

1.AMAÇ VE KAPSAM

1.1. REKSOIL PETROKİMYA SAN. ve TİC. A.Ş. müşteriden gelen olumlu veya olumsuz geri bildirimlerin alınması incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması ve hizmet kalitesinin artırılması için müşteri ile işbirliği yapmak, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

2.TANIMLAR VE KISALTMALAR

2.1.Şikâyet: Tüm tarafların Reksoil ürün hizmeti veya Laboratuvarı faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir.

2.2.İtiraz: Deney ögesini sağlayanın Reksoil Laboratuvarı'ndan, bu öğeye ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebidir. İtirazlar da şikâyetler kapsamında değerlendirilecektir.

2.3.Müşteri Memnuniyeti: Yerine getirilen müşteri şartlarının, müşteri tarafından algılanma derecesi.

2.4.Müşteri: Deney hizmetini alan kuruluş ya da kişi.

2.5.Sözleşme: Laboratuvarımızda verilen hizmetin kapsamının anlatıldığı yazılı anlaşma.

3.SORUMLULUK VE YETKİ

3.1.Genel Müdür

3.2.Yönetim Temsilcisi

3.3.Laboratuvar Müdürü

4.UYGULAMA

4.1.Müşteri Şikâyetleri

- Bir şikâyetin alınması üzerine Reksoil ve Reksoil Laboratuvarı; şikâyetin, sorumluluğundaki Reksoil ürün hizmetleri veya laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrular, eğer öyleyse şikâyetle ilgilenmektedir. Aksi takdirde şikâyeti yapana bu durum bildirilmektedir.
- Reksoil bir şikâyet aldığı anda şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumlu olup bu bilgileri toplar.
- Mümkün olan her durumda, Reksoil şikâyeti kabul ettiğini şikâyet edene bildirmekte, şikâyetin ilerleme durumunu ve sonucunu da şikâyetçiye sunmaktadır.
- Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır. Bu amaçla yönetim sistemi ile ilgili şikâyetler ve Laboratuvar ile ilgili şikâyetler ile ilgili kararlar Genel Müdür, Laboratuvar Yönetimi ile ilgili şikâyetler ise Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır.
- Şikâyetlerin ele alınmasında izlenecek proses, talep eden her türlü ilgili tarafın erişebilmesi için internet sayfasının Müşteri Hizmetleri sekmesinde açıklanmıştır.
- Müşteri şikâyeti sonucunda iadesi kabul edilen ürünler Ürün İade Formu (AK-F18-5) ile kabul edilmesi sağlanır.

4.1.1.Hizmet Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikâyetleri

4.1.1.1.Müşteri ile iletişim, her konuda müşteri şikâyeti gelirse, şikâyeti alan kişi tarafından şikâyet Yönetim Temsilcisi'ne yönlendirilir. Yönetim Temsilcisi, Müşteriye Şikâyet/Öneri Formu (AK-F18-4)'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Alınan kayıt anında değerlendirilerek işleme sokulur ve en kısa sürede müşteriye geri bildirim

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Doküman No	AK-P-18
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür	Sayfa No	1 / 8
Fatih DAŞDEMİR	Mustafa AKTAŞ	İlk Yayın Tarihi	01.07.2013
		Revizyon Tarih/No	25.08.2025/ 10

	LABORATUVAR MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ	
---	--	---

yapılır. Yönetim Temsilcisi şikâyeti ilgili bölüm Müdürü ile değerlendirerek, yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar.

4.1.2. Deney Kalitesi ile ilgili Müşteri Şikâyetleri

4.1.2.1. REKSOIL PETROKİMYA SAN. ve TİC. A.Ş. Laboratuvarı deney sonuçlarını gösteren Deney Raporlarına itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için Laboratuvar Müdürü müşteriye Şikâyet-Öneri Formu (AK-F18-4)'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır.

4.1.2.2. Yönetim Temsilcisi tarafından itiraz ve şikâyet değerlendirilir. Laboratuvar Müdürü ile şikâyet konusunda toplantı yapar ve bu toplantıda, İtiraz/Şikâyetin laboratuvarla ilgili olup olmadığı ve konunun tarafsız değerlendirilmesi için görevliler atanır. Şikâyetlerle ilgili her durum Şikâyet-Öneri Formu (AK-F18-4) ile kayıt altına alınır. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda Laboratuvar Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (AK-P-15) 'ne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, deney tekrarı gerekmeyen hususları, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirir.

