



**ŞİKAYET DOKÜMANLARI
YÖNETME PROSEDÜRÜ**

DOKÜMAN KODU	PRO_YS1.0_025
İLK YAYIN TARİHİ	15.03.2013
REVİZYON NO	02
REVİZYON TARİHİ	20.04.2022
SAYFA NO	Sayfa 1 / 5

REVİZYON NO	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON İÇERİĞİ
00	15.03.2013	- Yeni Yayın
01	19.01.2022	- 7.uygulama maddesi güncellenmiştir.
02	20.04.2022	- Şikayetleri ele alma süreci detaylandırılarak prosedür revize edilmiştir.

HAZIRLAYAN Büşra ÜSTÜN 20.04.2022	KONTROL EDEN Aziz YANKIN 20.04.2022	ONAYLAYAN M. Mirac ÇEKİÇ 20.04.2022
--	--	--

ŞİRKETE AÇIK

* Sadece kuruluş çalışanlarının görebileceği, kurum dışı kişilerin görmemesi gereken dokümanlar bu sınıfta yer alır.
** Elektronik Nüsha, Çıktısı Kontrolsüz Dokümandır.



ŞİKAYET DOKÜMANLARI YÖNETME PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU	PRO_YS1.0_025
İLK YAYIN TARİHİ	15.03.2013
REVİZYON NO	02
REVİZYON TARİHİ	20.04.2022
SAYFA NO	Sayfa 2 / 5

1.AMAÇ ve KAPSAM

Mepsan A.Ş., şikayetleri ve cevapları kaydetme tanımlama bu kayıtları kullanma, ulaşılması, dosyalanması arşivlenmesi ve arşiv alanında saklanması, Elektronik ortamda oluşturulan verilerin kontrolünü sağlamak nasıl yapılacağını tanımlamaktır.

MEPSAN A.Ş.'de kullanılan tüm Kalite Sistem dokümanları kapsar.

2. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün hazırlanmasından Kalite Güvence, uygulanmasından tüm süreçler sorumludur.

3. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Kalite Sistem Dokümanları Hazırlama Talimatı (TAL_YS1.0_001)
- Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü (PRO_YS1.0_002)
- Elektronik Veri Kontrol Prosedürü (PRO_YS1.0_008)
- Çağrı sistem Kayıt Talimatı (TAL_MS6.3_014)
- Şikayetleri Ele Alma Süreci (SUR_MS9.0)
- 8D DÖF Kayıt Listesi (FOR_YS1.0_071)
- TS ISO 10002 8.1
- TS EN ISO 22301
- TS EN ISO 17020 7.5 ve 7.6
- TS EN ISO 18295-1 ve TS EN ISO 18295-2

4. UYGULAMA

Mepsan A.Ş.'ye gelebilecek şikayetler;

- Kaliteye Yönelik Şikayetler
- Teknik Şikayetler olarak gruplandırabiliriz.

4.1.1. Kaliteye Yönelik Şikayetler:

İç müşteriler (firma çalışanları), dış müşteriler tarafından gelen şikayetler Kalite Güvence'ye iletir.

Şikayet telefon yolu ile Çağrı Merkezi'ne geldiyse; Çağrı Merkezi şikayeti Servio sistemi üzerinden açarak, MLB Kurumsal Portal'da DÖF 8D formunu doldurarak Kalite Güvence'ye onaya sunar.

Şikayetçi olan kurum/kuruluş/kişi tarafından şikayet ile ilgili bilgiler alınır (ürün-parça ismi/seri numarası, şikayet nedeni, şikayet adedi vb.).

Kalite Güvence'ye gelen şikayetler; MLB Kurumsal tarafından otomatik olarak numaralandırılırken, iç müşteriden gelen şikayetleri; DÖF XXXX-YY (XXXX: yıl, YY: her yıl için 01 ile başlayan sıra

HAZIRLAYAN Büşra ÜSTÜN 20.04.2022	KONTROL EDEN Aziz YANKIN 20.04.2022	ONAYLAYAN M. Mirac ÇEKİÇ 20.04.2022
--	--	--

ŞİRKETE AÇIK

* Sadece kuruluş çalışanlarının görebileceği, kurum dışı kişilerin görmemesi gereken dokümanlar bu sınıfta yer alır.

