

|                                                                                                                    |                            |                         |                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------|----------------------|
|  <b>altıntar</b><br>EN İYİSİ OLSUN | <b>ALTINTAR TARIM A.Ş.</b> | <b>Doküman Kodu</b>     | <b>PR.13</b>         |
|                                                                                                                    |                            | <b>Yürürlük Tarihi</b>  | <b>17.09.2021</b>    |
|                                                                                                                    |                            | <b>Rev. No / Tarihi</b> | <b>01/07.11.2022</b> |
|                                                                                                                    |                            | <b>Sayfa</b>            | <b>1/3</b>           |
| <b>ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ</b>                                                                                        |                            |                         |                      |

## 1. AMAÇ

Altıntar Tarım A.Ş. verdiği deney hizmeti ile ilişkili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin incelenmesi ve çözülmesidir.

## 2. KAPSAM

Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikâyetleri kapsar.

## 3. SORUMLULUK

Laboratuvarda uygulanmasından ve yürütülmesinden Laboratuvar Müdürü, şikâyetlerin çözümü için gerekli faaliyetlerin uygulanması ve gerektiğinde ilgili birim ya da tarafların bilgilendirilmelerini sağlamaktan Kalite Yöneticisi sorumludur.

## 4. KISALTMALAR

## 5. TANIMLAR

## 6. UYGULAMA

### 6.1. Şikâyetlerin alınması

• Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağını tanımlandığı prosedür internet sitesinde, <https://www.altintar.com/tr/bizeulasin'da>, web sitesi güncellemesi bittiğinde ilgili tarafların erişimine sunulacaktır. Dış müşterilerden numune alımına başlandığı zaman da işletilmeye başlanacaktır. Şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır.

Müşteriden laboratuvara gelen şikâyetler sözlü veya yazılı olabilmektedir.

- Müşteriler, [altintar@altintar.com](mailto:altintar@altintar.com) mail adreslerine şikâyetlerini mail olarak yazarak,
- Laboratuvar doküman sisteminde bulunan ve ilgili taraflara açık olan **Şikâyet/Talep Formu** 'nu doldurarak, şikâyetlerini yazılı olarak iletebilmektedirler.
- Sözlü gerçekleşen Müşteri şikâyetlerinde Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye, **Şikâyet/Talep Formu** doldurtularak müşteri şikâyeti alınmaktadır.
- Altıntar Tarım A.Ş. Personelleri laboratuvarla ilgili şikâyetlerini **Şikâyet/Talep Forumu**'nu doldurarak mail ile ya da elden Kalite Yöneticisi'ne iletebilmektedir.
- Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yöneticisi ve teknik hususlara ilişkin konular için Laboratuvar Müdürü tarafından hazırlanıp, gözden geçirip, onaylanır. Şikâyet eğer Kalite Yöneticisi veya Laboratuvar Müdürü ile ilgili ise vekilleri tarafından değerlendirilir veya şirket içi başka bir birimden (örneğin Altıntar-Kalite Yönetimi Birimi) değerlendirme yapması istenir.
- Laboratuvarımıza iletilen tüm şikâyetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikâyetler değerlendirilir.
- Şikâyetlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması Kalite Yöneticisi tarafından Şikâyet Proses akışına göre yürütülür. Kalite Yöneticisi şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Laboratuvar Müdürü ile bir araya gelir. Şikâyetin geçerli kılınması için, şikâyetin hizmet alınan konuda olup olmadığı, şikâyet kapsamına ait doküman ve kayıtlar incelenerek ön değerlendirmeye tabii tutulur. Ön değerlendirme sonucu; şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğu yönündeyse şikâyet kabul edilir. Aksi durumda müşteri şikâyeti işleme alınmaz. Her iki durum içinde müşteri bilgilendirilir. Şikâyeti alan personel tarafından **Şikâyet/Talep Formu** düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılmasını sağlar. Bilgilendirme kayıtları **Şikâyet/Talep Formu**'na not edilir.
- Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için yapılan varsa düzeltici faaliyetler ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Kalite Yöneticisi tarafından **Şikâyet/Talep Formu** ile kayıt edilir. Şikâyetler kapatılınca, kayıtlar Kalite Yöneticisi tarafından muhafaza edilir.

