

KUMLUCA ÖZEL GIDA KONTROL LABORATUVARI			
Doküman No: Pr.19	Yayın Tarihi: 31.12.2021	Rev: 02 / Tarih: 17.03.2025	Sayfa No: 1 / 3
ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDURU			

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.

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 uygunsuzluklarla ilgili açılan düzeltici faaliyetleri gerçekleştirmekten sorumludur.

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

Şikayet; Genel Müdür, Laboratuvar Müdürü, Kalite Yönetim Temsilcisi, Satış Sorumlusu vb. kilit personel için gelmiş ise bu durumda değerlendirme, vekil personel ile birlikte yapılır.

4.0 TANIMLAR:

Şikayet: Bir ürün veya hizmette kullanıcı tarafından görülen yetersizliktir.

5.0 UYGULAMA:

5.1 Şikayetin Alınması: Kumluca Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı'nda sunulan hizmetlerle ilgili müşterilerden gelen sözlü ya da yazılı şikayetler, Satış Sorumlusu tarafından "Şikayet/Memnuniyet/Talep Bildirim Formu" ile kayıt altına alınır. Laboratuvarda görev alan tüm teknik ve idari personelin görev tanımlarında kendilerine iletilen şikayetleri Satış sorumlusuna iletilmesi sorumluluğu mevcuttur. Laboratuvarımıza gelen tüm şikayetlerin nasıl ele alınacağını tanımlandığı bu prosedür, internet sitesinde (www.kumlucalab.com) ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. Web sitemizdeki dokümanların erişilebilirlik kontrolü her sabah yedekleme kontrolleri ile birlikte Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yapılarak "Yedekleme Takip Formu" ile kayıt altına alınır.

Tüm 'Şikayet/Memnuniyet/Talep Bildirim Formları Kalite Yönetim Biriminde muhafaza edilir. Şikayetlerin sonuçlandırılması ve müşteriye yazılı geri bildirim yapılması ile ilgili takip

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi Dilan CAĞLAR DEDEOĞLU	Laboratuvar Müdürü Kazım KADURAN

Gıda Yöneticisi

Laboratuvar Müdürü

KUMLUCA ÖZEL GIDA KONTROL LABORATUVARI			
Doküman No: Pr.19	Yayın Tarihi: 31.12.2021	Rev: 02 / Tarih: 17.03.2025	Sayfa No: 2 / 3
ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDURU			

Şikayet/Memnuniyet/Talep Takip Formu" ile Laboratuvar Müdürü veya Satış Sorumlusu tarafından gerçekleştirilir.

5.2 Şikayetin Değerlendirilmesi:

Gelen şikayet Satış Sorumlusu tarafından vakit kaybetmeden "Şikayet/Memnuniyet/Talep Bildirim Formu" ile kayıt altına alınır ve ön değerlendirmeye tabi tutar. Ön değerlendirmede; şikayetin konusu, şikayetin hizmet alınan konuda olup olmadığı 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 şikayet ile ilgili yapılan çalışmalar vb. ilerleme raporları hakkında şikayet eden kişi bilgilendirilir.

Laboratuvar işleyişi ile ilgili konuları Satış Sorumlusu; Laboratuvar Müdürü, KYT ve gereken durumlarda bölüm sorumluları (şikayete konu olan laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişiler tarafından) birlikte değerlendirir. Şikayet; Laboratuvar Müdürü, Kalite Yönetim Temsilcisi, Satış sorumlusu vb. kilit personel için gelmiş ise bu durumda değerlendirme, vekil personel ile birlikte yapılır. Şikayete konu olan birim çalışanları ile görüşülerek şikayet kapsamına ait işleyiş, doküman ve kayıtlar incelenir ve şikayetin çözümü için araştırma yapılması sağlanır. Laboratuvar Müdürü tarafından sonuca karar verilir. Şikayet eden kişiye geri bildirim Satış Sorumlusu veya laboratuvar Müdürü tarafından yazılı olarak yapılır.

Laboratuvara gelen şikayetler, düzeltici faaliyet başlatılarak kayıt altına alınır ve takibi sağlanır. Gerekli durumlarda ilgili birim Düzeltici Faaliyet Formuna ek olarak bir rapor sunabilir.

Tüm "Şikayet/Memnuniyet/Talep Bildirim Formları" Kalite Yönetim Biriminde muhafaza edilir.

Ayrıca "Müşteri Anket Formu"nın öneri beklenti ve şikayet kısmında yer alan şikayet ve öneriler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirildikten sonra Laboratuvar Müdürü bilgilendirilir. Şikayetler, yukarıda anlatıldığı şekilde değerlendirilir ve sonuçlandırılır. Müşteri anketlerinin değerlendirilmesi ile ilgili detaylar, "Pr.18 Müşteriye Sunulan Hizmetler Prosedürü"nde mevcuttur.

5.3 Müşteri Şikayetlerinin Analizi/İyileştirme Faaliyetleri: Kumluca Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı, müşterilerinden gelen olumlu/olumsuz geri beslemeleri sürekli iyileştirme fırsatı olarak değerlendirmeyi politika edinmiştir.

Müşteri Şikayetleri "Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü" kapsamında yapılan "Yönetimin Gözden Geçirmesi" toplantısının gündeminde yer alır ve değerlendirilerek yönetim sisteminin, teknik faaliyetlerin ve müşteri hizmetlerinin iyileştirilmesi, şikayetlerin yoğunlaştığı birimlerde hataların engellenmesi için "Düzeltici Faaliyet Prosedürü"nün uygulanması sağlanır. Bu prosedürün işletilmesi sonucunda oluşan her türlü kayıt, "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** Şikayet/Memnuniyet/Talep Bildirim Formu

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi Dilan ÇAĞLAR DEDEGÜÇÜ Gıda Müdürü	Laboratuvar Müdürü Kazım KARADURAN Laboratuvar Müdürü

KUMLUCA ÖZEL GIDA KONTROL LABORATUVARI			
Doküman No: Pr.19	Yayın Tarihi: 31.12.2021	Rev: 02 / Tarih: 17.03.2025	Sayfa No: 3 / 3
ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDURU			

- F.Pr.19.03 Şikayet/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
- 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
<u>02</u>	<u>1, 2</u>	<u>5.2</u>	<u>"..... 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.</u>	<u>17.03.2025</u>
<u>02</u>	<u>2</u>	<u>5.2</u>	<u>"Laboratuvara gelen şikayetler, düzeltici faaliyet başlatılarak kayıt altına alınır ve takibi sağlanır." İfadesi eklenmiştir.</u>	<u>17.03.2025</u>
<u>02</u>	<u>Tümü</u>	<u>Tümü</u>	<u>"Müşteri şikayeti" ifadelerindeki "müşteri" kelimeleri silinmiş, "şikayeti yapan kişi" ifadeleri eklenmiştir.</u>	<u>17.03.2025</u>
<u>02</u>	<u>3</u>	<u>5.3</u>	<u>Prosedürdeki metni tekrar eden, ek bir bilgi teşkil etmeyen akış tablosu silinmiştir.</u>	<u>17.03.2025</u>

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi Dilan ÇAGLAR DEDEOĞLU Gıda Kontrolcisi	Laboratuvar Müdürü Kazım KARADURAN Laboratuvar Müdürü