



ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

| Doküman Kodu | Yayın Tarihi | Rev. No | Rev. Tarihi |
|--------------|--------------|---------|-------------|
| PR709 | 03.03.2022 | 02-00 | - |

1. AMAÇ

Bu prosedür, müşteri, Bandırma Ticaret Borsası Hububat Laboratuvarı çalışanları ve diğer ilgili kişilerin şikâyetlerinin alınması, değerlendirilmesi ve çözüme ulaştırılmasına yöneliktir.

2. SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasından laboratuvar teknik personeli, prosedürün oluşturulması, güncellenmesi ve muhafazasından Kalite Yönetim Sorumlusu (KYS) sorumludur.

3. KISALTMALAR VE TANIMLAR

GS :Genel Sekreter

LS :Laboratuvar Sorumlusu

KYS :Kalite Yönetim Sorumlusu

YGG :Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı

Laboratuvar:Bandırma Ticaret Borsası Hububat Laboratuvarı

Müşteri :5174 Sayılı TOBB Kanunu çerçevesinde borsamız kotasyonuna dahil ürünlerin alım satımını yapan, Borsamıza üye olup veritabanımızda üye kaydı olan ve analiz yaptırmak amacıyla laboratuvarımıza numune getiren üyelerimizdir. Diğer tüm proseslerde de Bandırma Ticaret Borsası üyeleri müşteri olarak adlandırılacaktır.

4. UYGULAMALAR

4.1. Şikâyetin Alınması

İtiraz ve şikâyet sahipleri laboratuvara şikâyetlerini “F01.PR709 Öneri İstek Memnuniyet Şikayet Formu” ve tüm iletişim araçları (e-mail, telefon, fax, posta, web adresi) ile ulaştırılabilir.

Telefon ya da yüz yüze yapılan görüşmeler de laboratuvar personeli tarafından “F01.PR709 Öneri İstek Memnuniyet Şikayet Formu” ile kayıt altına alınır.

Laboratuvar personeli tarafından doldurulan tüm “F021.PR709 Öneri İstek Memnuniyet Şikâyet Formu” ları KYS’ ye iletilir.

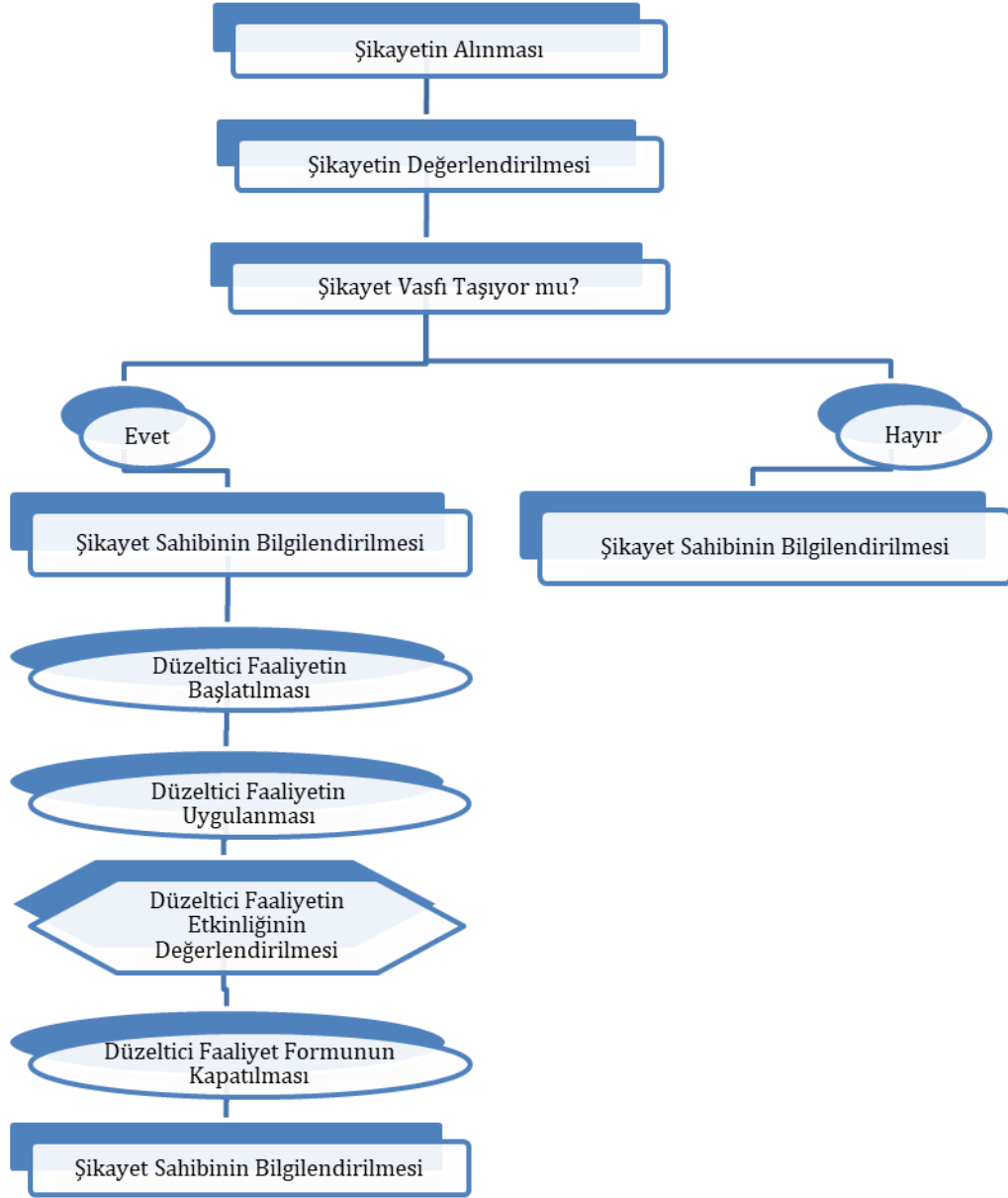
KYS kendisine ulaşan tüm şikâyetlerin “F01.PR709 Öneri İstek Memnuniyet Şikayet Formu” ile takibinden sorumludur. KYS ya da LS şikâyetin alındığı hususunda şikâyet sahibini bilgilendirir.

