



LUBRİCO PETROKİMYA A.Ş. LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No LPR.05	İlk Yayın Tarihi 09.07.2019	Revizyon Tarih/No 17.10.2023/01	Sayfa No 1 / 4
----------------------	--------------------------------	------------------------------------	-------------------

1. AMAÇ ve KAPSAM

1.1. LUBRİCO PETROKİMYA A.Ş. Kalite Kontrol Laboratuvarı müşteriden gelen şikâyetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, deney sonuçlarının kalitesinin gözlemlenmesi, hizmet kalitesinin artırılmasının etkin olarak gerçekleştirilmesi, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

2. SORUMLULAR

- 2.1. Laboratuvar Müdürü
2.2. Kalite Yöneticisi

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

- 3.1. **Şikâyet:** Tüm tarafların laboratuvar, hizmet sonuçlarından kaynaklanan uygunsuzluklara yönelik talebidir.
3.2. **İtiraz:** Tüm tarafların laboratuvarın aldığı kararlara yönelik talebidir.
3.3. **LM:** Laboratuvar Müdürü
3.4. **KY:** Kalite Yöneticisi

4. UYGULAMA

4.1. Şikâyetlerin ele alınması

4.1.1. LUBRİCO PETROKİMYA A.Ş. Kalite Kontrol Laboratuvarı deney sonuçlarını gösteren deney raporlarına itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için Laboratuvar Müdürü [LFR.05.01-Şikâyet ve Öneri Formu](#)'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Laboratuvar Müdürü, [LFR.05.01-Şikâyet ve Öneri Formu](#)'na her bir itiraz/şikâyet/öneriyi ve durumunu işler.

4.1.2. Laboratuvar Müdürü, İtiraz/Şikâyetin laboratuvarla ilgili olup olmadığını inceler. İtiraz/şikâyet laboratuvarla ilgili olması durumunda laboratuvar müdürü ile görüşür ve konunun değerlendirilmesi, aksiyonların belirlenmesi ve şikâyetin giderildiğine dair kararın alınması ile ilgili sorumlular ve şikâyet değerlendirme konularına karar verir. Şikâyetlerle ilgili her durum [LFR.05.01-Şikâyet ve Öneri Formu](#)'na işlenir ve doğrulanır.

4.1.3. Sorumlular tarafından gerçekleştirilen faaliyetler o faaliyetle ilişkisi olmayan, gerekirse laboratuvar dışından konu ile ilgili teknik bilgisi olan kişi/kişiler tarafından aksiyon sonuçlarının uygunluğunu kontrol eder.

4.1.4. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda [LPR.22-Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü](#)'ne göre işlem yapılır.

4.1.5. Değerlendirme sonucunda, deney tekrarı gerekmeyen hususlar, müşteriye/ilgili tarafa gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir.

4.1.6. Deney tekrarı yapılması gerektiğinde bildirilen tarihte, LM ve müşterinin/ilgili tarafın katılımı ile görüşme yapılır. Deneyde uygulanacak standart, deney metodu ve deneylerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye/ilgili tarafa bilgi verilir.

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ Ayşe AKAR 	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR Gökhan GÜL
---	---



LUBRİCO PETROKİMYA A.Ş. LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No LPR.05	İlk Yayın Tarihi 09.07.2019	Revizyon Tarih/No 17.10.2023/01	Sayfa No 2 / 4
----------------------	--------------------------------	------------------------------------	-------------------

4.1.7. Müşterinin/ilgili tarafın, Deney personeli ile birlikte yaptığı deney tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu üst yönetime bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar [LFR.05.01-Şikâyet-Öneri Formu](#)’na LM tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda müşteri/ilgili taraf ile birlikte mutabık kalınacak başka bir laboratuvar (tercihen akredite) deney tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Deney ücreti haksız tarafça karşılanır.

4.1.8. Yapılan tekrar deneylerinde deney sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı deneyin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek [LPR.22-Uygun Olmayan Analiz İşinin Kontrolü Prosedürü](#) ve [LPR.13-Sonuçların Kalitesinin Temini Prosedürü](#)’ne göre işlemler uygulanır.

4.1.9. Laboratuvar şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.

4.2. Şikâyetlerin Çözülmesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

4.2.1. LUBRİCO PETROKİMYA A.Ş. Kalite Kontrol Laboratuvarı’na gelen tüm şikâyetlerin çözülmesinde gerekirse [LFR.06.01-Uygunsuzluk Düzeltici Faaliyet Risk Fırsat İyileştirme Bildirim Formu](#) açılarak şikâyetin kök nedeninin [LPR.06-Düzeltici Ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü](#) göre giderilmesi temin edilir.

4.2.2. İtiraz ve şikâyetle ilgili yapılan her değerlendirme, faaliyet ve sonuçları kayıt altına alınır ve itiraz/şikâyet sahibine tüm aşamalarla ilgili Laboratuvar Müdürü tarafından yazılı olarak bilgilendirilir.

4.2.3. Şikâyetlerin ele alınması konusu, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilirdir ve proses www.lubrico.com.tr adresinde yayınlanmıştır.

4.2.4. Şikâyetler konusundaki kayıtlar KY tarafından analiz edilir ve şikâyetler konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve “Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü” çerçevesinde değerlendirilir.

4.2.5. İtiraz/Şikâyet prosesi aşağıdaki ifade edilmiştir.