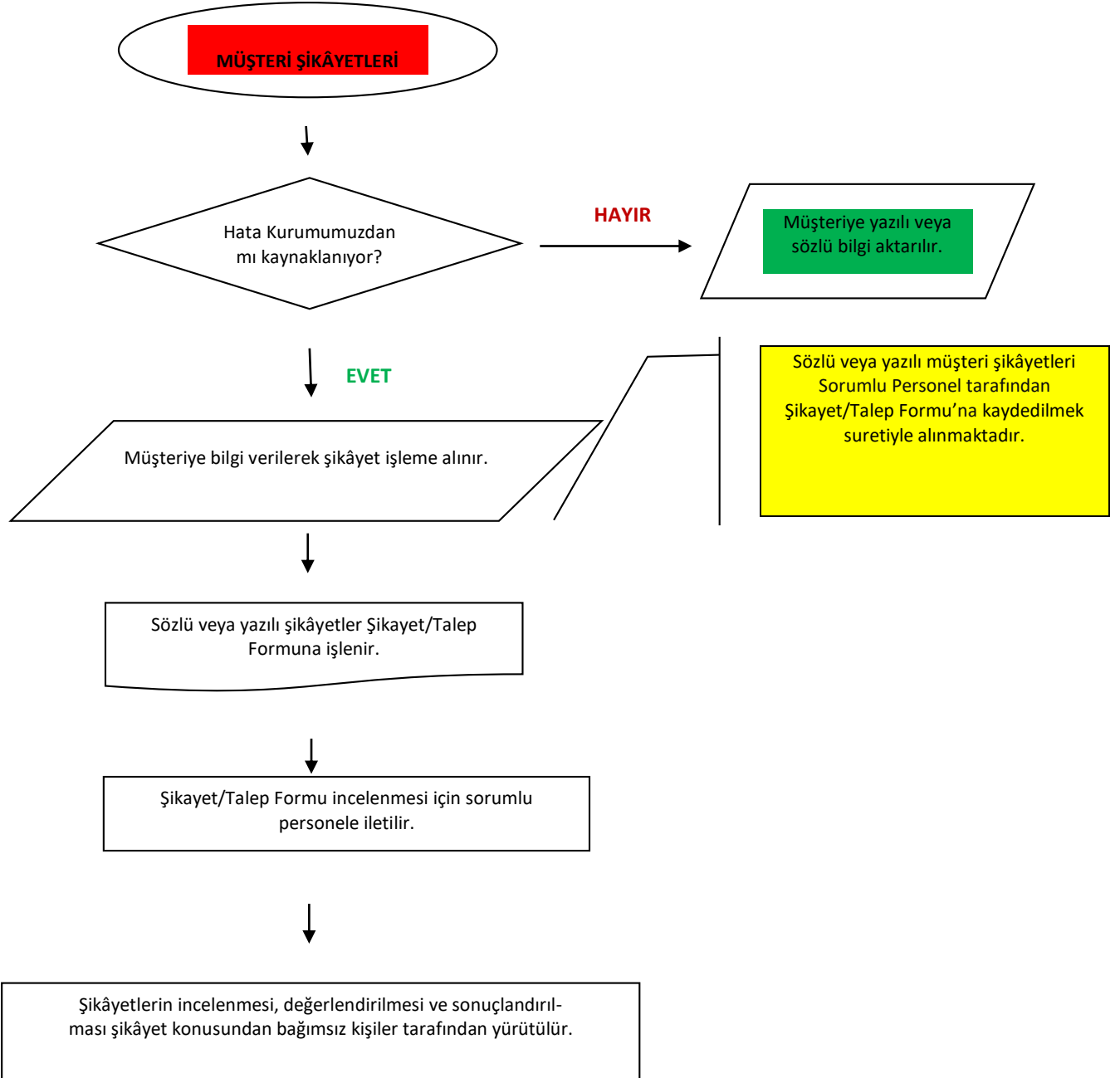
|                                                                                  |                     |                  |               |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------|---------------|
|  | ALTINTAR TARIM A.Ş. | Doküman Kodu     | PR.13         |
|                                                                                  |                     | Yürürlük Tarihi  | 17.09.2021    |
|                                                                                  |                     | Rev. No / Tarihi | 01/07.11.2022 |
|                                                                                  |                     | Sayfa            | 2/3           |
| ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ                                                             |                     |                  |               |

- Şikâyet nihai olarak gerekli ise laboratuvar yönetiminin görüşleri de dikkate alınarak neticelendirilir. Şikâyet sürecini yöneten personel alınan karar neticesinde laboratuvarımızın görüşünü oluşturur, sorumlu personel müşteriye yazılı veya sözlü bilgi verir.
- Şikâyetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise müşterinin bilgisi dâhilinde şikâyet giderilerek ara değerlendirmeler/raporlamalar ile müşteri bilgilendirilir.
- Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa şikâyetin sürecini yürüten Personel bu durumu müşteriye iletilen cevap yazısında açıklar ve işin tekrarını sağlar.
- Laboratuvar şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.
- Laboratuvarımızda tadilat, cihazlarda arıza ya da analizlerde gecikmeler olması durumunda müşteri yazılı olarak tüm iletişim cihazları ile bilgilendirilir.

