

ÖZEL PROANALİZ LABORATUVARLAR GRUBU			
Doküman No: Pr.19	Yayın Tarihi: 01.04.2008	Rev: 16 / Tarih: 12.12.2025	Sayfa No: 1 / 3
ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDURU			

1.0 AMAÇ: Bu prosedür, Özel Proanaliz Laboratuvarlar Grubu'nda 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:

Genel Müdür: Müşteriden gelen şikayetleri Laboratuvar Müdürü, KM/KYT, **İş Geliştirme Müdürü**/Satış Sorumlusu ve gereken durumlarda bölüm sorumluları ile değerlendirmekten sorumludur.

Laboratuvar Müdürü: Müşteriden gelen şikayetleri Genel Müdür, KM/KYT, **İş Geliştirme Müdürü** / Satış Sorumlusu 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 Alışehir Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı Müdürü (ASM): **Alışehir şubede "Satış Sorumlusu" görevini yürütmektedir. Bu prosedür işleyişi kapsamında İş Geliştirme Müdürü ve Merkez (Kepez) Laboratuvarı Satış Sorumlusu ile koordineli çalışır.**

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

İş Geliştirme Müdürü/Satış Sorumlusu: Müşteri tarafından iletilen şikayetleri yazılı olarak Laboratuvar Müdürü'ne iletmekten, Genel Müdür, 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 **İçin 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: Özel Proanaliz Laboratuvarlar Grubu'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.pro-analiz.com) ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır.

Yukarıda belirtilen kanallardan laboratuvarımıza şikayetler, tüm laboratuvar personeli tarafından "F.Pr.17.01 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 Kalite Müdürü	ONAYLAYAN Genel Müdür
------------------------------------	---------------------------------

ÖZEL PROANALİZ LABORATUVARLAR GRUBU			
Doküman No: Pr.19	Yayın Tarihi: 01.04.2008	Rev: 16 / Tarih: 12.12.2025	Sayfa No: 2 / 3
ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDURU			

5.2 Şikayetin Ön Değerlendirmesi:

"F.Pr.17.01 Müşteri Şikayet/Memnuniyet/Talep Bildirim Formu"nda "talep, öneri, şikayet, memnuniyet ve diğer" seçenekleri mevcuttur. Müşteriyle 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; Genel Müdür/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. Müşterinin 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 "F.Pr.17.01 Şikayet/Memnuniyet/Talep Bildirim Formları"nın toplandığı birim **İş Geliştirme Müdürü**/Satış Sorumlusu'dur. **Gelen tüm şikayetler "F.Pr.17.01 Müşteri Şikayet / Memnuniyet / Talep Takip Formu" ile kaydedilir.**

Özel Proanaliz Laboratuvarlar Grubu 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

6.2 Atıfta Bulunulan Dokümanlar

- **F.Pr.16.03** Yedekleme Takip Formu

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Müdürü	Genel Müdür

ÖZEL PROANALİZ LABORATUVARLAR GRUBU			
Doküman No: Pr.19	Yayın Tarihi: 01.04.2008	Rev: 16 / Tarih: 12.12.2025	Sayfa No: 3 / 3
ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDURU			

- **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 Mad. No	Revizyon Nedeni	Revizyon Tarihi
12	01,02	3.0, 5.1	Şikayetlerin alınması sorumluluğunda olan personelin daha detaylı belirtilmesi	10.01.2022
13	01-05	3.0, 5.2, 6.2	Şikayetlerin kritik personel için gelmesi durumunda görevlendirilecek personel ve ilerleme raporlarının müşteriye sunulacağı bilgileri hakkında detayların eklenmesi	13.04.2022
14	02	5.1	"Web sitemizdeki dokümanların erişilebilirlik kontrolü her sabah yedekleme kontrolleri ile birlikte Kalite Müdürü tarafından yapılarak "Yedekleme Takip Formu" ile kayıt altına alınır." ifadesi eklenmiştir.	01.09.2023
14	4	6.2.	F.Pr.16.03 Yedekleme Takip Formu eklenmiştir.	01.09.2023
15	2	5.1	"Web sitemiz ve sitedeki dokümanların..." kısmı eklenmiş, "... yedekleme kontrolleri ile birlikte..." kısmı çıkarılmıştır.	08.08.2025
15	Tümü	Tümü	Fethiye şube ile ilgili bilgiler çıkarılmıştır.	08.08.2025
<u>16</u>	<u>Tümü</u>	<u>Tümü</u>	<u>Satış Müdürü ünvanı İş Geliştirme Müdürü olarak değiştirilmiştir.</u>	<u>12.12.2025</u>
<u>16</u>	<u>1</u>	<u>3.0</u>	<u>Proanaliz Alasehir Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı Müdürü'nün (ASM) Pr.19 kapsamındaki görevi değiştirilerek, anlatılmıştır.</u>	<u>12.12.2025</u>
<u>16</u>	<u>1</u>	<u>5.1</u>	<u>Şikayetin alınması kapsamına "Özel Proanaliz Laboratuvarlar Grubu'na şikayetler; telefon, e-posta, ziyaret, anket ve diğer yollardan gelebilir." Kısmı eklenmiştir.</u>	<u>12.12.2025</u>
<u>16</u>	<u>2</u>	<u>5.2</u>	<u>Şikayetin ön değerlendirilmesi kapsamında değişiklikler eklenmiş, detaylandırılarak anlatılmıştır.</u>	<u>12.12.2025</u>
<u>16</u>	<u>2</u>	<u>5.3, 5.5</u>	<u>Şikayetlerin değerlendirilmesi, şikayetlerin takip edilmesi ve analizi maddeleri kapsamında değişiklikler eklenmiştir.</u>	<u>12.12.2025</u>

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Müdürü	Genel Müdür