

PROANALİZ DEMRE ÖZEL GIDA KONTROL LABORATUVARI			
Doküman No: Pr.19	Yayın Tarihi: 01.06.2022	Rev: 01 / Tarih: 19.02.2025	Sayfa No: 1 / 3
ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDURU			

**1.0 AMAÇ:** Bu prosedür, Proanaliz Demre Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı'na gelen şikayetlerin geri bildirimlerin 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):** 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:** 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** şikayetleri yazılı olarak Satış Sorumlusu ve/veya Laboratuvar Müdürü'ne iletmekten sorumludur.

Şikayet; 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:** Proanaliz Demre Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı'nda sunulan hizmetlerle ilgili 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 alınacağına tanımlandığı bu prosedür, internet sitesinde ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır.

### 5.2 Şikayetin Değerlendirilmesi:

Gelen **şikayet Satış Sorumlusu tarafından vakit kaybetmeden "Şikayet/Memnuniyet/Talep Bildirim Formu" ile kayıt altına alınır ve** ön değerlendirmeye tabi tutulur. 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**

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi	Laboratuvar Müdürü

**Selen Ezgi BİÇER**  
Gıda Mühendisi  
Kalite Yönetim Temsilcisi

**Melis BOSTANCI**  
Ziraat Mühendisi  
Laboratuvar Müdürü

PROANALİZ DEMRE ÖZEL GIDA KONTROL LABORATUVARI			
Doküman No: Pr.19	Yayın Tarihi: 01.06.2022	Rev: 01 / Tarih: 19.02.2025	Sayfa No: 2 / 3
ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDURU			

**yapan kişiye dönüş yapılması esastır. Sürec 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"nun 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 Şikayetlerin Analizi/İyileştirme Faaliyetleri:** Proanaliz Demre Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı, müşterilerinden gelen olumlu/olumsuz geri beslemeleri sürekli iyileştirme fırsatı olarak değerlendirmeyi politika edinmiştir.

Şikayetler, "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"nü 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
- **F.Pr.19.03** Şikayet/Memnuniyet/Talep Takip Formu

### 6.2 Atıfta Bulunulan Dokümanlar

- **Pr.08** Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- **Pr.13** Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- **Pr.16** Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- **Pr.18** Müşteriye Sunulan Hizmetler Prosedürü

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi <b>Selen Ezgi BİÇER</b> Gıda Mühendisi Kalite Yönetim Temsilcisi	Laboratuvar Müdürü <b>Melis BOSTANCI</b> Ziraat Mühendisi Laboratuvar Müdürü

**PROANALİZ DEMRE ÖZEL GIDA KONTROL LABORATUVARI**

Doküman No: Pr.19

Yayın Tarihi: 01.06.2022

Rev: 01 / Tarih: 19.02.2025

Sayfa No: 3 / 3

**ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDURU****7.0 TARİHÇE**

Rev. No	Rev. Edilen Sayfa No	Rev. Edilen Madde No	Revizyon Nedeni	Revizyon Tarihi
<u>01</u>	<u>1, 2</u>	<u>5.2</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>19.02.2025</u>
<u>01</u>	<u>2</u>	<u>5.2</u>	"Laboratuvara gelen şikayetler, düzeltici faaliyet başlatılarak kayıt altına alınır ve takibi sağlanır." İfadesi eklenmiştir.	<u>19.02.2025</u>
<u>01</u>	<u>Tümü</u>	<u>Tümü</u>	"Müşteri şikayeti" ifadelerindeki "müşteri" kelimeleri silinmiş, "şikayeti yapan kişi" ifadeleri eklenmiştir.	<u>19.02.2025</u>
<u>01</u>	<u>3</u>	<u>5.3</u>	Prosedürdeki metni tekrar eden, ek bir bilgi teşkil etmeyen akış tablosu silinmiştir.	<u>19.02.2025</u>

**HAZIRLAYAN**

Kalite Yönetim Temsilcisi

Selen Ezer  
Gıda Mühendisi  
Kalite Yönetim Temsilcisi**ONAYLAYAN**

Laboratuvar Müdürü

Melis BOSTANCI

Ziraat Mühendisi  
Laboratuvar Müdürü