

 <b>TÜMAD</b> MADENCİLİK SANAYİ VE TİCARET A.Ş.	<b>ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	LAB.PRS.22
		Yayın Tarihi	01.08.2019
		Revizyon Tarihi	9.6.2020
		Revizyon No	01
		Sayfa No	1 / 5

## 1.AMAÇ VE KAPSAM

**1.1.**TÜMAD Madencilik Sanayi Ve Ticaret A.Ş. Lapseki İşletmesi Analiz Laboratuvarı'nda ilgili taraftan gelen şikayetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, analiz sonuçlarının kalitesini gözlemek, hizmet kalitesinin artırılmasını etkin olarak gerçekleştirmek, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

## 2.TANIMLAR VE AÇIKLAMALAR

**2.1.Şikayet:** Herhangi bir kişi ya da kuruluşun TÜMAD Madencilik Sanayi Ve Ticaret A.Ş. Lapseki İşletmesi Analiz Laboratuvarı'nın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir.

**2.2.İtiraz:** Analiz ögesini sağlayanın TÜMAD Madencilik Sanayi Ve Ticaret A.Ş. Lapseki İşletmesi Analiz Laboratuvarı'ndan, bu öğeye ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebidir. İtirazlar da şikâyetler kapsamında değerlendirilecektir.

**2.3.LKY:** Laboratuvar Kalite Yöneticisi

**2.4.LKYY:** Laboratuvar Kalite Yöneticisi Yardımcısı

**2.5.YGG:** Yönetimin gözden geçirmesi

**2.6. LŞ:** Laboratuvar Şefi

## 3.SORUMLULUK VE YETKİ

**3.1.**Laboratuvar Kalite Yöneticisi

**3.2.**Laboratuvar Kalite Yöneticisi Yardımcısı

**3.3.**Laboratuvar Şefi

**3.4.**Şikâyet Komite Üyeleri

## 4.UYGULAMA

### 4.1. Genel

**4.1.1.**Bir şikâyetin alınması üzerine TÜMAD Madencilik Sanayi Ve Ticaret A.Ş. Lapseki İşletmesi Analiz Laboratuvarı; şikâyetin, sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrular, eğer öyleyse şikâyetle ilgilenmektedir. Aksi takdirde şikâyeti yapana bu durum bildirilmektedir.

**4.1.2.** TÜMAD Madencilik Sanayi Ve Ticaret A.Ş. Lapseki İşletmesi Analiz Laboratuvarı bir şikâyet aldığıında

<b>HAZIRLAYAN</b> Laboratuvar Kalite Yöneticisi Yardımcısı	<b>ONAYLAYAN</b> Laboratuvar Kalite Yöneticisi
---	---

**ELEKTRONİK NÜSHA. KONTROLLÜ KOPYA KAŞESİ TAŞIMAYAN BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

Bu doküman elektronik ortamda onaylanmıştır.

 <b>TÜMAD</b> MADENCİLİK SANAYİ VE TİCARET A.Ş.	<b>ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	LAB.PRS.22
		Yayın Tarihi	01.08.2019
		Revizyon Tarihi	9.6.2020
		Revizyon No	01
		Sayfa No	2 / 5

şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumlu olup bu bilgileri toplar.

**4.1.3.** Mümkün olan her durumda, TÜMAD Madencilik Sanayi Ve Ticaret A.Ş. Lapseki İşletmesi Analiz Laboratuvarı şikâyeti kabul ettiğini şikâyet edene bildirmekte, şikâyetin ilerleme durumunu ve sonucunu da şikâyetçiye sunmaktadır.

**4.1.4.** Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır.

## **4.2. Şikayetler**

**4.2.1.**TÜMAD Madencilik Sanayi Ve Ticaret A.Ş. Lapseki İşletmesi Analiz Laboratuvarı'nda analiz sonuçlarını gösteren analiz raporlarına itiraz/şikayetlerin işleme konulması için LKY ilgili tarafa İtiraz/Şikayet/Öneri Formunu doldurtur veya doldurarak kayıt altına alır. LKY, İtiraz/Şikayet/Öneri Formuna her bir itiraz/şikayet/öneriyi ve durumunu işler ve laboratuvarla ilgili olup olmadığına karar verir.

**4.2.2.**Şikayetle ilgili LKY tarafından Şikayet Komitesi oluşturulur.

Komite, şikayete konu olmayan 1 laboratuvar personeli ve Şikayet Komite Üye Listesinden şikayet konusuna göre 2 kişi seçilerek en az 3 kişiden oluşmaktadır.

Şikayet Komitesi, İtiraz/Şikayet konusunun değerlendirilmesi, aksiyonların belirlenmesi ve şikayetın giderildiğine dair kararın alınması ile ilgili sorumlular ve şikayet değerlendirme konularına karar verir. Şikayetlerle ilgili her durum Şikayet-Öneri Formuna işlenir.

