LAB-PR-001 Uygun Olmayan Analiz İşinin Kontrolü Prosedürü ve LAB-PR-013 Laboratuvar Kalite Kontrol Prosedürü'ne göre işlemler uygulanır.

4.2.3. Bakanlık, Resmi Kurumlar, Akreditasyon Kurumu ve Diğer İlgili Taraflar Vasıtası İle Gelen Şikâyetler

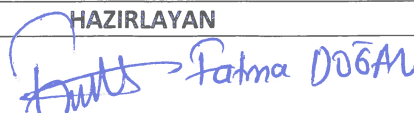
4.2.3.1. Bu şekilde gelen şikâyetler üst yönetim, KYT ve Laboratuvar ve Kalite Müdürü tarafından ele alınır.

4.2.3.2. KYT tarafından KYT-FR-031 İtiraz/Şikâyet/Öneri Formu ile işlem başlatılır.

4.2.3.3. Çözüm konusunda ilgili kuruluşa yazılı olarak bilgi verilir.

4.2.4. Şikâyetlerin Çözümlemesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

4.2.4.1. ETİ KROM Laboratuvarı'na gelen tüm şikâyetlerin çözümlemesinde gerekirse KYT-FR-002 Düzeltici Faaliyet Formu açılarak şikâyetin kök nedeninin KYT-PR-005 Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne

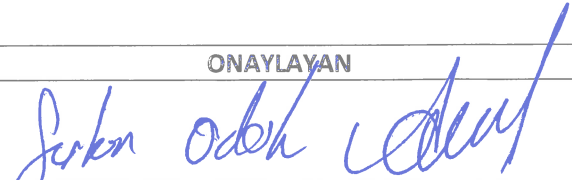
HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
	

 ETİ KROM A.Ş.	LABORATUVAR MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	Referans No:	LAB-PR-008
		Revizyon No:	02/24.07.2020
		Tarih:	04.12.2017
		Sayfa No:	4 / 8

göre giderilmesi temin edilir. Şikâyetin durumu ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında müşteri yazılı veya sözlü olarak bilgilendirilir ve şikâyetin takibi KYT tarafından yapılır.

4.2.4.2.Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar KYT tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve KYT-PR-012 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü çerçevesinde değerlendirilir.

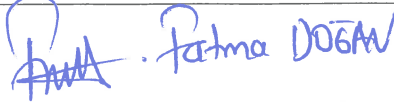
4.4.3.Müşteri şikâyetlerine ait tüm kayıtlar KYT-PR-003 Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne göre saklanır.

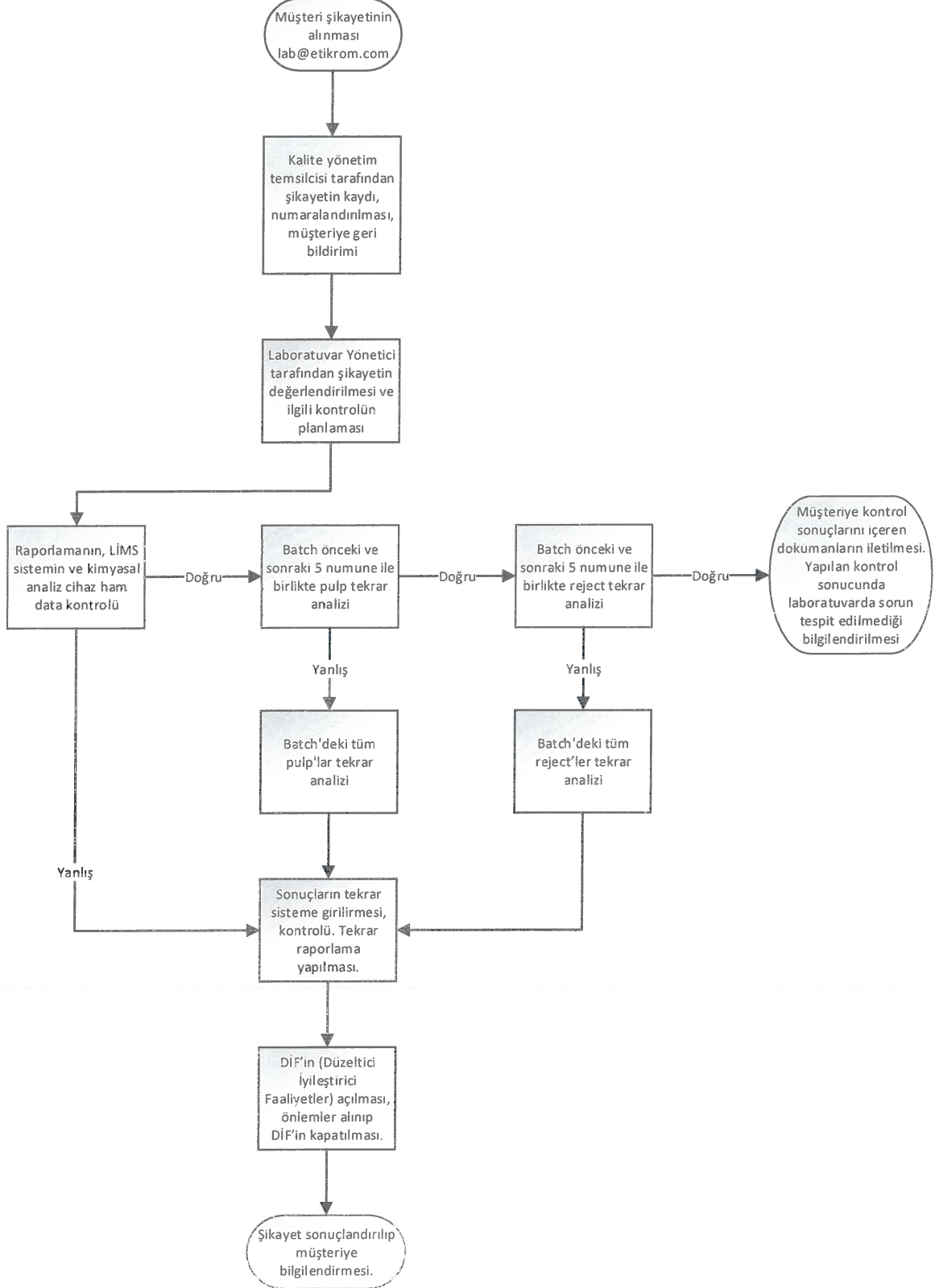
HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
	