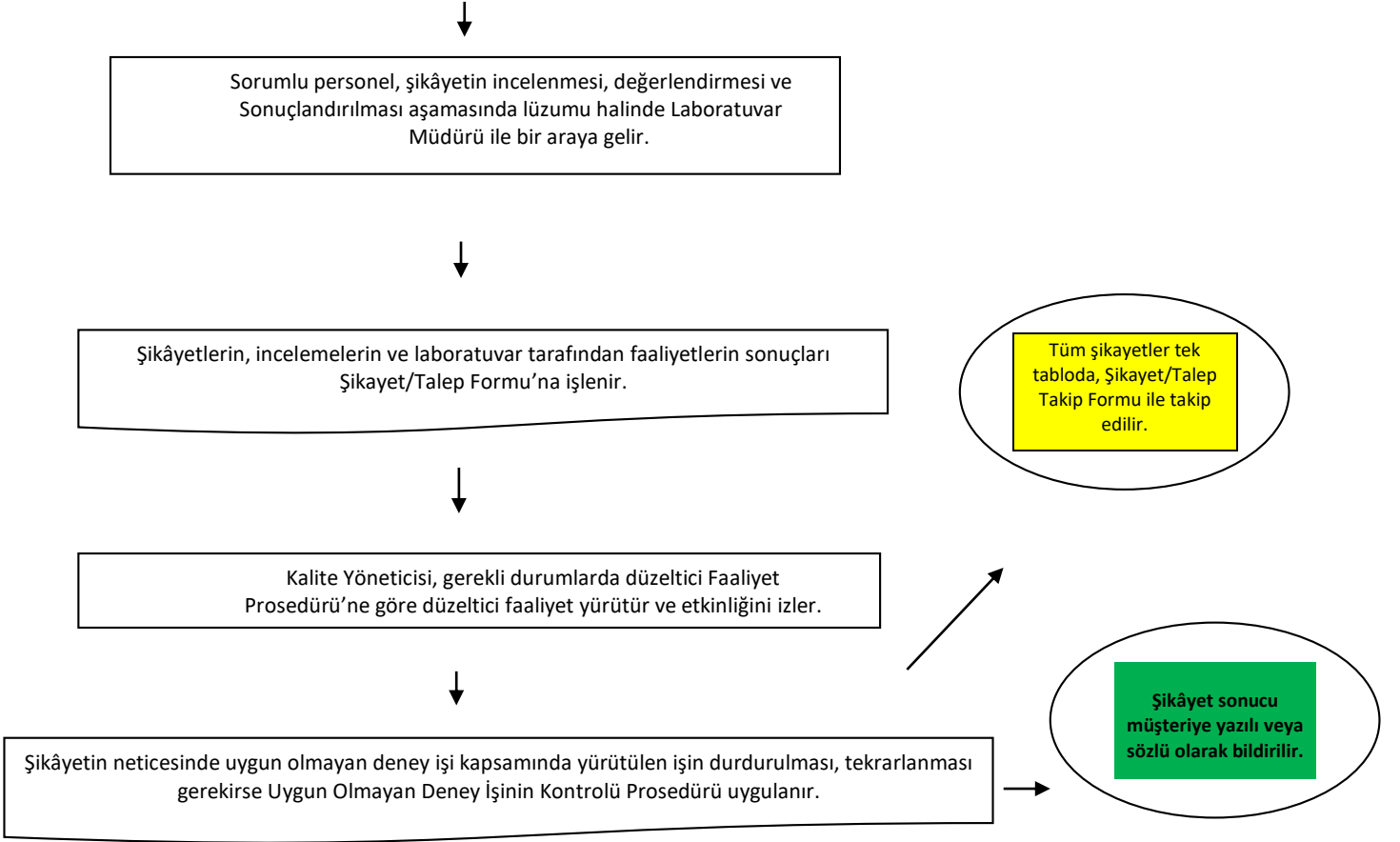
Tüm şikâyetlerin takibi **Şikâyet/Talep Takip Formu** üzerinden izlenmektedir.

Laboratuvarımızda şikâyetlerin değerlendirilmesi aşağıda yer alan şekil 1.1'deki prosese göre değerlendirilmektedir.

**Ek-1 Şikâyet Proses Akışı**



|                                                                                                             |                         |                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------|
|  <b>ALTINTAR TARIM A.Ş.</b> | <b>Doküman Kodu</b>     | <b>PR.13</b>         |
|                                                                                                             | <b>Yürürlük Tarihi</b>  | <b>17.09.2021</b>    |
|                                                                                                             | <b>Rev. No / Tarihi</b> | <b>01/07.11.2022</b> |
|                                                                                                             | <b>Sayfa</b>            | <b>3/3</b>           |
| <b>ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ</b>                                                                                 |                         |                      |



## 7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

PR.14 Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü

PR.18 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

FR.49 Şikâyet/Talep Formu

FR.50 Şikâyet/Talep Takip Formu

## 8. REVİZYON TABLOSU

| Rev. No | Tarih      | Revizyon Açıklaması                                         |
|---------|------------|-------------------------------------------------------------|
| 01      | 07.11.2022 | Madde 6.1 kısmına web sitesi ile ilgili ekleme yapılmıştır. |