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ Ayşe AKAR 	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR Gökhan GÜL
---	---



LUBRİCO PETROKİMYA A.Ş. LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

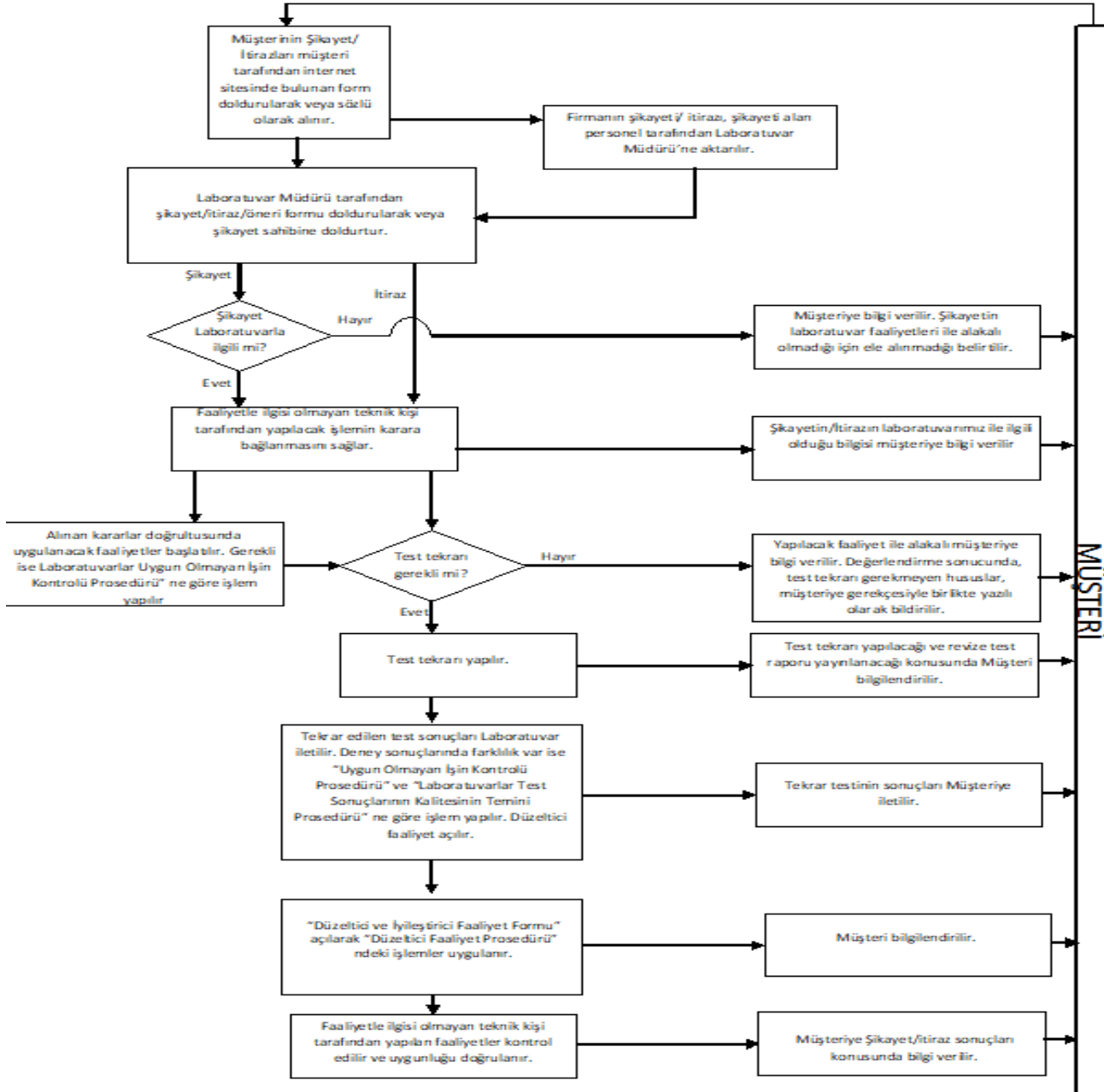
ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No
LPR.05

İlk Yayın Tarihi
09.07.2019

Revizyon Tarih/No
17.10.2023/01

Sayfa No
3 / 4



HAZIRLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ
Ayşe AKAR

ONAYLAYAN
GENEL MÜDÜR
Gökhan GÜL



LUBRİCO PETROKİMYA A.Ş. LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No LPR.05	İlk Yayın Tarihi 09.07.2019	Revizyon Tarih/No 17.10.2023/01	Sayfa No 4 / 4
----------------------	--------------------------------	------------------------------------	-------------------

4.2.6. Müşteri şikâyetlerine ait tüm kayıtlar "Kayıtların Kontrolü Prosedürü" ne göre KY tarafından saklanır.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 5.1. Kayıtların Kontrolü Prosedürü (LPR.02)
- 5.2. Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (LPR.04)
- 5.3. Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü (LPR.06)
- 5.4. Uygun Olmayan Analizin İşinin Kontrolü Prosedürü (LPR.22)
- 5.5. Sürekli İyileştirme Prosedürü (LPR.07)

6. KAYITLAR

- 6.1. Şikâyet / Öneri Formu (LFR.05.01)
- 6.2. Şikâyet / Öneri Takip Formu (LFR.05.02)
- 6.3. Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formu (LFR.06.01)

7. REVİZYON AÇIKLAMASI

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Madde	Açıklaması
00	09.07.2019	-	İlk yayın
01	17.10.2023	4	Bağlantılar eklenmiştir.

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ Ayşe AKAR 	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR Gökhan GÜL
---	---