



ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	LPR11
Sayfa No	1/2
Yayın Tarihi	14.01.2008
Revizyon No	4
Revizyon Tarihi	04.02.2019

01. **AMAÇ VE KAPSAM**
Bu prosedürün amacı, Saybolt'da analizi yapılmış numuneler hakkında hazırlanan analiz raporlarına çeşitli kişi ve kuruluşlarca yapılan itirazların ve Saybolt tarafından verilen hizmetin her safhasında oluşabilecek müşteri şikayetlerinin kayda alınması, değerlendirilmesi, cevaplandırılması için gerekli faaliyetlerin ve bu faaliyetlere ait sorumlulukların belirlenmesidir.
02. **TANIMLAR**
03. **İLGİLİ DOKÜMANLAR**
03.01 Kayıtların Kontrolü Prosedürü (LPR02)
03.02 Düzeltici Faaliyet Prosedürü (LPR07)
03.03 Müşteri Hizmet Prosedürü (LPR10)
03.04 Uygun Olmayan Deney İşinin Prosedürü (LPR06)
03.05 Laboratuvar Hizmetleri Genel Koşul ve Şartları (LPR09-FR02)
04. **KAYITLAR**
04.01 Dış Yazışmalar (Yazılı bilgi verilmesi halinde)
04.02 Müşteri Şikayet Formu (LPR11-FR01)
04.03 Müşteri Şikayetleri Kayıt Formu (LPR11-FR02)
05. **UYGULAMA**
Bu prosedür ve şikayetlerin çözülmesi prosesi, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilirdir. Şikâyetlerin ele alınması prosesinin açıklaması, Laboratuvar Hizmetleri Genel Koşul ve Şartları dokümanında belirtilmiş ve talep-teklif sürecinde müşteri ile paylaşılır. Laboratuvar, şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesiyle ilgili tüm bulgu, kayıt, değerlendirmeleri talep eden taraflar ile paylaşacaktır. Laboratuvar, şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.
- 05.01 Şikayetlerin ana kaydı, merkezde Doküman Sorumlusu tarafından Müşteri Şikayetleri Kayıt Formu'nda her şikayete ayrı bir numara verilerek tutulur. Yazılı ve sözlü müşteri şikayetleri ilgili Laboratuvar Sorumlusuna iletilir. Laboratuvar Sorumlusu, bir şikâyetin alınması üzerine şikâyetin, sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrular, eğer öyleyse şikâyetle ilgilenir. Müşteriye yazılı olarak şikâyetin kabul edildiğini bildirir.
- 05.02 Laboratuvar Sorumlusu, şikâyet ile ilgili bilgileri Müşteri Şikayet Formu'na kaydeder ve formu en kısa zamanda Kalite Müdürü/Doküman Sorumlusu'na iletir. Doküman Sorumlusu, şikâyetin bir özetini Müşteri Şikayet Kayıt Formu'na kaydeder ve ilgili şikâyete bu formdan alacağı sıradaki ilk boş numarayı verir. Bu numarayı, ilgili laboratuvar sorumlusuna bildirir.
- 05.03 Kalite Müdürü, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişileri şikâyeti incelemesi, araştırması, değerlendirmesi, sonuçlandırması ve müşteriye nihai bildirim yapması konusunda görevlendirir. Kalite Müdürü bu görevlendirmeyi Müşteri Şikayet Formu üzerine kayıt eder. İlgili kişi/kişileri bilgilendirir. Bu kişi/kişiler şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumludur.
- 05.04 Kalite Müdürü tarafından görevlendirilen kişi/kişiler, şikâyet ile ilgili araştırmalarını yaparak bulgularını toplarlar. Kalite Müdürü ile beraber bulguları değerlendirirler.
- 05.04.1 Düzeltici Faaliyet gerektirmeyen bir şikâyet ise şikâyet çözümlenerek müşteriye yazılı olarak sonuç bildirilir.
- 05.04.2 Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü'ne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, deney tekrarı gerekmeyen hususları, şikâyetçiye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirir. Deney tekrarı yapılması gerektiğinde Müşteriye Hizmet Prosedürü'ne göre hareket edilir.
- 05.04.3 Şikâyetçi ile mutabık kalinamadığı durumlarda, deney bağımsız bir akredite laboratuvarında tekrarlanarak sonuca ulaşılmaya çalışılır.
- 05.04.4 Düzeltici Faaliyet gerektiren bir şikâyet durumunda Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre işlem yapılır ve sonuçları şikâyetçiye bildirilir.
- 05.05 Müşteri Şikayet Formu'nda şikâyet için Düzeltici Faaliyet yapıp yapılmayacağı belirtilir.

