

	BETA REFERANS KİMYA BETAREF	Yayın Tarihi	01.12.2023
		Dok. No	P.7.18
		Rev. No	00
		Rev. Tarihi	--
		Sayfa No	1 / 5
ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ			

1. AMAÇ

Bu talimatın amacı; BETA REFERANS KİMYA tarafından TS EN ISO 17034, ISO 9001, ISO 14001 standartlarının gerekliliklerine uygun olarak oluşturulan sistemde, müşterilerden gelebilecek taleplerinin değerlendirilmesi ile gerçekleştirilen hizmetlere ait olmak üzere şikâyetlerin ve memnuniyetlerin değerlendirilmesi ve takibi için yetki yöntem ve sorumlulukları belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu talimat, BETA REFERANS KİMYA her türlü şikâyet talep ve memnuniyet ölçümünü ve değerlendirilmesini kapsamaktadır.

3. TANIMLAR

İtiraz: Üretimi yapılan RM&CRM için ürün ya da sertifika için her hangi bir şikâyetin oluşması halinde, durumun yeniden değerlendirilmesi için müşteri tarafından şirketimize yapmış olduğu başvurudur.

Şikâyet: Müşteri tarafından, üretilen ürünler veya sertifikaları ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, personeli vb. etkinliklerine ilişkin yapılan, itiraz konusu dışındaki olumsuz başvurulardır.

4. İLGİLİ DÖKÜMANLAR VE VERİLER

Düzeltilici Faaliyet Prosedürü.....P.8.9
Müşteri Şikâyet/İstek/Talep Formu.....F-P.7.18-01
Müşteri Şikâyet/İstek/Talep Takip Formu..... F-P.7.18-02

5. SORUMLULAR

Genel Müdür (GM): Müşteriden gelen şikâyetleri Ar-Ge Müdürü, Kalite Müdürü ve gereken durumlarda Ar-ge Birim sorumlusu (şikâyete konu olan faaliyetlerde yer almayan) ile değerlendirmekten sorumludur.

Kalite Müdürü (KM): Müşterilerden gelen şikâyetlerin ön değerlendirmesini yapmaktan ve kabul edilen şikâyetleri, Genel Müdür, Ar-Ge Müdürü ve gereken durumlarda Ar-Ge birim sorumlusu (şikâyete konu olan faaliyetlerde yer almayan) ile değerlendirmekten ve gerekirse düzeltilici faaliyet başlatmaktan, konuyla ilgili Genel Müdürü bilgilendirmekten sorumludur.

Ar-Ge Müdürü (ARM): Müşteriden gelen şikâyetleri Genel Müdür, Kalite Müdürü ve gereken durumlarda Ar-Ge birim sorumlusu (şikâyete konu olan faaliyetlerde yer almayan) ile

HAZIRLAYAN KALİTE MÜDÜRÜ HANİFE YERTÜRK	KONTROL EDEN KALİTE MÜDÜRÜ HANİFE YERTÜRK	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR ÖNEM ŞENYÜREK
--	--	--

	BETA REFERANS KİMYA BETAREF	Yayın Tarihi	01.12.2023
		Dok. No	P.7.18
		Rev. No	00
		Rev. Tarihi	--
		Sayfa No	2 / 5
ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ			

değerlendirmekten, şikâyetleri inceleyerek çözümü için ilgili personelle gereğinin yapılmasını sağlamaktan, şikâyetler ile ilgili gerekli çalışmaları takip etmekten, şikâyetlerin sonucu hakkında müşterilerin bilgilendirilmesini sağlamaktan sorumludur.

Kalite Yönetim Temsilcisi (KYT): Müşteri tarafından iletilen şikâyetleri yazılı olarak Ar-Ge Müdürüne iletmekten Alınan şikâyetlere ait kayıtların muhafazasından, şikâyetler ile ilgili KM'nin kendisine verdiği görevleri yerine getirmekten sorumludur.

Ar-Ge Birim Sorumlusu (ARS): Şikâyetlerle ilgili gerekli çalışmaları yaparak sonuçları, Ar-Ge Müdürüne iletmekten ve uygunsuzluklarla ilgili açılan düzeltici faaliyetleri gerçekleştirmekten sorumludur.

Ar-Ge Birim Personeli (ARP): Ar-ge Birim Sorumlusu bilgisi dahilinde müşteri şikâyetlerini yazılı olarak KYT'e iletmekten sorumludur.

6. PROSEDÜRÜN UYGULANIŞI

Tüm BETA REFERANS KİMYA personeli; müşterilerden telefon ve sözlü olarak gelen şikâyetleri, F-P.7.18-01 Müşteri Şikayet/İstek/Talep Formu ile kayıt altına alarak; KYT'e iletmekten sorumludur. Mail yoluyla gelen şikâyetler de KYT'e iletilmektedir. Bu yollarla gelen şikâyetlerin tümü, KYT tarafından F-P.7.18-02 Müşteri Şikayet/İstek/Talep Takip Formuna kayıt edilmekte ve bu form vasıtasıyla izlenebilirliği sağlanmaktadır.

