



ŞİKAYETLERİN ve İTİRAZLARIN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	MPR10
Sayfa No	1/2
Yayın Tarihi	14.01.2008
Revizyon No	7
Revizyon Tarihi	14.06.2021

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı, Saybolt'da hazırlanan muayene 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.

2. TANIMLAR

Şikâyet: İş telebinin alınmasından muayene işinin sonlandırılması ve raporlanmasına kadar tüm aşamalarda; özel veya tüzel kişilerden, Saybolt politikası, prosedürleri, yönetmelikleri, faaliyetleri, performansı, personeli vb. konular hakkında yazılı veya sözlü gelen olumsuz başvurulardır.

İtiraz: Sayboltun gerçekleştirdiği muayene faaliyetlerinin sürecine, sonuçlarına yada almış olduğu kararlara karşı ilgili taraflarca yapılan aksi başvurulardır.

3. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 3.1. Kayıtların Kontrolü Prosedürü (MPR02)
- 3.2. Düzeltici Faaliyet Prosedürü (MPR07)
- 3.3. Önleyici Faaliyet Prosedürü (MPR08)
- 3.4. Uygun Olmayan Muayene İşinin Prosedürü (MPR06)

4. KAYITLAR

- 4.1. Dış Yazışmalar (Yazılı bilgi verilmesi halinde)
- 4.2. Müşteri Şikayet Formu (MPR10-FR01)
- 4.3. Müşteri Şikayetleri Kayıt Formu (MPR10-FR02)
- 4.4. Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu (MPR10-FR03)

5. UYGULAMA

5.1. Müşteri Şikayetin ve İtirazının Alınması

Yazılı ve sözlü müşteri şikayeti/itirazı alındığında konu birim sorumlusuna bildirilir. Birim sorumlusu tarafından ilgili şikayetin/itirazın sorumlu olunan muayene faaliyeti ile ilgili olup olmadığı değerlendirilir. Eğer şikayet/itiraz, sorumlu olunan muayene işi ile ilgili ise şikayeti/itirazı ele almak için şikayete/itiraza konu olan işin tanımı, şikayet/itiraz sahibi ve iletişim bilgileri, şikayetin/itirazın hangi yolla alındığı, şikayetin/itirazın konusu vb. bilgiler Müşteri Şikayetleri Kayıt Formu'na birim sorumlusu tarafından kaydedilir ve form en kısa zamanda Kalite Müdürü'ne iletilir. Mümkünse, şikayet/itiraz sahibine, şikayet/itirazın alındığı konusu ve durumu hakkında bilgiler verilir.

5.2. Müşteri Şikayetlerinin Giderilmesi

- 5.2.1. Kalite Müdürü şikayeti/itirazı inceler, uygunsuzluk tespit etmesi durumunda;
 - 5.2.1.1. Uygun Olmayan Muayene İşinin Kontrolü Prosedürüne uygun olarak işlem yapmak, araştırmak, değerlendirmek, gözden geçirmek ve karar vermek için muayene faaliyetinde yer almamış bir kişiyi görevlendirir.
 - 5.2.1.2. Saybolt, şikayet veya itirazı onaylamak için gerekli bilginin toplanması ve doğrulanmasından sorumludur. Bu nedenle, Kalite Müdürü'nün görevlendirdiği kişi konu şikayeti/itirazı araştırır, geçerli kılmak için gerekli kayıtları toplar ve doğrular. Değerlendirme sonrasında çözüme yönelik bir faaliyet belirler ve uygular. Tüm faaliyetler kayıt altına alınır.
 - 5.2.1.3. Şikayetin/itirazın araştırılması ve karar verilmesi sürecinde, ayrımcı faaliyetlere sebebiyet verilmez.
 - 5.2.1.4. Gerekli düzeltme yapılarak tüm süreç hakkında şikayet/itiraz 'da bulunan tarafa yazılı veya sözlü geri bildirimde bulunulur.
 - 5.2.1.5. Kalite Müdürü, uygunsuzluğun tekrarlanma ihtimalini değerlendirir, gerekirse Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre işlem yapılmasını sağlar.
- 5.2.2. Eğer uygunsuzluk mevcut değilse Kalite Müdürü veya birim sorumlusu şikayeti/itirazı sonlandırır ve ilgili tarafa sonuç hakkında yazılı veya sözlü bildirimde bulunulur.
- 5.2.3. Talep edilmesi durumunda bu prosedür ve şikayet/itiraz ile ilgili diğer tüm kayıtlar ilgili tüm taraflara ulaştırılır.
- 5.2.4. Saybolt, şikâyet ve itirazların ele alınması prosesinin tüm aşamalarındaki kararların tamamından sorumludur.
- 5.2.5. Müşteri şikayetin giderilmesi için yapılan çalışmalar sona erdiğinde Müşteri Şikayet Formu ve ilgili kayıtlar Kalite Müdürü'ne iletilir. Kalite Müdürü/Doküman sorumlusu Müşteri Şikayetleri Kayıt Formunu ilgili