4.1.2.3. Deney tekrarı yapılması gerektiğinde gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte; Yönetim Temsilcisi, müşteri ile görüşme yapar. Deneyde uygulanacak standart, deney metodu ve deneylerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir.

4.1.2.4. Müşterinin, Laboratuvar Müdürü ve Laboratuvar Personeli ile birlikte yaptığı deney tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu Genel Müdüre bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar Şikâyet /Öneri Formu (AK-F18-4) üzerine Yönetim Temsilcisi tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda Müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir Laboratuvar'da deney tekrarlatılabilir, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Deney ücreti haksız tarafça karşılanır.

4.1.2.5. Yapılan tekrar deneylerinde deney sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı deneyin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Laboratuvar Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (AK-P-15) ve Laboratuvar Kalite Kontrol Prosedürü (AK-P-26) 'ne göre işlemler uygulanır.

4.1.2.6. Laboratuvar şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur. Kararlar ve faaliyetlerin bitiminden itibaren müşteriye geri bildirim süresi maksimum 15 gündür. Şikâyet geri bildirimi ile ilgili kayıtlar formun ekinde saklanır.

4.1.3. Akreditasyon Kurumu ve diğer ilgili taraflar vasıtası ile gelen müşteri Şikâyetleri

4.1.3.1. Akreditasyon Kurumundan gelen şikâyetler Yönetim Temsilcisi, Laboratuvar Müdürü ve Genel Müdür tarafından ele alınır.

4.1.3.2. Yönetim Temsilcisi tarafından Şikâyet/Öneri Formu (AK-F18-4) ile işlem başlatılır.

4.1.3.3. Çözüm konusunda ilgili kuruluşa yazılı olarak bilgi verilir.

4.1.4. Şikâyetlerin Çözülmesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

4.1.4.1. REKSOIL PETROKİMYA SAN. Ve TİC. A.Ş.'ye gelen tüm şikâyetlerin çözülmesinde Gerekirse Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Formu (AK-F16-1) açılarak şikâyetin kök nedeninin Düzeltici Faaliyet Prosedürü (AK-P-16)' ne, Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü Prosedürü (AK-P-7)'ne ve Laboratuvar Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (AK-P-15)'ne göre giderilmesi temin edilir. Şikâyetin durumu ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında müşteri yazılı ve sözlü olarak Madde 4.1.'deki tarafsızlık konusu da dikkate alınarak Yönetim Temsilcisi