	ADI SOYADI	ÜN VANI	İMZA
HAZIRLAYAN	EVREN ÖZTÜRK	GEBZE LAB. SORUMLUSU	
ONAYLAYAN	BARIŞ GÖÇEMEN	KALİTE MÜDÜRÜ	

Bu dokümanın çıktısı alınırsa kontrollü doküman özelliğini kaybeder.



ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	LPR11
Sayfa No	2/2
Yayın Tarihi	14.01.2008
Revizyon No	4
Revizyon Tarihi	04.02.2019

- 05.06 Müşteri şikayetinin giderilmesi için yapılan çalışmalar sona erdiğinde Müşteri Şikayetleri Formları Kalite Müdürü'ne iletilir. Kalite Müdürü/Doküman sorumlusu Müşteri Şikayetleri Kayıt Formunu doldurur.
- 05.07 Kalite Müdürü veya Laboratuvar Sorumlusu, mümkün olur olmaz şikâyetçiye, şikâyet değerlendirmesinin bittiğine ve sonucuna dair resmî bildirimde bulunur.
- 05.08 Bu prosedüre ilişkin kalite kayıtları Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (LPR02) uygun olarak saklanır.
06. **YETKİ VE SORUMLULUKLAR**
- 06.01 **Laboratuvar Sorumlusu:** Müşteri Şikayet Formunu tutmaktan ve bildirilen şikayetlerin giderilmesinden sorumludur.
- 06.02 **Kalite Müdürü:** Şikayetlerin, şikayet ile ilgisi olmayan kişi/kişiler tarafından araştırılmasını sağlamaktan, değerlendirilmesinden ve takibinden sorumludur.
- 06.03 **Doküman sorumlusu:** Müşteri Şikayetleri Kayıt Formunun tutulmasından sorumludur.

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
0	14.01.2008	İlk yayın (GP09 iptal edilmiştir ve yerine yayınlanmıştır.)
1	20.05.2009	Saybolt Catoni Persa ismi Saybolt olarak revize edilmiştir.
2	04.06.2009	Madde 5'te şikayetlerin çözümlenmesi ve oluşacak kayıtların saklanması sürecinde değişiklikler olmuştur. Madde 5 ve alt maddelerinden bazıları revize edilmiştir.
3	05.11.2018	Madde 5: Şikayetin, şikayete konu olmayan kişilerce araştırılması ve değerlendirilmesi tanımlanmıştır. Laboratuvarın, şikayeti aldığı anda kendi faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını değerlendirmesi tanımlanmıştır. Şikayeti ele alma, araştırma, değerlendirme ve çözme prosedürü çeşitli maddelerde açıklanmıştır. Mümkün olduğunda şikayet değerlendirmesinin bittiğinin müşteriye geri bildirilmesi tanımlanmıştır.
4	04.02.2019	- Önleyici Faaliyet Prosedürü çıkartıldı. - Laboratuvar Hizmetleri Genel Koşul ve Şartları eklendi. - Şikâyetlerin ele alınması prosesinin açıklaması, Laboratuvar Hizmetleri Genel Koşul ve Şartları dokümanında tanımlandı. - Kalite Müdürü, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişileri şikayeti incelemesi, araştırması, değerlendirmesi, sonuçlandırması ve müşteriye nihai bildirim yapması konusunda Müşteri Şikayet Formunda görevlendirmesi tanımlanmıştır.

	ADI SOYADI	ÜNVANI	İMZA
HAZIRLAYAN	EVREN ÖZTÜRK	GEBZE LAB. SORUMLUSU	
ONAYLAYAN	BARIŞ GÖÇEMEN	KALİTE MÜDÜRÜ	

Bu dokümanın çıktısı alınır sa kontrollü doküman özelliğini kaybeder.