**4.2.3.** Değerlendirme sonucunda, analiz tekrarı gerekmeyen hususlar, ilgili tarafa gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir.

**4.2.4.** Analiz tekrarı yapılması gerektiğinde ilgili taraf analize katılma talebinde bulunursa Ziyaretçi Kabul Talimatına göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte, LŞ ve ilgili taraf görüşme yapılır. Analizde uygulanacak standart, analiz metodu ve analizlerde kullanılan cihazlar hakkında ilgili tarafa bilgi verilir. İlgili taraf analize katılmak istemiyorsa analiz tekrarı yapılarak ilgili taraf bilgilendirilir.

**4.2.5.** İlgili tarafın, Kimyagerler/Laborantlar ile birlikte yaptığı analiz tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu LŞ ve şikayet komitesine bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar Şikayet-Öneri Formuna LKY tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda ilgili taraf ile birlikte mutabık kalınacak başka bir laboratuvar (tercihen akredite) analiz tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Analiz ücreti haksız tarafça karşılanır.

<b>HAZIRLAYAN</b> Laboratuvar Kalite Yöneticisi Yardımcısı	<b>ONAYLAYAN</b> Laboratuvar Kalite Yöneticisi
---	---

**ELEKTRONİK NÜSHA. KONTROLLÜ KOPYA KAŞESİ TAŞIMAYAN BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

Bu doküman elektronik ortamda onaylanmıştır.

 <b>TÜMAD</b> MADENCİLİK SANAYİ VE TİCARET A.Ş.	<b>ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ</b>	Doküman No	LAB.PRS.22
		Yayın Tarihi	01.08.2019
		Revizyon Tarihi	9.6.2020
		Revizyon No	01
		Sayfa No	3 / 5

**4.2.6.** Yapılan tekrar analizlerinde analiz sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı analizin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü ve Analiz Sonuçlarının Kalitesinin Güvencesi Prosedürüne göre işlemler uygulanır.

**4.2.7.** Laboratuvar, şikayetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur. Kararlar ve faaliyetlerin bitiminden itibaren müşteriye geri bildirim süresi maksimum 3 gündür. Şikâyet geri bildirim ile ilgili kayıtlar formun ekinde saklanır.

### **4.3.Şikayetlerin Çözülmesi ve İlgili Tarafın Bilgilendirilmesi**

**4.3.1.**TÜMAD Madencilik Sanayi Ve Ticaret A.Ş. Lapseki İşletmesi Analiz Laboratuvarı'na gelen tüm şikayetlerin çözümlenmesinde gerekirse Düzeltici Faaliyet Formu açılarak şikayetin kök nedeninin Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre giderilmesi temin edilir.

**4.3.2.**İtiraz ve şikayetle ilgili yapılan her değerlendirme, faaliyet ve sonuçları kayıt altına alınır ve itiraz/şikayet sahibine tüm aşamalarla ilgili yazılı olarak bilgilendirilir.

**4.3.3.**Şikayetlerin ele alınması konusu, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilirdir ve proses [www.tumad.com.tr](http://www.tumad.com.tr) adresinde yayınlanmıştır.

**4.3.4.**Şikayetler konusundaki kayıtlar LKY tarafından analiz edilir ve şikayetler konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü çerçevesinde değerlendirilir.

