

PROANALİZ DEMRE ÖZEL GIDA KONTROL LABORATUVARI			
Doküman No: Pr.19	Yayın Tarihi: 01.06.2022	Rev: 04 / Tarih: 22.06.2026	Sayfa No: 1 / 4
ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDURU			

1.0 AMAÇ: Bu prosedür, Proanaliz Demre Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı'na müşterilerinden gelen şikayetlerin geri bildirimlerin değerlendirilip, çözümlerin oluşturulması ve sonuçtan müşterilerin bilgilendirilmesini amaçlar.

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

3.0 SORUMLULAR:

Laboratuvar Müdürü: Müşteriden gelen şikayetleri KM/KYT ve gereken durumlarda Bölüm Sorumluları ile değerlendirmekten, şikayetleri inceleyerek çözümü için ilgili personelle gereğinin yapılmasını sağlamaktan, şikayetler ile ilgili gerekli çalışmaları takip etmekten, şikayetlerin sonucu hakkında müşterilerin bilgilendirilmesini sağlamaktan sorumludur.

Proanaliz Demre Özel Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürü : Demre subede "Satış Sorumlusu" görevini yürütmektedir. Bu prosedür işleyişi kapsamında Merkez (Kepez) Laboratuvarı Satış Sorumlusu ile koordineli çalışır.

Kalite Müdürü/Kalite Yönetim Temsilcisi (KM/KYT): Müşterilerden gelen şikayetleri Laboratuvar Müdürü/Satış Sorumlusu ile değerlendirmekten ve gerekirse düzeltici faaliyet başlatmaktan sorumludur. Ayrıca müşteri anketlerinin değerlendirilmesinden sorumludur.

İş Geliştirme Müdürü/Satış Sorumlusu: Müşteri tarafından iletilen şikayetleri yazılı olarak Laboratuvar Müdürü'ne iletmekten, Laboratuvar Müdürü, Kalite Yönetim Temsilcisi ve ilgili Bölüm Sorumlusu ile değerlendirmekten, şikayetlerin sonucu hakkında müşterileri bilgilendirmekten sorumludur.

Bölüm Sorumlusu: Şikayetlerle ilgili gerekli çalışmaları yaparak sonuçları Laboratuvar Müdürü'ne iletmekten ve uygunsuzluklar icin planlanan faaliyetleri gerçekleştirmekten sorumludur.

Tüm Laboratuvar Personeli (Teknik ve idari personel): Müşteri şikayetlerini yazılı olarak İş Geliştirme Müdürü / Satış Sorumlusu'na iletmekten sorumludur.

4.0 TANIMLAR:

Şikayet: Bir ürün veya hizmette müşteri tarafından görülen yetersizliktir.

5.0 UYGULAMA:

5.1. Şikayetin Alınması: Proanaliz Demre 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.demrelab.com) ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır.

Yukarıda belirtilen kanallardan laboratuvarımıza şikayetler, tüm laboratuvar personeli tarafından "Şikayet/Memnuniyet/Talep Bildirim Formu" ile kayıt altına alınarak İş Geliştirme Müdürü/Satış Sorumlusu'na iletilir.

Laboratuvarda görev alan tüm teknik ve idari personelin görev tanımlarında (Gt.04, Gt.08, Gt.09, Gt.10 vb.) alınan şikayetlerin İş Geliştirme Müdürü/Satış sorumlusuna iletilmesi sorumluluğu mevcuttur.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi	Laboratuvar Müdürü
<i>KYT yetkili Kordele Yildirim</i>	<i>YAGIZ</i> <i>Laboratuvar Müdürü</i>

PROANALİZ DEMRE ÖZEL GIDA KONTROL LABORATUVARI			
Doküman No: Pr.19	Yayın Tarihi: 01.06.2022	Rev: 04 / Tarih: 22.06.2026	Sayfa No: 2 / 4
ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDURU			

5.2 Şikayetin Ön Değerlendirmesi:

Müşteri Şikayet/Memnuniyet/Talep Bildirim Formu'nda "talep, öneri, şikayet, memnuniyet ve diğer" seçenekleri mevcuttur. Müsteriyle yapılan görüşmenin içeriği doğrultusunda "şikayet" seçeneği işaretlenir. Şikayetin konusu, şikayetin hangi birimle ilgili olduğu ve şikayetle ilgili detaylar görüşme konusu kısmına yazılır.

Gelen şikayetleri **İş Geliştirme Müdürü** / 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; **İş Geliştirme Müdürü**/Satış Sorumlusu/Laboratuvar Müdürü, KM/KYT ve gereken durumlarda Bölüm Sorumluları ile birlikte değerlendirir. Eğer şikayet; Laboratuvar Müdürü, KM/KYT, **Bölüm Sorumlusu** vb. kilit personel için gelmiş ise bu durumda değerlendirme, **şikayete konu olan yetkilinin vekili** ile birlikte yapılır.

