

 MADENİ YAĞLARI	<b>ARI PETROL KİMYA ENDÜSTRİ VE TİCARET A.Ş.</b> <b>KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ</b>			
	<b>Doküman No</b> FRM.088	<b>İlk Yayın Tarihi</b> 25.03.2019	<b>Revizyon Tarih/No</b> 00.00.20../00	<b>Sayfa No</b> 1 / 1
<b>İLGİLİ TARAF VE MÜŞTERİ BİLGİLENDİRME FORMU</b>				

**TARİH** : 25.03.2019  
**KONU** : MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ SÜREÇ AKIŞ DİYAGRAMI  
**KİME** : İLGİLİ TARAF ŞİKAYET EDEN

**1.ŞİKAYETİN BİLDİRİMİ:** Şikayeti olan ilgili tüm taraflar aşağıdaki iletişim kanallarımızdan tarafımıza şikayetlerini bildirirler;

1.1. [www.aripet.com](http://www.aripet.com) adresinde Laboratuvar sekmesinde bulunan FRM.018 Şikayet Öneri Formu'nu doldurarak şikayetini kayıt alır.

1.1. +90 212 674 38 91 Telefon ve +90 212 567 86 73 Faks ile Bayrampaşa Merkez Ofisimize yada +90 216 504 25 24 Telefon ve +90 216 504 61 72 Faks ile Tuzla Fabrikamız bildirimde bulunarak şikayetini kayıt ettirebilir.

1.c. [info@aripet.com](mailto:info@aripet.com) , [laboratuvar@aripet.com](mailto:laboratuvar@aripet.com) yada [export@aripet.com](mailto:export@aripet.com) adreslerimize mail atarak şikayetlerini bildirirler.

**2.ŞİKAYETİN DEĞERLENDİRİLMESİ:** Şikayetin ilk değerlendirme aşaması hangi bölümle alakalı olduğudur.

2.1. Laboratuvar Müdürü ve Kalite Yöneticisi şikayeti inceler ve yapılacak işlemleri karara bağlar.

2.2. İlgili tarafa şikayetiyle ilgili sürecin başlatıldığı bilgisi verilir.

2.3. Şikayetle alakalı yapılacak işlemler için düzeltici faaliyet açılıp açılmayacağına karar verilir.

**3.ŞİKAYETİN ÇÖZÜMLENMESİ:** Bölüm yöneticileri değerlendirme sonrası gerekli faaliyetleri yaparak şikayetin çözüme kavuşturulmasını gerçekleştirir.

3.1. Şikayet laboratuvarla alakalıysa ve deney yapılması gerekiyorsa; yapılacak deneylerde kullanılacak olan standartlar için ilgili taraf ile görüşülüp onay alındıktan sonra analiz yapılır.

3.2. Şikayet çözüme kavuştuğunda şikayetin kök sebebi ve nedenleri Şikayet Öneri Formu (FRM.018) ve düzenlendiyse Düzeltici Faaliyet Formu (FRM.022)'na kaydedilir.

**4.ŞİKAYET SONUCUNUN BİLDİRİMİ:** Şikayete istinaden yapılan işlemler ve sonuçlar İlgili tarafla paylaşılır.

4.1. Laboratuvarla alakalı şikayetlerde Deney Raporu paylaşılır.

4.2. Tüm şikayetlerde ilgili tarafa formlar yollanır. Ayrıca telefon ile görüşülerek durum anlatılır.

4.3. İlgili tarafa şikayetle alakalı dönüş yapıp bilgilendirildiği formlara kayıt edilir.

Hazırlayan <b>Kalite Yöneticisi</b>

Onaylayan <b>Genel Müdür</b>