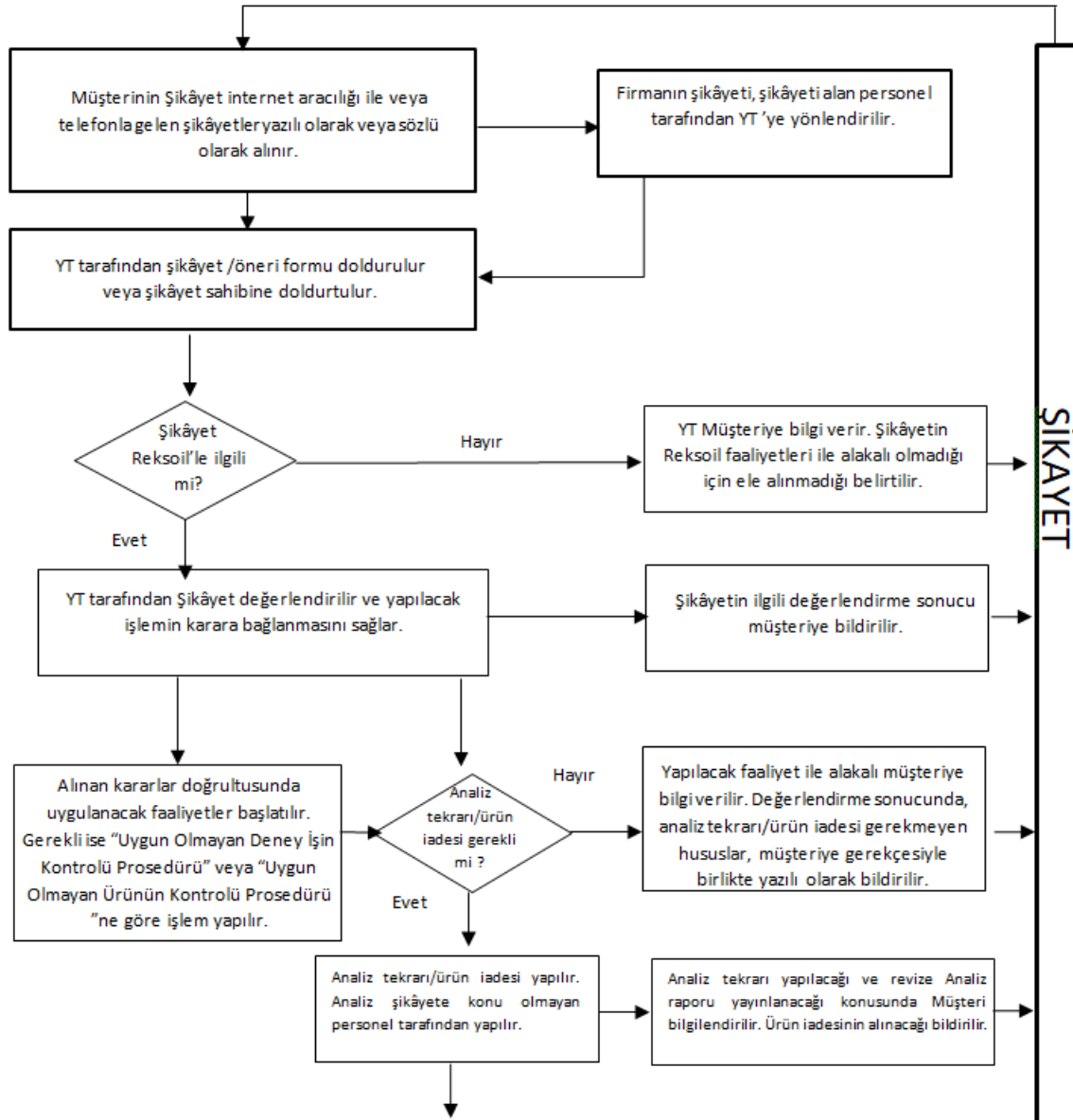
HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Doküman No	AK-P-18
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür	Sayfa No	2 / 8
<u>Fatih DAŞDEMİR</u>	Mustafa AKTAŞ	İlk Yayın Tarihi	01.07.2013
		Revizyon Tarih/No	25.08.2025/ 10

tarafından bilgilendirilir.

4.1.5.Müşteri şikâyetlerine ait tüm kayıtlar; Kayıtların Kontrolü Prosedürü (AK-P-13)'ne göre Yönetim Temsilcisi tarafından saklanır.

4.1.6.Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar Yönetim Temsilcisi tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve Yönetim Temsilcisi Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (AK-P-14) çerçevesinde değerlendirilir.

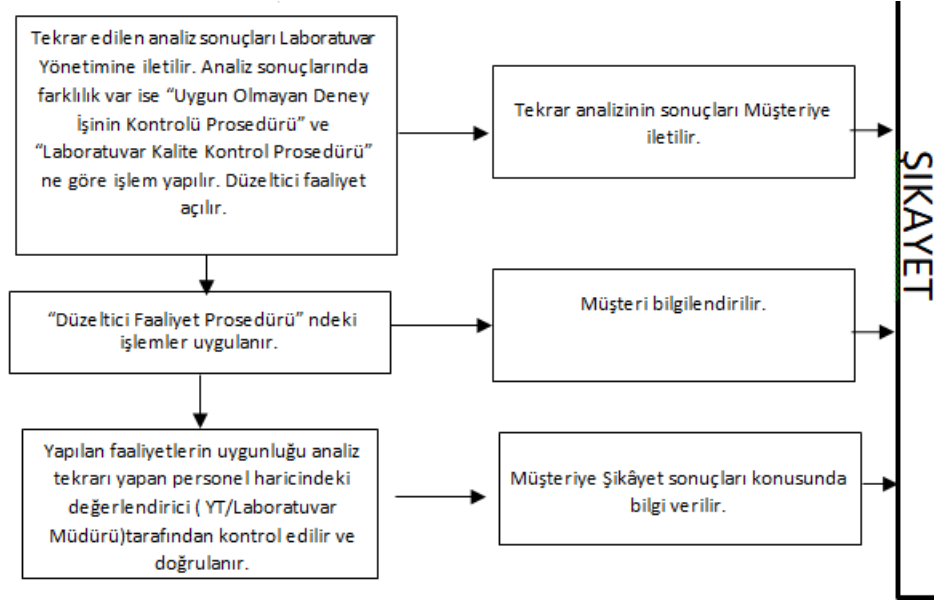
4.1.7. Şikâyetlerin alınması ile ilgili aşağıdaki şikâyet prosesi izlenir.



HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Doküman No	AK-P-18
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür	Sayfa No	3 / 8
Fatih DAŞDEMİR	Mustafa AKTAŞ	İlk Yayın Tarihi	01.07.2013
		Revizyon Tarih/No	25.08.2025/ 10



LABORATUVAR MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ



4.2.Müşteriye Hizmet

4.2.1. Reksoil Deney Laboratuvarı müşteri taleplerinin açıklığa kavuşturulması ve yapılan faaliyetle ilgili laboratuvar performansının izlenmesi konularında müşterilerle veya müşterinin temsilcileriyle işbirliği yapmaktadır. Müşteri veya temsilcisinin sadece kendi talep ettiği deneyler esnasında gözlemci olarak bulunma talebi, Yönetim Temsilcisi ve Laboratuvar Müdürü tarafından değerlendirilir ve randevu verilir.

4.2.2.Müşteri veya temsilcisi tarafından gelen talep doğrultusunda Laboratuvar Müdürü deneyleri yapacak Laboratuvar personeli ile görüşür. İlgili bölümdeki mevcut iş yükü dikkate alınarak, müşteri veya temsilcisine verilecek hizmet için uygun tarih belirlenir. Belirlenen tarih, Laboratuvar Müdürü tarafından yazılı olarak müşteriye bildirilir.

4.2.3.Müşteri veya temsilcisinin ziyaretinden önce, Laboratuvarda gizlilik, güvenilirlik ilkesi çerçevesinde gerekli düzenlemelerin yapılması; Laboratuvar Müdürü tarafından sağlanır.

4.2.4.Müşteri veya temsilcisi, Laboratuvar Gizlilik Prosedürü (AK-P-27)'ne uygun olarak kabul edildikten sonra; Laboratuvarda yürütülen faaliyetlerin gizliliği hakkında Laboratuvar Müdürü tarafından bilgilendirilir, ilgisi olmayan kısma girmesine izin verilmez. Laboratuvarda bulunduğu süre içerisinde başka müşterilerin deneylerini veya deney sonuçlarını görmemesi için Laboratuvar Gizlilik Prosedürü (AK-P-27) uygulanır.

4.2.5.Müşteri veya temsilcisine Laboratuvarda bulunduğu süre içerisinde talep etmesi durumunda, deneyleriyle ilgili olarak deney metodları, ölçme ve deney cihazları vb. konularda gerekli her tür bilgi Laboratuvar Müdürü tarafından verilir.

4.2.6.Müşterinin gizli kalmasını istediği tescilli ve tescilli olmayan hakları laboratuvar personeli tarafından özellikle korunur. Müşteriye ait sonuçlar basılı ortamda muhafaza edilmekte olup, müşteriye kapalı zarf içinde iletilir. Müşterilere

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Doküman No	AK-P-18
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür	Sayfa No	4 / 8
Fatih DAŞDEMİR	Mustafa AKTAŞ	İlk Yayın Tarihi	01.07.2013
		Revizyon Tarih/No	25.08.2025/ 10

deney sonuçları elektronik ortamda PDF formatında gönderilebilir.

4.2.7. Reksoil Petrokimya San. Ve Tic. A.Ş. tarafından müşteri siparişi alınan ürünlerin Müşteri Sözleşmesinde belirtilen termin süresini aşması durumunda Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler başlatılır.

4.2.8. İç Müşteriye verilen deney hizmetinin değerlendirilmesi 3 ayda bir gerçekleştirilen toplantılar ile gözden geçirilerek Toplantı Tutanağı (AK-F14-2)'na ve 3 ayda bir hazırlanan Performans Raporu(AK-14-1)'na eklenir.

4.2.9. İç Müşteri ile yapılan deney hizmetlerinin değerlendirilmesine Laboratuvar Müdürü, Yönetim Temsilcisi, Üretim Müdürü katılımıyla gerçekleştirilir.

