

KUMLUCA ÖZEL GIDA KONTROL LABORATUVARI			
Doküman No: Pr.19	Yayın Tarihi: 31.12.2021	Rev: 03 / Tarih: 23.01.2026	Sayfa No: 1 / 3
ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			

1.0 AMAÇ: Bu prosedür, Kumluca Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı'nda müşterilerinden gelen şikayetlerin geribildirimlerin değerlendirilip, çözümlerin oluşturulması ve sonuçtan şikayet eden kişinin bilgilendirilmesini amaçlar.

2.0 KAPSAM: Şikayet veya önerilerin içeriğine göre laboratuvarın tüm fonksiyonlarını kapsar.

3.0 SORUMLULAR:

Laboratuvar Müdürü: Laboratuvara gelen şikayetleri KYT, Satış Sorumlusu ve gereken durumlarda bölüm sorumluları (şikayete konu olan laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan) ile değerlendirmekten, şikayetleri inceleyerek çözümü için ilgili personelle gereğinin yapılmasını sağlamaktan, şikayetler ile ilgili gerekli çalışmaları takip etmekten, şikayetlerin sonucu hakkında şikayeti yapan kişinin bilgilendirilmesini sağlamaktan sorumludur. **"Satış Sorumlusu" görevini yürütmektedir.**

Kalite Yönetim Temsilcisi (KYT): Müşterilerden gelen şikayetleri Laboratuvar Müdürü, Satış Sorumlusu ile değerlendirmekten ve gerekirse düzeltici faaliyet başlatmaktan, konuyla ilgili Laboratuvar Müdürü'nü bilgilendirmekten sorumludur. Ayrıca müşteri anketlerinin değerlendirilmesinden sorumludur.

Satış Sorumlusu: Müşteri tarafından iletilen şikayetleri yazılı olarak Laboratuvar Müdürü'ne iletmekten, , Laboratuvar Müdürü, Kalite Yönetim Temsilcisi ve ilgili bölüm sorumlusu (şikayete konu olan laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan) ile değerlendirmekten, yıl içerisinde kayıt altına alınan şikayetlerin birimlere ve aylara göre dağılımını belirlemekten, şikayetlerin sonucu hakkında şikayet eden kişiyi bilgilendirmekten sorumludur.

Bölüm Sorumlusu: Şikayetlerle ilgili gerekli çalışmaları yaparak sonuçları Laboratuvar Müdürüne iletmekten ve uygunsuzluklar **icin planlanan** faaliyetleri gerçekleştirmekten sorumludur.

Tüm Laboratuvar Personeli (Teknik ve idari personel) : Kendilerine gelen şikayetlerini yazılı olarak Satış Sorumlusu ve/veya Laboratuvar Müdürü'ne iletmekten sorumludur.

4.0 TANIMLAR:

Şikâyet: Bir ürün veya hizmette kullanıcı tarafından görülen yetersizliktir.

5.0 UYGULAMA:

5.1 Şikayetin Alınması: Kumluca Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı'na şikayetler; telefon, e-posta, ziyaret, anket ve diğer yollardan gelebilir. Ayrıca, laboratuvarımıza gelen tüm şikayetlerin nasıl ele alınacağını tanımlandığı bu prosedür, internet sitesinde (www.kumluclalab.com) ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır.

Yukarıda belirtilen kanallardan laboratuvarımıza şikayetler, tüm laboratuvar personeli tarafından "**F.Pr.19.02** Şikayet/Memnuniyet/Talep Bildirim Formu" ile kayıt altına alınarak Satış Sorumlusuna iletilir. Laboratuvarda görev alan tüm teknik ve idari personelin görev tanımlarında (Gt.04, Gt.08, Gt.09, Gt.10 vb.) alınan şikayetlerin Satış sorumlusuna iletilmesi sorumluluğu mevcuttur.

