

	ACIOZ PETROL HURDACILIK NAKLİYE DEMİR ÜRÜNLERİ SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ. LABORATUVARI			
	ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			
	Doküman No P.06	Yürürlülük Tarihi 01.01.2013	Revizyon No/Tarihi 02/01.07.2019	Sayfa 1 / 2

1. AMAÇ

Acioz Petrol Hurdacılık Nakliye Demir Ürünleri San. ve Tic. Ltd. Şti. Laboratuvarı'nın verdiği deney hizmeti ve bu hizmete ait kalite sistemi ile ilgili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin ele alınması ve çözülmesidir.

2. KAPSAM

Laboratuvarla ilgili her türlü şikâyeti kapsar.

3. SORUMLULAR

Bu prosedürün yürütülmesinden Kalite Yöneticisi sorumludur.

4. TANIM VE KISALTMALAR

4.1 Şikâyet: Müşteri veya diğer tarafların, laboratuvar faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, geçici veya sürekli personeli, laboratuvar etkinlikleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin yaptıkları sözlü veya yazılı olumsuz başvurulardır.

4.2 İtiraz: Müşteri veya diğer tarafların, Laboratuvarın kendilerini ilgilendiren konularda aldığı kararlara karşı yaptıkları başvurulardır. İtirazlar da şikâyet olarak değerlendirilir.

5. UYGULAMA

5.1. Şikâyetler

- Şikâyetlerin Değerlendirilmesi Prosedürü talep edilmesi durumunda ilgili tüm taraflara gönderilir.
- Müşteriden laboratuvara gelen şikâyetler yazılı olarak alınmaktadır. Ancak, sözlü müşteri şikâyeti olması durumunda şikâyetler, Numune Kabul ve Raporlama Birimi tarafından alınmakta olup, Müşteri Şikâyet Formu (P.06-FR.01)'na kaydedilmektedir.
- Müşteri Şikâyet Formu'na www.acioz.com.tr adresinden de ulaşılabilmektedir.
- Değerlendirilmesi için Kalite Yöneticisine iletilmektedir.

5.2. İnceleme, Değerlendirme ve Raporlama

- Laboratuvara gelen şikâyetlerin incelenmesi ve değerlendirilmesinden Kalite Yöneticisi sorumludur.
- Kalite Yöneticisi, şikâyeti inceler, laboratuvar sorumlusu ile görüşür gerekli ise rapor haline getirilmesini sağlar ve gerekli değerlendirmeyi Genel Müdür ile yapar.
- Kalite Yöneticisi ve Genel Müdür ile yapılan inceleme ve değerlendirmeden sonra şikâyet kaynağı uygunsuzluk bulunmaz ise söz konusu şikâyet reddedilir. Ret nedeni gerekçeleri ile birlikte laboratuvar tarafından şikâyet sahibine bildirilir.
- Değerlendirme sonucu, şikâyet sebebi uygunsuzluk tespit edildi ise, Kalite Yöneticisi ve Genel Müdür şikâyet nedeninin giderilmesi için gerekli yöntem ve çalışmalarını belirler ve Müşteri Şikâyet Formu (P.06-FR.01) na yapılacak faaliyetleri kaydeder ve takibini sağlar.

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN Laboratuvar Sorumlusu	ONAYLAYAN Genel Müdür

	ACIOZ PETROL HURDACILIK NAKLIYE DEMİR ÜRÜNLERİ SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ. LABORATUVARI			
	ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			
	Doküman No P.06	Yürürlülük Tarihi 01.01.2013	Revizyon No/Tarihi 02/01.07.2019	Sayfa 2 / 2

- Uygulanan faaliyetler sonucunda şikayete ilgili alınan tedbirlerin etkinliği gözden geçirildikten sonra şikayet Kalite Yöneticisi tarafından kapatılır.
- *Laboratuvarımız tarafından şikâyet ile ilgili gerekli tüm işlemler tamamlandıktan sonra şikayet sahibi yazılı olarak bilgilendirilir.*
- Kalite Yöneticisi ve Genel Müdür tarafından incelenmesinin sonucunda şikayetler değerlendirilerek şikâyetin laboratuvardan kaynaklandığı kanaatine varılırsa bu oluşan aksaklık başka aksaklıklara da neden olacaksa gerekli faaliyetler başlatılmakta varsa uygulanması gereken düzeltici faaliyetler belirlenir. Şikâyetler Düzeltici Faaliyet Prosedürü (P.08) ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü (P.08) kapsamında işleme tabi tutulur.
- Tüm şikayet ve uygulamalar, Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında değerlendirilir. Gerekli faaliyetler planlanır, uygulanır ve etkinliği sağlanır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- TS EN ISO/IEC 17025,
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (P.08)
- Müşteri Şikâyet Formu (P.06-FR.01)

7. REVİZYON DURUMU

Revizyon No	Tarih	Revizyon yapılan madde	Revizyon sebebi
01	02.01.2018	5.1 Şikayetler	Müşteri şikayet formuna internet adresinden ulaşılabilmesi ile ilgili bilgi eklenmiştir.
02	01.07.2019	4 Tanımlar 5.1 Şikayetler 5.2 İnceleme Değerlendirme ve Raporlama	Tanımlar eklenmiştir. prosedürün talep edilmesi durumu eklenmiştir. Şikayet sahibinin bilgilendirilmesi eklenmiştir

**KONTROLSÜZ
KOPYA**

HAZIRLAYAN Kalite Yöneticisi	KONTROL EDEN Laboratuvar Sorumlusu	ONAYLAYAN Genel Müdür