4.3. Müşteri Anketleri

4.3.1. Müşterilerden olumlu ya da olumsuz geri besleme bilgilerini elde etmek için Laboratuvar Veri Analizi Prosedürü (AK-P-28)'na göre hazırlanan Müşteri Memnuniyet Anketi (AK-F18-1) ve Laboratuvar Müşteri Memnuniyeti Anket Formları (AK-F18-2) müşteriye gönderilmesi sağlanır. Bu anketler yılda bir Yönetim Temsilcisi tarafından müşteriye iletilerek, internetteki anketlerle veya uygun olduğunda görüşme yapılarak doldurması sağlanır.

4.3.2. Müşterilerden gelen olumlu ve/veya olumsuz geri besleme bilgilerinden yararlanarak REKSOIL PETROKİMYA SAN. ve TİC. A.Ş. Laboratuvarı Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesi için Düzeltici Faaliyet Prosedürü (AK-P-16) ve Risk Ve Fırsat Değerlendirme Prosedürü (AK-P-30)'ne göre uygulamalar gerçekleştirilir.

Müşteri anketlerinin analizi Müşteri Memnuniyeti Anketi Analizi (AK-F18-3) formuna Yönetim Temsilcisi tarafından kaydedilir ve yönetim gözden geçirme toplantısında sunulur. Yapılan Anketler aşağıdaki şekilde değerlendirilir.

- İlk aşamada öncelikle cevaplara puanlandırma yapılır**

Çok İyi =5 Puan

İyi =4 Puan

Orta =3 Puan

Kötü =2 Puan

Çok Kötü =1 Puan

- Cevapların yüzdelik değer dilimleri**

Çok İyi = % 100 - %80

İyi = % 80 - %60

Orta = % 60 - %40

Kötü = % 40 - %20

Çok Kötü = % 20 - 0

- Yapılan Puanlandırmaya göre Müşterinin verdiği cevapların toplam Puanı bulunur**

Puan=Cevap Sayısı* Cevabın Puanı Örneğin 10 soruluk bir ankette 5 soruya İyi, 3 Soruya Orta , 2 Soruya da Çok İyi yanıtı verilirse Müşterinin Toplam Puanı ,

$$5*4(\text{İyi}) =20$$

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Doküman No	AK-P-18
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür	Sayfa No	5 / 8
<u>Fatih DAŞDEMİR</u>	Mustafa AKTAŞ	İlk Yayın Tarihi	01.07.2013
		Revizyon Tarih/No	25.08.2025/ 10

	LABORATUVAR MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ	
---	--	---

3*3 (Orta) =9

2*5 (çok iyi) =10

Toplam Puan = 39

- **Müşterinin % Memnuniyeti = (Toplam Puanı/Soru Sayısı)/5*100 işlemiyle Müşteri Memnuniyet yüzdesi bulunur**

Müşterinin % Memnuniyeti = (39/10)/5*100

= %78

- **Hesaplanan Müşterinin % Memnuniyeti, Müşteri Memnuniyet Anketi Analizi (AK-F18-3) formuna yüzdelik değer dilimine göre Çok iyi, İyi, Orta, Kötü veya Çok Kötü olarak kaydı tutulur.**

Örnekteki %78 Müşteri Memnuniyetine göre Müşteri Memnuniyet Anketi Analizi (AK-F18-3) formuna İyi seçeneği işaretlenir.

Müşteriden gelen herhangi bir öneri ve/veya olumsuz bir geri dönüş alındığı zaman Laboratuvar Müdürü -Şikâyet-Öneri Formu (AK-F18-4)doldurularak müşteriye en kısa sürede geri bildirim yapar. Müşteriden alınan olumsuz bir geri dönüşte Laboratuvar Müdürü tarafından konu incelenir ve yapılan değerlendirmede gerekirse Laboratuvar Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (AK-P-15) işleme koyulur ve müşteriye konu ile ilgili geri bildirim yapılır.