5.2 Şikayetin Değerlendirilmesi:

"F.Pr.19.02 Şikayet/Memnuniyet/Talep Bildirim Formu"nda "talep, öneri, şikayet, memnuniyet ve diğer" seçenekleri mevcuttur. Müşteriyle yapılan görüşmenin içeriği

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi Dilan CAĞLAR DEDEOĞLU Gıda Kontrolçüsü	Laboratuvar Müdürü Kazım KARADURAN Laboratuvar Müdürü

KUMLUCA ÖZEL GIDA KONTROL LABORATUVARI			
Doküman No: Pr.19	Yayın Tarihi: 31.12.2021	Rev: 03 / Tarih: 23.01.2026	Sayfa No: 2 / 3
ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			

doğrultusunda "şikayet" seçeneği işaretlenir. Şikayetin konusu, şikayetin hangi birimle ilgili olduğu ve şikayete ilgili detaylar görüşme konusu kısmına yazılır.

Gelen şikayetleri Satış Sorumlusu ön değerlendirmeye tabi tutar. Ön değerlendirmede; şikayete ait doküman ve kayıtlar incelenir. **Ön değerlendirme sonucunda şikayetin, sunulan hizmetle ilgili olduğu sonucuna varılırsa, şikayet kabul edilir ve yapılan tüm çalışmalarla birlikte en geç 15 gün içerisinde müşteriye cevap verilir.** Bu 15 günlük süre zarfında yapılan incelemeler, çalışmalar ve ilerleyiş hakkında Satış Sorumlusu tarafından müşteriye bilgi aktarımı sağlanır.

Eğer şikayet; sözleşmede ya da hizmet şartlarında yer almayan bir konuyla ilgili ise şikayet olarak değerlendirilmez, ancak yine de yapılan değerlendirmeler sonrasında müşteriye cevap yazılır.

5.3. Şikayetlerin Değerlendirilmesi: Kabul edilen şikayetler; Satış Sorumlusu; Laboratuvar Müdürü, KYT ve gereken durumlarda Bölüm Sorumluları ile birlikte değerlendirir.

Eğer şikayet; Laboratuvar Müdürü, KYT, **Bölüm Sorumlusu** vb. kilit personel için gelmiş ise bu durumda değerlendirme, **şikayete konu olan yetkilinin vekili** ile birlikte yapılır.

Sonuca Laboratuvar Müdürü tarafından karar verilir, "**F.Pr.19.02** Şikayet/Memnuniyet/Talep Bildirim Formu" onaylanır.

5.4. Müşterinin Bilgilendirilmesi: Müşteriye geri bildirim Satış Sorumlusu tarafından yazılı olarak yapılır ve "**F.Pr.19.03** Şikayet/Memnuniyet/Talep Takip Formu"na kaydedilir.

5.5. Şikayetlerin Takip Edilmesi ve Analizi: Tüm "**F.Pr.19.02** Şikayet/Memnuniyet/Talep Bildirim Formları"nın toplandığı birim Satış Sorumlusu'dur. **Gelen tüm şikayetler "F.Pr.19.03 Şikayet / Memnuniyet / Talep Takip Formu" ile kaydedilir.**

Kumluca Özel Gıda Kontrol Laboratuvarları müşterilerinden gelen olumlu/olumsuz geri beslemeleri sürekli iyileştirme fırsatı olarak değerlendirmeyi politika edinmiştir. Yıl içerisinde kayıt altına alınan şikayetlerin birimlere ve aylara göre dağılımını belirlenir, "Pr.13 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü" kapsamında yapılan "Yönetimin Gözden Geçirmesi" toplantısının gündeminde yer alır.

Bu prosedürün işletilmesi sonucunda oluşan her türlü kayıt, "Pr.16 Kayıtların Kontrolü Prosedürü"ne uygun olarak muhafaza edilir.