** Elektronik Nüsha, Çıktısı Kontrolsüz Dokümandır.



ŞİKAYET DOKÜMANLARI YÖNETME PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU	PRO_YS1.0_025
İLK YAYIN TARİHİ	15.03.2013
REVİZYON NO	02
REVİZYON TARİHİ	20.04.2022
SAYFA NO	Sayfa 3 / 5

numarası) koduna göre bir giriş numarası verilir. Örneğin; DÖF 2022 / 01 gibi.

8D DÖF Kayıt Listesi'ne (FOR_YS1.0_071), bu şekilde kayıt edilerek takibi sağlanır.

Kalite Güvence, şikayetin türüne ve içeriğine göre inceleme yapacak ve görüş bildirecek birimleri belirler.

4.1.2. Teknik Şikayetler:

Teknik şikayetler; potansiyel olarak teknik kalite hatası uyandıran şikayetleri kapsar.

Ürünle ilgili olarak;

- Yakıt kaçağı
- Sızıntı
- Gürültülü çalışma
- Eksik malzeme gönderilmesi
- Nakliye sevkiyat esnasında hasar görmesi
- Ürün renginin tutmaması (renk; Kuruma göre değişir)
- Eksik veya fazla dolum
- Ürün miktarında tutmama
- Görünüş de şekilde farklılık
- Kırılma, ezilme, çatlama, yırtılma
- Malzemede delik
- Malzeme üzerindeki bilgilerde eksiklik, yanlışlık ve siliklik
- Baskının kalitesiz olması
- Ürüne ait seri numarasının uygun olmaması veya uygun yere basılmaması vb.

DÖF 8D'ler aksiyon takibi ve izlenebilirlik açısından 2 haftada bir tüm süreçler ile toplantı yapılmaktadır.

HAZIRLAYAN Büşra ÜSTÜN 20.04.2022	KONTROL EDEN Aziz YANKIN 20.04.2022	ONAYLAYAN M. Mirac ÇEKİÇ 20.04.2022
--	--	--

ŞİRKETE AÇIK

* Sadece kuruluş çalışanlarının görebileceği, kurum dışı kişilerin görmemesi gereken dokümanlar bu sınıfta yer alır.

** Elektronik Nüsha, Çıktısı Kontrolsüz Dokümandır.



ŞİKAYET DOKÜMANLARI YÖNETME PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU	PRO_YS1.0_025
İLK YAYIN TARİHİ	15.03.2013
REVİZYON NO	02
REVİZYON TARİHİ	20.04.2022
SAYFA NO	Sayfa 4 / 5

4.2. Şikayetlerin MEPSAN A.Ş.'ye Ulaşması:

Şikayet bildirimini Mepsan A.Ş.'nin internet sitesi üzerinden de yapılabilir (www.mepsan.com.tr).

Mepsan A.Ş.'ye bir şikayetin nasıl iletileceği, Şikayet Dokümanları Yönetme Prosedür'ü web sitesinde mevcuttur. Web sitesinde yer alan 'Bize Yazın' kısmından Şikayet mi Arıza Kaydı mı yapılacağı seçilerek, ilgili yerler doldurularak şikayet Mepsan A.Ş.'ye ulaştırılır. Ayrıca; Çağrı Merkezi Numarası aranarak ;Çağrı Merkezi tarafından çağrı kayıt altına alınır ve şikayet ile ilgili MLB Kurumsal Portal'da DÖF 8D formu doldurularak Kalite Güvence'ye iletilir.