"© Bu Dokümanın Tüm Hakları ETİ KROM A.Ş.' ne aittir. Yazılı izin olmadan kopya yapılamaz, kopya edilemez veya çoğaltılarak dağıtılamaz.
'Kontrollü Kopya' kaşesi taşımayan doküman 'Kontrolsüz Kopya' statüsündedir."

Eti Krom Kalite Laboratuvarı Müşteri Şikayeti İnceleme Şeması

Basamak	No	Adım	Uygulayan	Sorumlu
Şikayet kabulü	1	Analizden sonra 3 ay (satış numuneleri için 1 yıl) içerisinde müşteri tarafından şikayet olması durumunda, müşteri kalite yetkilisi tarafından yönlendirilir ve şikayetini lab@etikrom.com adresine e-mail yolu ile iletir.	Müşteri, şikayeti alan kalite personeli	Müşteri
		Şikayet kayıt altına alınır, numaralandırılır; müşteriye geri bildirim yapılır.	Kalite yönetim temsilcisi	Kalite yönetim temsilcisi
		Şikayet değerlendirilir ve ilgili kontrol planlanır.	Laboratuvar sorumlusu	Laboratuvar yöneticisi
Kontrol aşamaları	2	Raporlamanın, LİMS sistemin ve kimyasal analiz cihaz ham data kontrolü gerçekleşir.	Laboratuvar sorumlusu	Laboratuvar yöneticisi
		Sorun tespit edilmişse 6. adıma geçilir.		
		Kontrol sırasında sorun tespit edilmemişse 3. adıma geçilir.		
	3	Şikayet edilen numunenin bulunduğu batch'e (partiye) bakılır. Önceki ve sonraki 5 numunenin pulp'u (öğütülmüş şahit) ile birlikte şikayet edilen numunenin pulp'u arşivden alınıp analize gönderilir.	Laboratuvar sorumlusu	Laboratuvar yöneticisi
		Tekrar analizi 2SD toleransının dışında ise, batch'teki tüm pulp'lar tekrar analiz edilir ve 6. adıma geçilir.		
		Tekrar analiz 2SD (standart sapma) toleransın içinde ise 4. adıma geçilir		
	4	Şikayet edilen numunenin bulunduğu batch'e (partiye) bakılır. Önceki ve sonraki 5 numunenin reject'i (kırılmış şahit) ile birlikte şikayet edilen numunenin reject'i arşivden alınıp analize gönderilir.	Laboratuvar sorumlusu	Laboratuvar yöneticisi
		Tekrar analizi 2SD toleransının dışında ise, batch'teki tüm reject'ler tekrar analiz edilir ve 6. adıma geçilir.		
		Tekrar analiz 2SD (standart sapma) toleransın içinde ise 5. adıma geçilir		
Şikayet sonuçlandırma	5	Müşteriye kontrol sonuçlarını içeren dokümanlar iletilir, ve yapılan kontrol sonucunda laboratuvarında sorun tespit edilmediği bilgilendirilmesi yapılır.	Laboratuvar sorumlusu	Kalite yönetim temsilcisi
	6	Sonuçlar tekrar sisteme girilir. Sonuçlar kontrol edilip, tekrar raporlama yapılır.	Laboratuvar personeli	Laboratuvar yöneticisi
		DİF (Düzeltilici İyileştirici Faaliyetler) açılır, önlemler alınıp DİF kapatılır.	Kalite yönetim temsilcisi, Laboratuvar personeli	Laboratuvar yöneticisi
		Şikayet sonuçlandırılıp müşteriye bilgilendirme yapılır.	Laboratuvar sorumlusu	Kalite yönetim temsilcisi

