

ŞİKAYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ ve KAPSAM

Müşterilere sevk edilen yarıürün ve ürünlerde ortaya çıkan uygunsuzlukların değerlendirilmesi, müşterinin korunması ve düzeltici veya önleyici faaliyet başlatarak uygunsuzlukların önlenmesi.

2. UYGULAMA ALANI

Uygulama Alanı Haritası'nda belirtilen alandaki tüm bölümler.

3. UYGULAMA

3.1. KALİTE ŞİKAYETLERİ

3.1.1. Müşteri şikayetleri, müşteri tarafından direk veya sevkiyat veya satış vasıtası ile Kalite Kontrol Müdürlüğüne iletilir. Müşteri şikayeti, Müşteri Şikayeti Değerlendirme Formu'na kaydedilerek inceleme başlatılır.

3.1.2. Kalite Kontrol Müdürlüğü müşteri ile bağlantı kurar ve söz konusu ürün ile ilgili şikayet nedenleri, tanımlayıcı bilgiler ve numune talep edilir.

3.1.3. Gönderilen numunelerin müşteri şartnamelerine uygunluğu veya istenilen kalite özelliklerini taşıyıp taşımadıkları muayene ve deneylerle Kalite Kontrol Müdürlüğüne bağlı laboratuvarlarda araştırılır.

3.1.4. Müşteri şikayeti sözleşme koşullarına uygunsuzluk taşıyorsa müşteri ile ilişki kurularak ürünün müşteri tarafından değerlendirilip değerlendirilemeyeceği araştırılır ve durum hakkında satış bölümüne bilgi verilir.

3.1.5. Araştırma ve şikayet konusu ürüne ilişkin karar Müşteri Şikayeti Değerlendirme Formu'na kaydedilir. Raporun birer nüshası ilgili bölüm müdürlüğüne ve satış bölümüne gönderilir.

3.1.6. Müşteri şikayeti bir uygunsuzluk olmayıp yanlış kullanım veya yanlış yerlerde kullanım sonucuysa müşteriye satış bölümü kanalıyla yazılı olarak durum açıklanır, doğru kullanım yöntemleri ve doğru malzeme seçiminin nasıl yapılacağı hakkında tavsiyelerde bulunulur.

3.1.7. Müşteri şikayetlerine ilişkin tüm değerlendirmeler bir rapor şeklinde dosyalanır ve saklanır. Müşteri şikayetlerinin takibi Müşteri Şikayetleri Kayıt Takip Formu ile yapılır.

3.1.8. Müşteri şikayeti sonunda fabrika içinde düzeltici faaliyetler ilgili birimlerin katılımı ve kararıyla alınır ve uygulanır.

3.1.9. Nükleer Yapı Çeliği (CARES Appendix 1-N) ile ilgili müşteri şikayetleri ve aksiyonlar, müşteriden şikayetin gelmesinden itibaren 3 gün içerisinde CARES'e bildirilir.

ŞİKAYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

3.1.10. SRPS EN 10080: 2008 (Sırbistan) ile ilgili müşteri şikayetleri ve aksiyonlar, şikayetin gelmesinden itibaren 3 gün içerisinde sertifikasyon kuruluşuna bildirilir.

3.2. ÇEVRE ŞİKAYETLERİ

3.2.1. Vatandaş şikayetleri, Vatandaşlar tesislerimizin çevre kapsamındaki konularında şikayetlerini direk olarak fabrikamıza iletmemektedir. İlgili şikayetler Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığına ALO 181 çağrı merkezi ve CİMER üzerinden veya yazılı olarak bildirilmektedir.

3.2.2. İletilen şikayetler Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığına bağlı İl Müdürlüğü personelleri tarafından fabrikamızda denetimler gerçekleştirilerek tarafımıza bildirilir. Yerinde yapılan şikayet denetimler Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği İl Müdürlüğü personelleri tarafından resmi tutanak ile kayda alınır.

3.2.3. Gerçekleştirilen denetimler neticesinde bulgular ve iyileştirilmesi gereken hususlar hakkında bölüm yetkililerine mail yolu ile bilgi verilir. Yapılan çalışmalar yine mail yolu ile çevre birimine iletilir.

3.2.4. Tesis içerisinde çalışan personeller tarafından şikayetler alanlarda bulunan dilek ve istek kutularına atılır. Bu kutularda biriken şikayetler aylık İSG kurularında çevre birimine bildirilir.

3.2.5. Tesis içerisinden gelen şikayetler ile ilgili bölüm yetkilisi ile irtibata geçilerek yerinde tespit yapılır ve iyileştirme çalışması için aksiyon alınır.

3.3. İSG ŞİKAYETLERİ

3.3.1. Personeller, Paydaş Firmalar ve Vatandaşlar İSG kapsamındaki şikayetlerini direk olarak fabrikamızda ki istek, öneri ve şikayet kutularına ve/veya Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına, ALO 170 çağrı merkezine, <https://www.alo170.gov.tr/#bildirim-sorgulama> internet adresine, CİMER'e yazılı veya sözlü olarak bildirmektedirler.

3.2.2. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına, ALO 170 çağrı merkezine, <https://www.alo170.gov.tr/#bildirim-sorgulama> internet adresine veya CİMER'e iletilen şikayetler Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığına bağlı İl Müdürlüğü personelleri tarafından fabrikamızda denetimler gerçekleştirilerek resmi tutanak ile kayda alınarak tarafımıza bildirilir.

3.2.3. Fabrikamızda gerçekleştirilen denetimler neticesinde ortaya çıkarılan bulgular ve iyileştirilmesi gereken hususlar hakkında bölüm yetkililerine mail, telefon ya da WhatsApp grupları yardımıyla bilgi verilir ve/veya QDMS sistemi üzerinden DF açılır. Bölüm yetkilileri tarafından tamamlanan çalışmalar yine aynı kanallar kullanılarak geri bildirim yapılır.

3.2.4. Fabrikamızda çalışan personeller koğuş yemekhane v.b. toplu kullanım alanlarında bulunan istek, öneri ve şikayet kutularına kullanarak taleplerini isimsiz bir biçimde yazılı olarak bildirirler. Bu kutularda biriken şikayetler aylık olarak gerçekleştirilen İSG



ENTEGRE YÖNETİM SİSTEMİ

EYS.PR.0023-0

REVİZYON TARİHİ

20 Şubat 2023

GÖZDEN GEÇİRME TARİHİ

18 Nisan 2025

DEMİR ÇELİK TESİSLERİ

ŞİKAYET DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

kurularında ele alınarak kurul tarafından karara bağlanarak Mail aracılığı ile tüm fabrikaya bildirilerek ilgili bölümün aksiyon alması istenilir, tamamlanan aksiyon ve iyileştirmeler daha sonra gerçekleşen İSG kurullarında kapatılarak mail ile fabrika genelinde yayınlanır.

HAZIRLAYAN: KALİTE KONT.VE SİSTEM
MÜHENDİSİ

ONAYLAYAN: KALİTE GÜVENCE
MÜDÜRÜ

Sayfa 3 / 3