

A. AMAÇ:

ERDEMİR Laboratuvar Müdürlüğü ve Kalite Metalürji Müdürlüğü müşteri ilişkilerinin yönetimi faaliyetlerine ilişkin sorumluluklar, yetkiler ve yöntemleri tanımlamak, her türlü taraf ile ilgili şikayetlerin alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesiyle ilgili süreci açıklamaktır. Bu kapsama giren faaliyetleri düzenlemek maksadıyla yayınlanmıştır.

B. KAPSAM ve SORUMLULUK:

Bu prosedür, laboratuvarlarda verilen hizmetin kalitesini ve güvenilirliğini arttırmak için müşterilerden gelen geri bildirimlerin değerlendirilmesi, performansının izlenmesi, şikayetlerin değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması için belirlenen yöntemleri kapsar. Laboratuvar Müdürlüğü ve Kalite Metalürji Müdürlüğü tarafından uygulanır.

Analiz hizmeti talebinde bulunan grup içi birimler, resmi, özel firma, kurum, kuruluşlar, kişiler "Müşteri" olarak, Erdemir bünyesinde analiz hizmeti veren birim ise "Laboratuvar" olarak adlandırılmıştır.

C. GENEL:

Bu prosedür laboratuvara ulaşan her türlü şikâyet/itiraz/talep ve geri bildirimlerin değerlendirilmesi faaliyetlerini anlatır.

Şikâyet, laboratuvarın yürüttüğü faaliyetlerin herhangi bir bölümünde, numune kabulünden başlayarak analiz sonuçlarının rapor edilmesi ve bildirim sahibine ulaştırılması aşamalarına kadar sunulan hizmetlerle ilgili olumsuz görüşlerdir. Şikâyetin konusu hizmetin şekli, süre, personel davranışı vb. olabilir.

İtiraz, şikâyet edenin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olmakla beraber, analiz sonuçlarının yetersiz ve yanlış bulunması ve laboratuvar raporuna karşı yazılı olumsuz geri bildirimleri de kapsayabilir.

Talep, müşterinin aldığı hizmet sonrası, hizmetle ilgili verdiği öneri ve tavsiyelerdir.

D. UYGULAMA:

Müşteriye Sunulan Hizmetin Değerlendirilmesi:

Laboratuvar, Müşteri'nin analiz hizmeti taleplerini, kendi imkanları dahilinde ve gizlilik ilkesi çerçevesinde karşılamaktan sorumludur. Müşteriyi ilgilendiren bir bilgi kamuya açık hale getirilmeden önce müşteri bilgilendirilir. Bunun harici durumlarda diğer tüm bilgiler gizli bilgidir ve bu bilgiler mahrem olarak kabul edilir. Kanunen zorunlu olduğu veya sözleşmeden kaynaklı olarak yetkili kılındığı durumlarda, kanunen yasaklanmadıkça Müşteri yazılı olarak e-posta ile bilgilendirilir. Laboratuvar hizmet kapsamında olmayan taleplerin karşılanmasından sorumlu tutulamaz. Bu kapsamda standart uygulamanın dışında olan bir analiz talebi, "ERD.FRM.1249 Deney Laboratuvarları Feragat Beyanı Formu"nun müşteri tarafından imzalanması koşuluyla karşılanabilir. Bu süreçte nihai karar laboratuvar tarafından verilir.

Müşteri dışındaki bir kaynaktan, müşteriyle ilgili bilgilere ulaşılması durumunda, bilgi sağlayıcı kaynağın kimliği ve verdiği bilgiler de gizlilik ilkesi doğrultusunda korunur. Laboratuvarlarda uygulanan analiz metotları, kullanılan cihaz ve kimyasallar hakkında müşteriler tarafından sorulan sorular ilgili müdürün bilgisi dahilinde ilgili analizin yapıldığı laboratuvarın başmühendisi/yöneticisi, mühendisi/kimyageri tarafından cevaplandırılır.

Müşteriye sunulan hizmetin değerlendirilmesi amacıyla yılda bir kez yapılan Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Anketi, müşterilere e-posta veya faks yoluyla iletilir. Müşteriler, anketi doldurarak, e-posta veya intranet ortamında geri gönderir.



ERDEMİR DENEY LABORATUVARLARI ŞİKAYET VE MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No:ERD.LYS.PRO.0014

Revizyon No:7

Yürürlük Tarihi:23.03.2026

Sayfa No:2/3

Müşterilerin ankette sorulan sorulara verdiği cevaplar 1'den 5'e kadar olan memnuniyet değeri ile ölçülür.