	ADI SOYADI	ÜNVANI	İMZA
HAZIRLAYAN	BARİŞ GÖÇEMEN	KALİTE MÜDÜRÜ	
ONAYLAYAN	İHSAN AYDOĞAN	GENEL MÜDÜR	

Bu dokümanın çıktısı alınırsa kontrollü doküman özelliğini kaybeder.



ŞİKAYETLERİN ve İTİRAZLARIN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	MPR10
Sayfa No	2/2
Yayın Tarihi	14.01.2008
Revizyon No	7
Revizyon Tarihi	14.06.2021

şikayet/itirazın tarihi, konusu, ilgili kurum/kışı, ilgili birim, şikayeti alan, yapılan düzeltme faaliyeti ve şikayet/itirazın nasıl sonuçlandırılıp ilgili tarafa geri bildirimde bulunulduğunu içerecek şekilde doldurur.

5.2.6. Bu prosedüre ilişkin kalite kayıtları Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (MPR02) uygun olarak saklanır.

6. YETKİ VE SORUMLULUKLAR

- 6.1. Birim Sorumlusu:** Müşteri Şikayet Formunu tutmaktan ve bildirilen şikayetlerin giderilmesinden sorumludur.
6.2. Kalite Müdürü: Şikayetlerin değerlendirilmesi ve takibinden sorumludur.
6.3. Doküman sorumlusu: Müşteri Şikayetleri Kayıt Formunun tutulmasından sorumludur.

7. EKLER

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
0	14.01.2008	İlk yayın
1	25.09.2008	Logo değiştirilmiştir ve Saybolt Catoni Persa ifadeleri Catoni Persa olarak düzeltilmiştir.
2	20.04.2009	Logo değiştirilmiştir ve Catoni Persa ifadeleri Saybolt olarak düzeltilmiştir.
3	12.08.2011	Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu ile ilgili eklemeler yapılmıştır.
4	04.06.2012	Şikayet ve İtiraz tanımları değiştirildi.
5	20.06.2016	a) Şikayetin Muayene faaliyeti ile ilgili olup olmadığının sorgulanması, b) Şikayet ve İtiraz ile ilgili kararın, söz konusu muayene faaliyetinde yer almamış kişiler tarafından verilmesini ve onaylanmasını tanımlayacak şekilde revize edilmiştir.
6	19.04.2017	Madde 5; a) Şikayet/İtiraz'da bulunan tarafa geri bildirimlerin yazılı ve sözlü yapılabileceği b) Müşteri Şikayetleri Kayıt Formunun nasıl doldurulacağı (düzeltme faaliyeti ve sonuç kolonları) tarif edilmiştir.
7	14.06.2021	Madde 5.1: "Mümkünse, şikayet/itiraz sahibine, şikayet/itirazın alındığı konusu ve durumu hakkında bilgiler verilir." İbaresini eklenmiştir. Madde 5.2.1.2: "Saybolt, şikayet veya itirazı onaylamak için gerekli bilginin toplanması ve doğrulanmasından sorumludur." İbaresini eklenmiştir.

	ADI SOYADI	ÜNVANI	İMZA
HAZIRLAYAN	BARIŞ GÖÇEMEN	KALİTE MÜDÜRÜ	
ONAYLAYAN	İHSAN AYDOĞAN	GENEL MÜDÜR	

Bu dokümanın çıktısı alınırsa kontrollü doküman özelliğini kaybeder.