

# TPAO AR-GE MERKEZİ

## MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ AKIŞ DİYAGRAMI

Müşteri şikayetini iletir

- Müşteri Şikayetleri Takip Çizelgesi Numune kabul sorumlusu tarafından Akreditasyon Sorumlusuna iletilir.
- Müşteri Şikayet Numarası verilerek kayıt altına alınır. Müşteri süreç hakkında bilgilendirilir.

Şikayet, konusuna göre ilgili üniteye gönderilir.

- İlgili ünite Müdürü tarafından görevlendirilen personel (daha önceki analizi yapmayan personel) itiraz nedenlerini inceler ve gerekirse uygunsuzluk çizelgesi doldurur.
- Müşteri şikayetinin çözümlenmesinde kök sebep analizi (beyin fırtınası, 5 N 1 K, balık kılçığı vb) uygunsuzluk kaynağı tespit edilir.

Olası hata ve arızaların önlenmesi için gerekli düzeltici faaliyet sorumlusu tarafından uygulanır.

- Müşteri Şikayetleri Takip Çizelgesinin düzeltici faaliyet bölümü doldurulur.
- Şikâyetin giderilmesine yönelik olarak Analiz/Ekipman Sorumlusu personel ile birlikte analiz için uygulanan yöntem baştan sona incelenir. Bunun için analiz çıktılarının hesap işlemleri kontrol edilir; yöntem uygulanırken kullanılan cihaz ve çözeltiler gözden geçirilir; yöntemi uygulayan kişiden kaynaklanabilecek hatalar incelenir; analiz ile ilgili kayıtlardaki bulgular gözden geçirilir, olabilecek aksaklıklar belirlenir ve gerekli görüldüğünde ve süresi geçmemiş ise şahit örnekte analiz tekrarlanır.

Deney/analiz rapor sonucunda değişiklik saptanmaz ise müşteriye yazılı bildirim yapılır.

- Şikâyet konusu olan rapor/analizin incelenmesi sonucunda bir değişiklik saptanmazsa; müşteriye, raporun/analiz bulgularının doğruluğu, analiz yönteminin güvenilirliği gibi bilgileri içeren resmi bir yazı ile bilgilendirme yapılır. Müşterinin haklı bulunması durumunda analiz raporu geri çekilir ve ilgili şikâyetle ilgili resmi değerlendirme raporu müşteriye iletilir.

Taşeron laboratuvara yaptırılan analiz şikâyetlerinde değerlendirme laboratuvar ile birlikte yapılır.

- "Dışarıdan Tedarik Edilen Ürün ve Hizmetler İ.K. (K.6.6)" kapsamında taşeron laboratuvara yaptırılan analizler ile ilgili gelen müşteri şikâyetleri, taşeron laboratuvar ile görüşülerek değerlendirilir. Uygunsuzluğun giderilmesi için gerekli faaliyetler ilgili ÜAS tarafından belirlenir ve uygulanır.

Yeniden hazırlanması gereken raporlarda aynı rapor numarası verilerek güncelleme yapılan bölümlerde bilgi güncellenmesi biçiminde rapora eklenir.

- Herhangi bir nedenden dolayı yeniden hazırlanması gereken raporlar "Sonuçların Raporlanması Prosedürü (P.7.8)"ne göre düzenlenir. Düzeltme gereken raporlarda aynı rapor numarası kullanılır; yapılan revizyonu ve sayısını göstermek amacı ile mevcut rapor numarasına -01, -02 şeklinde eklemeler yapılır. Rapor içinde yapılan değişikliği gösteren bilgi güncelleme biçiminde rapora eklenir.