Puanlama, (1) Hiç Memnun Değilim - (2) Memnun Değilim - (3) Kısmen Memnunum - (4) Memnunum - (5) Çok Memnunum şeklinde cevaplandırılır. Anket sonuçları soru bazında değerlendirilerek 3 puan altı için iyileştirme faaliyeti başlatılır.

Müşteri Memnuniyeti Anketi Sonuçlarında; (1) ve (2) puan verilen sorular için anketi dolduran ünitenin başmühendisiyle görüşülüp tespit edilen duruma göre düzeltici faaliyet başlatılır, açıklama yok ise değerlendirmeye alınmaz. Her bir sorunun değerlendirmesi ortalama (3)' ün altında ise laboratuvar iyileştirme faaliyeti başlatılır.

Kısmen Memnunum olarak (3) puan verilen soruların cevapları ise ilgili laboratuvar başmühendisi/yöneticisi tarafından değerlendirilir. Anketin açıklama bölümünde iyileştirmeye açık konular belirtilmiş ise, laboratuvar (3) puan verilen konular için de iyileştirme faaliyeti başlatılır.

Müşteri memnuniyeti anket sonuçlarının değerlendirilmesi TS EN ISO/IEC 17025:2017 Deney Laboratuvarları Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısının gündeminde yer alır.

Şikâyet/İtiraz/Taleplerin Alınması:

Bildirim sahibinin telefon, mail, resmi yazı vb. iletişim araçları ile bildirdiği tüm şikâyet, itiraz ve talepler "ERD.FRM.0141 Şikâyet/İtiraz/Talep Formu" ile takip edilir.

Tüm şikâyet/itiraz/talepler ilgili laboratuvarın başmühendisi/yöneticisi tarafından belirtilen form ile kayıt altına alınır ve ilgili Laboratuvar Müdürü bilgilendirilir. Form takibi form numarası/yıl/masomer bilgisi ile yapılır. (Örnek 1-2022-132821;1-2022-132822; 1-2022-132823)

Şikâyetin değerlendirildiği bilgisi bildirim sahibine e-posta/telefon ile iletilir. Talep eden her türlü ilgili taraf için yukarıda belirtilen şikâyet formu Erdemir web ve BBYS ortamında ulaşılabilir durumdadır.

Şikâyet/İtiraz/Taleplerin Değerlendirilmesi :

Bildirimlerin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı doğrulanır. Faaliyet bazlı ve teknik olarak değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda bildirim laboratuvar faaliyetlerini kapsıyorsa süreç başlatılır. Yapılan kapsam analizi sonucunda düzeltme faaliyeti ya da GRP.KYS.PRO.0017 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü kapsamında Düzeltici Faaliyet yürütülür. Mümkün olan her durumda laboratuvar bildirim sahibine şikâyeti kabul ettiğini bildirir, ilerleme raporları ve sonucu hakkında bilgilendirmeyi iletir. Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır. Onaylama süreci sonrasında şikâyet değerlendirmesinin bittiğine dair bildirim sahibi resmi olarak e-posta ile bilgilendirilir.

Şikâyetin laboratuvarla ilgili olmadığı tespit edildiğinde gerekli açıklamalar ve ret nedeni bildirim sahibine yazılı olarak bildirilir.

Şikâyet/İtiraz/Talepler ile İlgili Yürütülecek Faaliyetlerin Güvence Altına Alınması :

"ERD.FRM.0141 Şikâyet/İtiraz/Talep Formu"nda bildirim iletilen e-posta adresi analiz@erdemir.com.tr olarak verilmiştir. Bu iletişim kanalıyla tüm bildirimlerin kalite yönetim temsilcisine ulaşması sağlanır.



MADEN
METALÜRJİ

ERDEMİR DENEY LABORATUVARLARI ŞİKAYET VE MÜŞTERİ
GERİ BİLDİRİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No:ERD.LYS.PRO.0014

Revizyon No:7

Yürürlük Tarihi:23.03.2026

Sayfa No:3/3

Bildirimler ile ilgili süreç aylık yapılan akreditasyon toplantısında ve yıllık YGG toplantısında gündem maddesi olarak görüşülür, kalite yönetim temsilcisine ve üst yönetime aktarılır.

E. GÖZDEN GEÇİRME

Bu prosedürün etkinliğinin ve sürekliliğinin devamını sağlamak için yılda bir kez yapılan yönetimin gözden geçirme toplantısı öncesinde gözden geçirilir ve dokümanda belirtilen faaliyetlerin değişmesi durumunda revize edilir.