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
	



HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
<i>Fatma DOĞAN</i>	<i>Sükan Odak</i>

5. İLGİLİ DOKÜMALAR

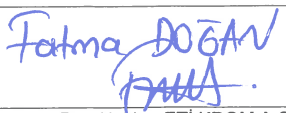
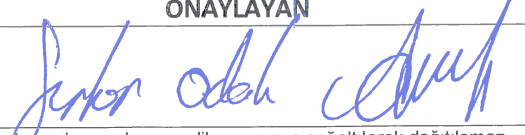
- 5.1. Kayıtların Kontrolü Prosedürü (KYT-PR-003)
- 5.2. Düzeltici Faaliyet Prosedürü (KYT-PR-005)
- 5.3. Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (KYT-PR-012)
- 5.4. Laboratuvar Uygun Olmayan Analiz İşinin Kontrolü Prosedürü (LAB-PR-001)
- 5.5. Ziyaretçi Kabul Talimatı (LAB-TA-030)
- 5.6. Tarafsızlık ve Gizlilik Prosedürü (LAB-PR-007)
- 5.7. Veri Analizi Prosedürü (KYT-PR-013)
- 5.8. Laboratuvar Kalite Kontrol Prosedürü (LAB-PR-013)

6. KAYITLAR

- 6.1. Uygunsuzluk Formu (KYT-FR-029)
- 6.2. Uygunsuzluk Takip Formu (KYT-FR-030)
- 6.3. Toplantı Tutanağı Formu (KYT-FR-027)
- 6.4. Düzeltici Faaliyet Formu (KYT-FR-002)
- 6.5. İtiraz/Şikâyet / Öneri Formu (KYT-FR-031)
- 6.6. İtiraz/Şikâyet /Öneri Takip Formu (KYT-FR-032)
- 6.7. Laboratuvar Müşteri Memnuniyeti Anketi (LAB-FR-043)
- 6.8. Müşteri Görüşme Formu (LAB-FR-042)
- 6.9. Eti Krom A.Ş. Müşteri Şikayeti İnceleme Şeması (LAB-ŞM-011)

7. REVİZYON AÇIKLAMASI

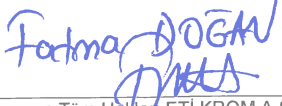
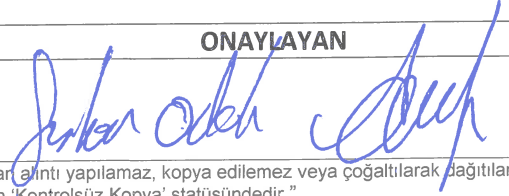
Revizyon No	Revizyon/yayın Tarihi	Madde No	Açıklaması
00	04.12.2017	-	İlk yayın
01	21.10.2019	Tüm Maddeler	Tüm prosedürdeki maddelerde yer alan doküman ve kayıt listeleri kısımlarının önüne ilgili doküman kayıt numaraları eklenmiştir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
	

"© Bu Dokümanın Tüm Hakları ETİ KROM A.Ş.' ne aittir. Yazılı izin olmadan alıntı yapılamaz, kopya edilemez veya çoğaltılarak dağıtılamaz. 'Kontrollü Kopya' kaşesi taşımayan doküman 'Kontrolsüz Kopya' statüsündedir."

 ETİ KROM A.Ş.	LABORATUVAR MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	Referans No:	LAB-PR-008
		Revizyon No:	02/24.07.2020
		Tarih:	04.12.2017
		Sayfa No:	8 / 8

02	24.07.2020	4.2.2.2.	Eti Krom A.Ş. Müşteri Şikayeti İnceleme Şeması tanımlanmıştır.
----	------------	----------	--

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
	

"© Bu Dokümanın Tüm Hakları ETİ KROM A.Ş.' ne aittir. Yazılı izin olmadan alıntı yapılamaz, kopya edilemez veya çoğaltılarak dağıtılamaz.
'Kontrollü Kopya' kaşesi taşımayan doküman 'Kontrolsüz Kopya' statüsündedir."