MEPSAN A.Ş.'de Şikayet yönetimindeki kayıtlar '**Çağrı Sistem Kayıt Talimatı**'na göre kayıt edilmektedir. Saklama ve imha etme, kötü kullanılması,eski revizyonların ortadan kaldırılması '**Kalite Kayıtları Prosedürüne**' göre yapılır. Elektronik ortamdaki kayıtlar ise '**Elektronik veri Kontrol Prosedürü**'ne göre işlem yapılmaktadır.

Şikayetlerin ele alınması değerlendirilmesi cevaplama kriterleri '**Şikayetleri Ele Alma Sürecinde ve Entegre El Kitabı**'nda belirtilmiştir.

Şikayetlerle ilgili çalışan personelin eğitim ve öğretim tipi kayıtlarda İnsan kaynakları süreci tarafından kayıt edilmektedir.

Görev Tanımları Bölüm sorumluları tarafından yazılıp, onaylanır.

4.3. Şikayetlerin Değerlendirilmesi:

Kalite Güvence'ye gelen şikayet; hangi süreç ile ilgili ise o sürecin sorumlusu ile toplantı yapılarak aksiyonlar belirlenir.

17020 Muayene Faaliyetleri ;şikayet ve itirazların ele alınması prosesin tüm aşamalarındaki kararların tamamından sorumlu olmalıdır.

Şikayet ve itirazlar hakkındaki araştırma ve karar süreci, tüm süreç sorumluları ile birlikte ele alınarak ayrımcı faaliyetlere sebebiyet vermesi engellenir.

Mepsan A.Ş., şikayet ve itirazın geçerli kılınmasına yönelik tüm bilgilerin toplanması ve doğrulanmasından sorumludur.

Çağrı merkezi'nden alınan şikayetler; Mepsan A.Ş., şikayet ve itiraz eden kuruluş/kişiye şikayet alındığı bilgisini telefonuna mesaj/mail yolu ile bilgi verilmektedir. Şikayet ve itirazın konusu çözüme ulaştırıldıktan sonra Elektronik Sistem üzerinden sonuç ve kararın yer aldığı rapor bilgilerine sunulmaktadır.

İç müşteri tarafından alınan DÖF'ler için; kayıt altına alındıktan sonra ilgili tüm sürece mail yolu ile bilgi verilmektedir. Tüm aksiyonlar tamamlandıktan sonra ilgili sürece mail yolu ile sonuç ve kararlar DÖF formunda belirtilerek, rapor hazırlanarak bilgilerine sunulmaktadır.

HAZIRLAYAN Büşra ÜSTÜN 20.04.2022	KONTROL EDEN Aziz YANKIN 20.04.2022	ONAYLAYAN M. Mirac ÇEKİÇ 20.04.2022
--	--	--

ŞİRKETE AÇIK

* Sadece kuruluş çalışanlarının görebileceği, kurum dışı kişilerin görmemesi gereken dokümanlar bu sınıfta yer alır.

** Elektronik Nüsha, Çıktısı Kontrolsüz Dokümandır.



ŞİKAYET DOKÜMANLARI YÖNETME PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU	PRO_YS1.0_025
İLK YAYIN TARİHİ	15.03.2013
REVİZYON NO	02
REVİZYON TARİHİ	20.04.2022
SAYFA NO	Sayfa 5 / 5

5.FORMLAR

DÖF 8D Formu (FOR_YS1.0_026)

6.DAĞITIM

Çağrı Merkezi
17020 Muayene Faaliyetleri
Üretim
Kalite Kontrol

HAZIRLAYAN Büşra ÜSTÜN 20.04.2022	KONTROL EDEN Aziz YANKIN 20.04.2022	ONAYLAYAN M. Mirac ÇEKİÇ 20.04.2022
ŞİRKETE AÇIK		

* Sadece kuruluş çalışanlarının görebileceği, kurum dışı kişilerin görmemesi gereken dokümanlar bu sınıfta yer alır.

** Elektronik Nüsha, Çıktısı Kontrolsüz Dokümandır.