**4.3.5.**İlgili taraf şikayetlerine ait tüm kayıtlar "Kayıtların Kontrolü Prosedürü" ne göre LKY tarafından saklanır.

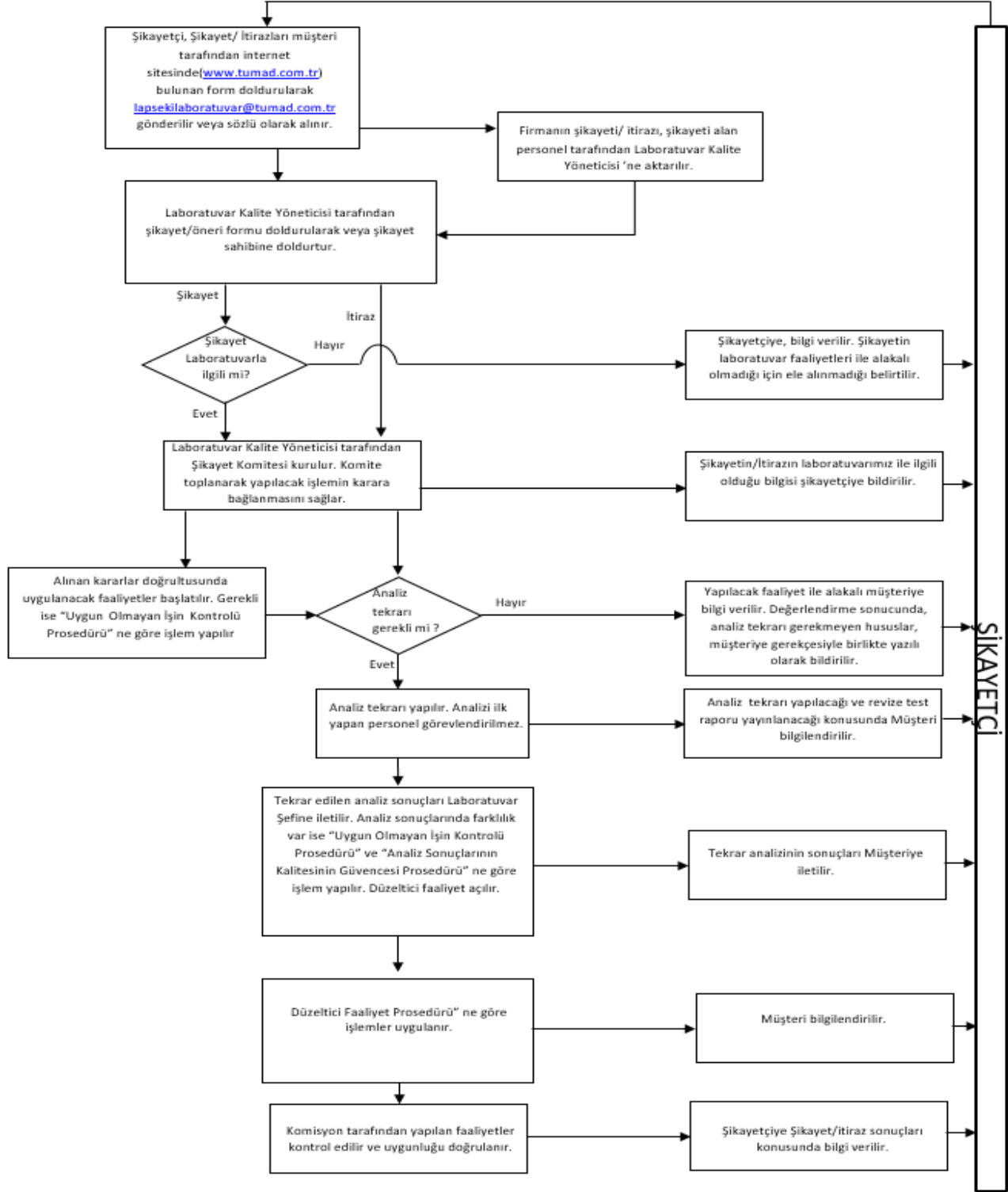
### **4.4. Şikayet Prosesi**

**4.4.1.** Şikâyetlerin ele alınması konusu, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilirdir ve şikayet prosesini de içeren bu prosedür [www.tumad.com.tr](http://www.tumad.com.tr) adresinde yayınlanmıştır.

<b>HAZIRLAYAN</b> Laboratuvar Kalite Yöneticisi Yardımcısı	<b>ONAYLAYAN</b> Laboratuvar Kalite Yöneticisi
---	---

**ELEKTRONİK NÜSHA. KONTROLLÜ KOPYA KAŞESİ TAŞIMAYAN BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

Bu doküman elektronik ortamda onaylanmıştır.

**HAZIRLAYAN**

Laboratuvar Kalite Yöneticisi Yardımcısı

**ONAYLAYAN**

Laboratuvar Kalite Yöneticisi

Doküman No	LAB.PRS.22
Yayın Tarihi	01.08.2019
Revizyon Tarihi	9.6.2020
Revizyon No	01
Sayfa No	5 / 5

## 5.KAYITLAR

- 5.1.İtiraz/Şikayet-Öneri Formu (LAB.FRM.71)
- 5.2. İtiraz/Şikayet-Öneri Takip Formu (LAB.FRM.076)
- 5.3.Düzeltici Faaliyet Formu (LAB.FRM.47)
- 5.4.Düzeltici Faaliyet Takip Formu (LAB.FRM.48)

## 6.REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 6.1.Kayıtların Kontrolü Prosedürü (LAB.PRS.02)
- 6.2.Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (LAB.PRS.10)
- 6.3.Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (LAB.PRS.13)
- 6.4.Düzeltici Faaliyet Prosedürü (LAB.PRS.14)
- 6.5.Analiz Sonuçlarının Kalitesinin Güvencesi Prosedürü (LAB.PRS.05)
- 6.6. Şikayet Komite Üye Listesi (LAB.LST.11)

## 7.REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Madde no	Revizyon Açıklaması
00	01.08.2019	-	İlk yayın
01	9.6.2020	Madde 4.1.1	Şikâyetlerin ele alınması konusu, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilirliği tanımlanmıştır.

**HAZIRLAYAN**

Laboratuvar Kalite Yöneticisi Yardımcısı

**ONAYLAYAN**

Laboratuvar Kalite Yöneticisi

**ELEKTRONİK NÜSHA. KONTROLLÜ KOPYA KAŞESİ TAŞIMAYAN BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

Bu doküman elektronik ortamda onaylanmıştır.