6.0 İLGİLİ DOKÜMANLAR

6.1 Bağlı Dokümanlar

- **F.Pr.19.01** Müşteri Anket Formu
- **F.Pr.19.02** Şikâyet/Memnuniyet/Talep Bildirim Formu
- **F.Pr.19.03** Şikâyet/Memnuniyet/Talep Takip Formu

6.2 Atıfta Bulunulan Dokümanlar

- **F.Pr.16.03** Yedekleme Takip Formu
- **Pr.08** Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- **Pr.13** Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi	Laboratuvar Müdürü

Okan ÇAĞLAR DEDEOĞLU
Gıda Mühendisi

Kazım KAYAER
Laboratuvar Müdürü

KUMLUCA ÖZEL GIDA KONTROL LABORATUVARI			
Doküman No: Pr.19	Yayın Tarihi: 31.12.2021	Rev: 03 / Tarih: 23.01.2026	Sayfa No: 3 / 3
ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			

- Pr.16 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Pr.18 Müşteriye Sunulan Hizmetler Prosedürü

7.0 TARİHÇE

Rev. No	Rev. Edilen Sayfa No	Rev. Edilen Mad.No	Revizyon Nedeni	Revizyon Tarihi
01	1	5.1	"Web sitemizdeki dokümanların erişilebilirlik kontrolü her sabah yedekleme kontrolleri ile birlikte Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yapılarak "Yedekleme Takip Formu" ile kayıt altına alınır." İfadesi eklenmiştir.	11.12.2023
01	4	6.2	F.Pr.16.03 Yedekleme Takip Formu eklenmiştir.	11.12.2023
02	1, 2	5.2	"..... şikayet Satış Sorumlusu tarafından vakit kaybetmeden "Şikayet/Memnuniyet/Talep Bildirim Formu" ile kayıt altına alınır ve kontrol edilir ve elde edilen verilerle birlikte Laboratuvar Müdürü'ne iletilir. Şikayetin çözümüne dair 3 gün içerisinde şikayeti yapan kişiye dönüş yapılması esastır. Süreç uzayacaksa yine 3 gün içerisinde Satış Sorumlusu tarafından....." ifadeleri eklenmiştir. Şikayet değerlendirme süreleri güncellenmiştir.	17.03.2025
02	2	5.2	"Laboratuvara gelen şikayetler, düzeltici faaliyet başlatılarak kayıt altına alınır ve takibi sağlanır." İfadesi eklenmiştir.	17.03.2025
02	Tümü	Tümü	"Müşteri şikayeti" ifadelerindeki "müşteri" kelimeleri silinmiş, "şikayeti yapan kişi" ifadeleri eklenmiştir.	17.03.2025
02	3	5.3	Prosedürdeki metni tekrar eden, ek bir bilgi teşkil etmeyen akış tablosu silinmiştir.	17.03.2025
03	1	5.1	<u>Şikayetin alınması kapsamına "Kumluca Özel Gıda Kontrol Laboratuvarları'na şikayetler; telefon, e-posta, ziyaret, anket ve diğer yollardan gelebilir." Kısmı eklenmiştir.</u>	23.01.2026
03	2	5.2	<u>Şikayetin ön değerlendirilmesi kapsamında değişiklikler eklenmiş, detaylandırılarak anlatılmıştır.</u>	23.01.2026
03	2	5.3, 5.5	<u>Şikayetlerin değerlendirilmesi, şikayetlerin takip edilmesi ve analizi maddeleri kapsamında değişiklikler eklenmiştir.</u>	23.01.2026
03	TÜMÜ	TÜMÜ	<u>"Şikayet/Memnuniyet/Talep Bildirim Formu" ifadelerine "F.Pr.19.02" kodu eklenmiştir.</u> <u>"Şikayet/Memnuniyet/Talep Takip Formu" ifadelerine "F.Pr.19.03" kodu eklenmiştir.</u> <u>Sözü geçen F.Pr.19.02 ve F.Pr.19.03 iki formdan "Müşteri" ifadesi çıkarılmıştır.</u>	23.01.2026

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi	Laboratuvar Müdürü

Dilan ÇAĞLAR DEDEOĞLU
Gıda Kontrol Temsilcisi

Kazım KIRADURAN
Laboratuvar Müdürü