 ÇELİK HALAT çelik halat ve tel sanayii a.ş.	P-4.8 - Müşteri Şikayetlerinin Yönetimi Prosedürü		Yayın Tarihi : 16.12.2022
	HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Rev.No : 4
	Kübra Durmaz	Merve Bilen	Sayfa : 1 / 2

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı EN ISO/IEC 17025 çerçevesinde Laboratuvarların müşteri şikayetlerinin yönetimini açıklamaktır.

2. SORUMLULUK

Prosedürün gözden geçirilmesi ve revizyon sorumluluğu Yönetim Sistemleri ve Süreç Geliştirme ve Laboratuvar sorumlusuna ait olup, uygulanması Laboratuvarlar ve ilgili diğer birimlerin sorumluluğundadır.

3. PROSEDÜRÜN DETAYI

Dış Müşteri

Web sitesinde yer alan müşteri şikayet formu, müşteriler tarafından doldurularak info@celikhalat.com.tr adresine e-mail yoluyla iletilir, santral ilgili şikayet bilgisini Yönetim Sistemleri ve Süreç Geliştirme Birimine ulaştırır. Yönetim Sistemleri ve Süreç Geliştirme Birimi şikayetin ilk incelemesini yapar, şikayet laboratuvarın faaliyetleri ilgili ise sisteme girişini sağlar.

1. Yönetim Sistemleri ve Süreç Geliştirme Birimi, konu şikayet detaylarını QDMS'te yer alan Müşteri Şikayeti modülüne (Yönetim Sistemi seçeneğinde "Laboratuvar Yönetim Sistemi" seçerek) giriş yapar. İlk olarak, müşteriye şikayetin kabul edildiğine dair geri dönüş yapılır.
2. Laboratuvarlar, öncelikle müşteriyi sıkıntıda bırakmamak için acil önlem alır (Test tekrarı, raporun tekrar yazılması vb.)
3. Daha sonra problemin tekrar oluşmaması için kök neden analizi yapılır ve düzeltici aksiyonlar tespit edilir ve aksiyonlar tamamlanır.
4. Şikayet ile ilgili alınan değerlendirme sonucu müşteriye bildirilir.

Şikayet eden tarafa bildirilecek sonuçlar laboratuvar faaliyetinden bağımsız olan Yönetim Sistemleri ve Süreç Geliştirme Birimi tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.

Bir sonraki süreçte alınan aksiyonun etkinliği, müşterilerin geri bildirimleri takip edilerek ölçülür, tekrar eden müşteri şikayeti olmaması sağlanır.


P-4.8 Müşteri Şikayetlerinin Yönetimi Prosedürü www.celikhalat.com.tr adresinde tüm tarafların erişimine açıktır.

İç Müşteri

İç müşteriler şikayet formuna QDMS'te yer alan Formlar/Kalite/Laboratuvarlar/Merkez Laboratuvar sekmesinden ulaşabilirler.

Formu doldurduktan sonra e-mail yoluyla info@celikhalat.com.tr adresine veya elden Yönetim Sistemleri ve Süreç Geliştirme Birimine ulaştırırlar.

Daha sonra yukarıda yer alan 4 aşama ile şikayet ele alınır.

 ÇELİK HALAT çelik halat ve tel sanayii a.ş.	P-4.8 - Müşteri Şikayetlerinin Yönetimi Prosedürü		Yayın Tarihi : 16.12.2022
	HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Rev.No : 4
	Kübra Durmaz	Merve Bilen	Sayfa : 2 / 2

P-4.8 Müşteri Şikayetlerinin Yönetimi Prosedürü www.celikhalat.com.tr adresinde ve QDMS'te iç müşterilerin erişime açıktır.

Revizyon Kapsamı:Logo kaldırılması