5.KAYITLAR

5.1.Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Formu (AK-F16-1)

5.2.Şikâyet/Öneri Formu (AK-F18-4)

5.3.Müşteri Memnuniyet Anketi (AK-F18-1)

5.4.Laboratuvar Müşteri Memnuniyet Anketi (AK-F18-2)

5.5.Müşteri Memnuniyeti Anketi Analizi (AK-F18-3)

5.6. Ürün İade Formu (AK-F18-5)

6.REFERANSLAR

6.1.Laboratuvar Numuneye Uygulanan İşlemler Prosedürü (AK-P-20)

6.2.Laboratuvar Deney Metodların Seçilmesi ve Geçerli kılınması Prosedürü (AK-P-24)

6.1.Laboratuvar Gizlilik Prosedürü (AK-P-27)

6.2. Laboratuvar Veri Analizi Prosedürü (AK-P-28)

6.3. Laboratuvar Kayıtların Kontrolü Prosedürü (AK-P-13)

6.4. Laboratuvar Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (AK-P-14)

6.5. Laboratuvar Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü (AK-P-15)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Doküman No	AK-P-18
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür	Sayfa No	6 / 8
Fatih DAŞDEMİR	Mustafa AKTAŞ	İlk Yayın Tarihi	01.07.2013
		Revizyon Tarih/No	25.08.2025/ 10

Elektronik Nüshadır. Basılmış Hali Kontrolsüz Kopyadır

	LABORATUVAR MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ	
---	--	---

6.6. Laboratuvar Düzeltici Faaliyet Prosedürü (AK-P-16)

6.7. Laboratuvar Risk Ve Fırsat Değerlendirme Prosedürü (AK-P-30)

6.8. Laboratuvar Kalite Kontrol Prosedürü (AK-P-26)

7.REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
00	01.07.2013	İlk yayın
01	26.08.2014	-Müşteri şikayetlerini kayıt edilmesi ile ilgili madde 4.1. in alt kısmında olan tanımlamada anlatım bozukluğu giderildi. “şikâyetin farkına varan” çıkarıldı. - Yönetim Temsilcisi Yardımcısı kısmı düzeltildi. -Sistemde olmayan prosedüre Laboratuvar Veri Analizi Prosedürü (P-28) atf kaldırıldı.
02	08.09.2014	-4.5.Sözleşme Şartlarından Sapma Eklendi.
03	29.12.2014	Kalite sistemlerine entegrasyonu
04	16.10.2015	Madde 4.2.7. Müşteri Memnuniyet anketlerinin nasıl değerlendirileceği açıklanmıştır.
05	27.06.2016	İsim değişikliği, Madde 1.1 , 4.1.1. , 4.3.2. değişikliği
06	01.06.2017	“4.3. Taleplerin Tekliflerin Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi” Maddesi prosedürden çıkarılmış ve AK-P-03 prosedüründe İç Müşteri ve Dış Müşteriden gelen analiz talepleri açıklanmıştır. 4.3. Müşteri Anketleri kısmı eklenmiştir.
07	29.07.2019	TS EN ISO/IEC 17025:2017 revizyonu kapsamında değişen konularda revizyonlar yapılmıştır.
08	02.11.2020	Madde 4.2.7. Müşteri verilen süreden sapma durumunda yapılacaklar yazıldı. Madde 4.1. Şikayetlerin ele alınması prosesinin internet sayfamızda açıklanacağı eklenmiştir.
09	08.01.2024	Madde 4.2.8. Eklenecek iç müşteriye verilen deney hizmetinin 3 aylık periyotlarla değerlendirilmesi ve Toplantı Tutanağı ile kayıt altına alınması tanımlanmıştır.
10	25.08.2025	Doküman Adı, Laboratuvar Müşteriye Hizmet Ve Şikâyetlerin Çözülmesi Prosedürü olarak revize edilmiştir. Madde 6.9. çıkarılmıştır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Doküman No	AK-P-18
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür	Sayfa No	7 / 8
Fatih DAŞDEMİR	Mustafa AKTAŞ	İlk Yayın Tarihi	01.07.2013
		Revizyon Tarih/No	25.08.2025/ 10

	LABORATUVAR MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ	
---	--	---

		Referans maddelerinde Laboratuvar adı eklenmiştir. Hazırlayan Adı, Fatih DAŞDEMİR olarak değiştirilmiştir.
--	--	---

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN	Doküman No	AK-P-18
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür	Sayfa No	8 / 8
<u>Fatih DAŞDEMİR</u>	Mustafa AKTAŞ	İlk Yayın Tarihi	01.07.2013
		Revizyon Tarih/No	25.08.2025/ 10

Elektronik Nüshadır. Basılmış Hali Kontrolsüz Kopyadır