Müşterilerimiz, F-P.7.18-01 Müşteri Şikayet/İstek/Talep Formuna şirket çalışanlarından ve/veya web sitesinden kolaylıkla ulaşabilmektedirler. Ayrıca sözel olarak iletilen şikâyet ve isteklerde muhatap olan personel tarafından F-P.7.18-01 Müşteri Şikayet/İstek/Talep Formuna kaydedilmektedir. Doldurulan formlar, alınan personel tarafından KYT'e iletilmektedir.

Gelen şikâyetler, F-P.7.18-01 Müşteri Şikayet/İstek Talep Formuna işlenerek KYT tarafından kaydedilmektedir. Gelen şikâyetleri, KM ön değerlendirmeye tabi tutmaktadır. Ön değerlendirmede; şikâyetin konusu, şikâyetin hizmet alınan konuda olup olmadığı, şikâyet kapsamına ait doküman ve kayıtlar incelenmektedir. Ön değerlendirme sonucunda şikâyetin, hizmet alınan faaliyetler ile ilgili olduğu sonucuna varılırsa, şikâyet kabul edilmekte ve 10 gün içinde müşteri bilgilendirilmektedir. Aksi durumda müşteri şikâyeti işleme alınmaz ve KM tarafından gerekçeleri ile birlikte 10 gün içinde müşteri bilgilendirilmektedir.

HAZIRLAYAN KALİTE MÜDÜRÜ HANİFE YERTÜRK	KONTROL EDEN KALİTE MÜDÜRÜ HANİFE YERTÜRK	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR ÖNEM ŞENYÜREK
--	--	--

	BETA REFERANS KİMYA BETAREF	Yayın Tarihi	01.12.2023
		Dok. No	P.7.18
		Rev. No	00
		Rev. Tarihi	--
		Sayfa No	3 / 5
ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ			

Alınan müşteri taleplerinin gerçekleştirilip gerçekleştirilemeyeceği konusunda da müşteriye 10 gün içinde dönüş yapılmaktadır. Kabul edilen şikâyet konusunda; Ar-Ge işleyişi, sertifikalandırma vb. ile ilgili konular, Genel Müdür, Ar-Ge Müdürü, Kalite Müdürü ve gereken durumlarda Ar-Ge birim sorumlusu (şikâyete konu olan hizmet faaliyetlerinde yer almayan kişiler tarafından) tarafından değerlendirilmektedir.

Şikâyet; Genel Müdür, Ar-Ge Müdürü, Kalite Müdürü, KYT vb. kilit personel için gelmiş ise bu durumda değerlendirme, vekil personel ile birlikte yapılmaktadır. Birimlerin ya da şikayete konu olan kilit personelin şikayetin çözümü için araştırma yapması sağlanmaktadır. Kalite Müdürünün gerekli bulunduğu durumlarda P.8.9 Düzeltici Faaliyet Prosedürüne uygun olarak düzeltici faaliyetler başlatılmaktadır. Şikâyet ile ilgili yapılan çalışmalar vb. ilerleme raporları hakkında müşteri bilgilendirilmektedir. Sonuca Genel Müdür ve Kalite Müdürü karar vermekte, F-P.7.18-01 Müşteri Şikayet/Memnuniyet/Talep Bildirim Formu onaylanmaktadır. Müşteriye geri bildirim, Kalite Müdürü ya da görevlendirdiği bir personel tarafından yapılmaktadır.

Kısa sürede çözüme ulaştırılacak şikâyetler/talepler için, şikayetlerin kabul edilmesinden/taleplerin alınmasından sonra müşteriye en geç 1 ay (30 gün) içerisinde dönüş yapılmaktadır. Kısa sürede çözülemeyecek şikâyetler için süre ile ilgili müşteri bilgilendirilmekte, bu süre içinde ilerleme raporları (süreç hakkında bilgilendirme) müşteriye sunulmaktadır.