Sonuca Genel Müdür/Laboratuvar Müdürü tarafından karar verilir, "F.Pr.17.01 Müşteri Şikayet/Memnuniyet/Talep Bildirim Formu" onaylanır.

5.4. Müsterinin Bilgilendirilmesi: Müşteriye geri bildirim **İş Geliştirme Müdürü**/Satış Sorumlusu tarafından yazılı olarak yapılır ve Müşteri Şikayet/Memnuniyet/Talep Takip Formu'na kaydedilir.

5.5. Şikayetlerin Takip Edilmesi ve Analizi: Tüm Şikayet/Memnuniyet/Talep Bildirim Formları'nın toplandığı birim **İş Geliştirme Müdürü**/Satış Sorumlusu'dur. **Gelen tüm şikayetler Müşteri Şikayet / Memnuniyet / Talep Takip Formu" ile kaydedilir.**

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

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi	Laboratuvar Müdürü

KYT vekili Kordelen Yıldırım

Adem YAGIZ
Laboratuvar Müdürü

PROANALİZ DEMRE ÖZEL GIDA KONTROL LABORATUVARI			
Doküman No: Pr.19	Yayın Tarihi: 01.06.2022	Rev: 04 / Tarih: 22.06.2026	Sayfa No: 3 / 4
ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDURU			

6.1 Bağlı Dokümanlar

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
- **F.Pr.17.01** Şikayet/Memnuniyet/Talep Bildirim Formu
- **F.Pr.17.02** Müşteri Şikayet/Memnuniyet/Talep Takip Formu

7.0 TARİHÇE

Rev. No	Rev. Edilen Sayfa No	Rev. Edilen Madde No	Revizyon Nedeni	Revizyon Tarihi
01	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.	19.02.2025
01	2	5.2	"Laboratuvara gelen şikayetler, düzeltici faaliyet başlatılarak kayıt altına alınır ve takibi sağlanır." ifadesi eklenmiştir.	19.02.2025
01	Tümü	Tümü	"Müşteri şikayeti" ifadelerindeki "müşteri" kelimeleri silinmiş, "şikayeti yapan kişi" ifadeleri eklenmiştir.	19.02.2025
01	3	5.3	Prosedürdeki metni tekrar eden, ek bir bilgi teşkil etmeyen akış tablosu silinmiştir.	19.02.2025
02	1	5.1	İlgili kısma '(www.demrelab.com)' internet sitemizin adresi eklenmiştir.	27.08.2025
03	2	5.2	'Şikayet konusu çözüme kavuşturulduktan sonra, sonuç şikayet edene bildirilirken şikayet edilen personel bu süreçte görev alamaz. Bildirim, ilgili vekil personel aracılığı ile yapılır.' ifadesi eklenmiştir.	13.11.2025
04	Tümü	Tümü	Satış Müdürü ünvanı İş Geliştirme Müdürü olarak değiştirilmiştir.	22.06.2026
04	1	3.0	Proanaliz Demre Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı Müdür'ü Pr.19 kapsamındaki görevi değiştirilerek, anlatılmıştır.	22.06.2026
04	1	5.1	Şikayetin alınması kapsamına "Özel Proanaliz Laboratuvarlar Grubu'na	22.06.2026

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi	Laboratuvar Müdürü
<i>KUT Vekili Kardelen Yıldırım</i>	<i>Zeynep Mühendisi</i>
	Laboratuvar Müdürü

			<u>sikayetler; telefon, e-posta, ziyaret, anket ve diğer yollardan gelebilir.”</u> <u>Kısmı eklenmiştir.</u>	
<u>04</u>	<u>2</u>	<u>5.2</u>	<u>Sikayetin ön değerlendirilmesi kapsamında değişiklikler eklenmiş, detaylandırılarak anlatılmıştır.</u>	<u>22.06.2026</u>
<u>04</u>	<u>2</u>	<u>5.3, 5.5</u>	<u>Sikayetlerin değerlendirilmesi, sikayetlerin takip edilmesi ve analizi maddeleri kapsamında değişiklikler eklenmiştir.</u>	<u>22.06.2026</u>

HAZIRLAYAN Kalite Yönetim Temsilcisi <i>KUT ve KUT Kordelen Yıldırım</i>	ONAYLAYAN Laboratuvar Müdürü <i>Adem YAĞIZ</i> Ziraat Mühendisi Laboratuvar Müdürü
---	---