Laboratuvarda şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve karar verilme süreci Şema.1 deki gibidir.

KYS tarafından aşağıdaki akış şeması ve “F01.PR709 Öneri İstek Memnuniyet Şikayet Formu” Borsa web adresinde (www.bantb.org.tr) laboratuvar sekmesi altında yayınlanması sağlanır.

ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

| Doküman Kodu | Yayın Tarihi | Rev. No | Rev. Tarihi |
|--------------|--------------|---------|-------------|
| PR709 | 03.03.2022 | 02-00 | - |



Şema.1 İşlem Akış Şeması

4.2. Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

Alınan şikâyetlerin değerlendirilmesi KYS veya şikâyet konusunda ilgili olmayan personel tarafından gerçekleştirilir. KYS gerekli gördüğü takdirde şikâyeti ilgilendiren ilgili personelin görüşünü alabilir.

Şikâyet hakkında son karar GS tarafından verilir. GS, KYS tarafından "F01.PR709 Öneri İstek Memnuniyet Şikâyet Formu" nda yapılan değerlendirmeleri göz önünde bulundurarak formun sonuç bölümünü doldurur ve onaylar. GS gerektiğinde personelden ilave bilgi ve değerlendirme talebinde bulunabilir.

GS tarafından şikâyetin yersiz bulunması durumunda, şikâyet sahibi şikâyetin yersiz bulunma gerekçeleri ile KYS tarafından bilgilendirilir. Şikâyetin haklı bulunması durumunda ise şikâyet sahibine şikâyetin değerlendirmeye alındığı bilgisi KYS tarafından verilir.

**ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ**

| Doküman Kodu | Yayın Tarihi | Rev. No | Rev. Tarihi |
|--------------|--------------|---------|-------------|
| PR709 | 03.03.2022 | 02-00 | - |

GS tarafından şikâyet haklı bulunduğu takdirde şikâyetin çözüme ulaştırılması için "PR807 Düzeltici Faaliyet Prosedürü" ne göre gerekli faaliyetlerin başlatılmasından KYS sorumludur. Şikâyeti haklı bulunan şikâyet sahibi, KYS tarafından yapılması planlanan düzeltici faaliyetler konusunda ve bu faaliyetlerin değerlendirme sonucu hakkında bilgilendirilir.

Borsamız Kalite Sistemi tarafından yılda bir defa olmak üzere memnuniyet anketi düzenlenir. Laboratuvar hizmetleri ve laboratuvar personeline yönelik değerlendirmeler düzenlenen anketler ile de sağlanır ve Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı'nda değerlendirilir.

4.3. Şikâyetlerin Kapatılması ve İzlenmesi

Öneri İstek Şikâyetin değerlendirmesi yapılır. Değerlendirme sonucunda düzeltici faaliyetin onaylanmasına yada öneri istek ve şikâyetin kapatılmasına GS karar verir. Gelen "F01.PR709 Öneri İstek Memnuniyet Şikâyet Formu" nun içeriği ve sonuçları "F02.PR709 Öneri İstek Memnuniyet Şikâyet Takip Formu" ile kayıt altına alınarak kapatılır. Şikâyet sahibinin talep etmesi durumunda, şikâyetleri ele alma prosesi şikâyet sahibi ile paylaşılabilir.

Laboratuvar için şikâyetler bir iyileştirme amacıdır. Bu amaçla şikâyet sayıları, şikâyet konuları, şikâyetçi profili, şikâyetler için gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin etkinliği KYS tarafından değerlendirilerek Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı'nda sunulur.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PR807 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- F01.PR709 Öneri İstek Memnuniyet Şikâyet Formu
- F02.PR709 Öneri İstek Memnuniyet Şikâyet Takip Formu

6. REVİZYON DURUMU

| Revizyon No | Tarih | Güncellenen Madde | Revizyon Nedeni |
|-------------|-------|-------------------|-----------------|
| 0 | - | - | İlk Yayın |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

HAZIRLAYAN

Kalite Yönetim Sorumlusu
Merve AKBAŞ

ONAYLAYAN

Genel Sekreter
Ertunç İŞBAY