7. KAYITLAR

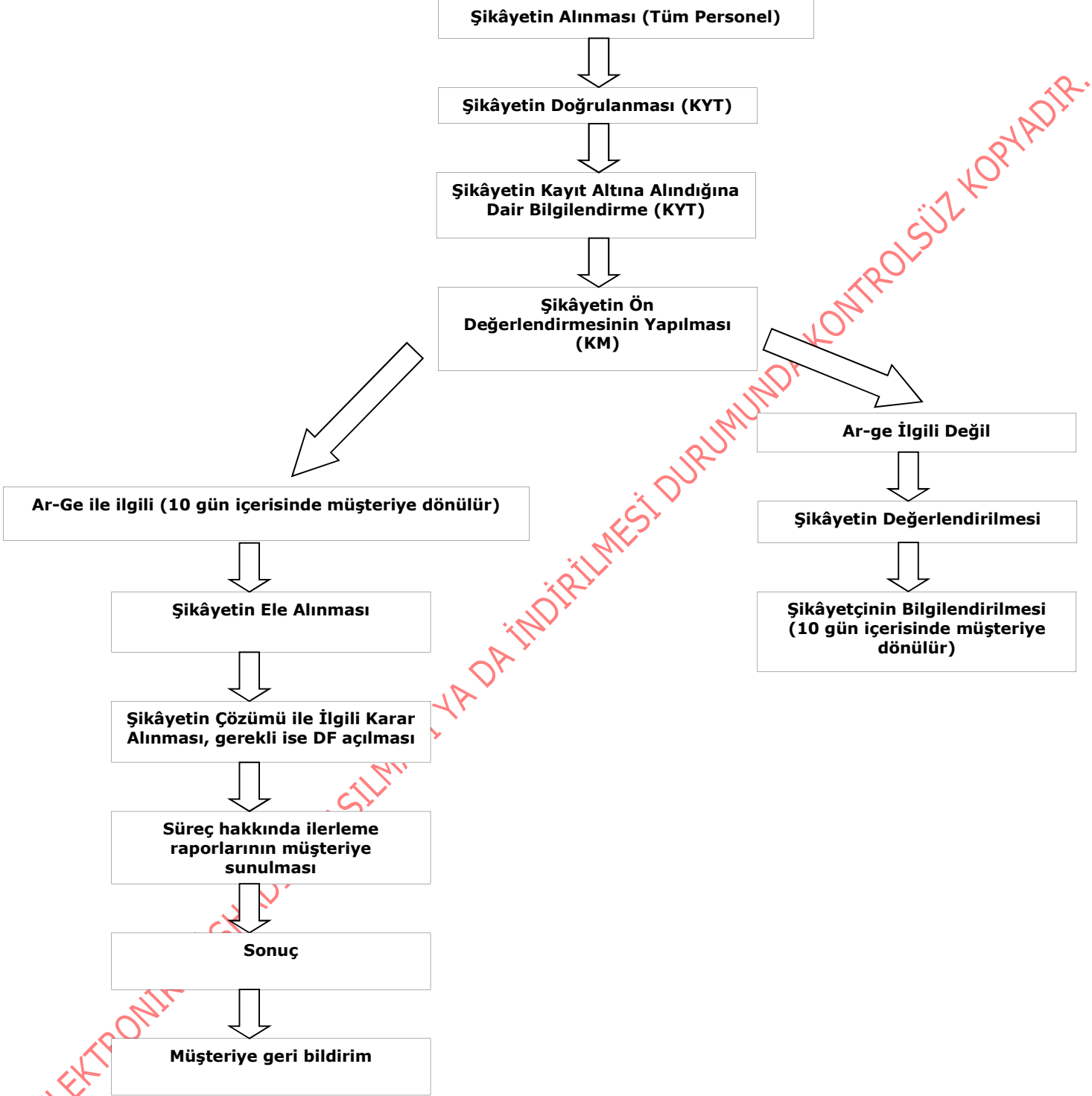
Bu prosedürün uygulanması sonucunda oluşan kayıtlar, P.8.5 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından saklanmaktadır.

8. DAĞITIM

Tüm Personel

9. İŞ AKIŞI

HAZIRLAYAN KALİTE MÜDÜRÜ	KONTROL EDEN KALİTE MÜDÜRÜ	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR
HANİFE YERTÜRK	HANİFE YERTÜRK	ÖNEM ŞENYÜREK

ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ

HAZIRLAYAN KALİTE MÜDÜRÜ HANİFE YERTÜRK	KONTROL EDEN KALİTE MÜDÜRÜ HANİFE YERTÜRK	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR ÖNEM ŞENYÜREK
--	--	--

BETAref⁺	BETA REFERANS KİMYA BETAREF	Yayın Tarihi	01.12.2023
		Dok. No	P.7.18
		Rev. No	00
		Rev. Tarihi	--
		Sayfa No	5 / 5
ŞİKÂyetler Prosedürü			

TARİHÇE				
Bölüm No/Adı	Sayfa No	Rev. Tarihi	Rev. No	Yapılan Revizyonun Açıklaması

ELEKTRONİK NÜSHADIR. BASILMASI YA DA İNDİRİLMESİ DURUMUNDA KONTROLSÜZ KOPYADIR.

HAZIRLAYAN KALİTE MÜDÜRÜ HANİFE YERTÜRK	KONTROL EDEN KALİTE MÜDÜRÜ HANİFE YERTÜRK	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR ÖNEM ŞENYÜREK
--	--	--