

ÖZEL PROANALİZ LABORATUVARLAR GRUBU			
Doküman No: Pr.19	Yayın Tarihi: 01.04.2008	Rev: 14 / Tarih: 01.09.2023	Sayfa No: 1 / 5
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, Satış Müdürü/Sorumlusu ve gereken durumlarda bölüm sorumluları (şikayete konu olan laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan) ile değerlendirmekten sorumludur.

Laboratuvar Müdürü: Müşteriden gelen şikayetleri Genel Müdür, KM/KYT, Satış Müdürü/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 müşterilerin bilgilendirilmesini sağlamaktan sorumludur.

Proanaliz Alaşehir/Fethiye Gıda Kontrol Laboratuvarı Müdürü (ASM/FSM): Yıl içerisinde kayıt altına alınan şikayetlerin birimlere ve aylara göre dağılımını belirlemekten, verileri merkezdeki Satış Müdürü/Sorumlusu'na iletmekten sorumludur.

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

Satış Müdürü/Sorumlusu: Müşteri tarafından iletilen şikayetleri yazılı olarak Laboratuvar Müdürü'ne iletmekten, Genel Müdür, 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 müşterileri 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): Müşteri şikayetlerini yazılı olarak Satış Müdürü/Sorumlusu ve/veya Laboratuvar Müdürü'ne iletmekten sorumludur.

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

4.0 TANIMLAR:

Şikayet: Bir ürün veya hizmette müşteri tarafından görülen yetersizliktir.

5.0 UYGULAMA:

5.1 Şikayetin Alınması: Özel Proanaliz Laboratuvarlar Grubu'nda sunulan hizmetlerle ilgili müşterilerden gelen sözlü ya da yazılı şikayetler, tüm laboratuvar personeli tarafından "Şikayet/Memnuniyet/Talep Bildirim Formu" ile kayıt altına alınarak Satış Müdürü/Sorumlusu'na, Alaşehir/Fethiye Laboratuvarı'nda Laboratuvar Müdürü'ne (ASM/FSM)'ye iletilir. Laboratuvarda görev alan tüm teknik ve idari personelin görev

HAZIRLAYAN Kalite Müdürü	ONAYLAYAN Genel Müdür
------------------------------------	---------------------------------

ÖZEL PROANALİZ LABORATUVARLAR GRUBU			
Doküman No: Pr.19	Yayın Tarihi: 01.04.2008	Rev: 14 / Tarih: 01.09.2023	Sayfa No: 2 / 5
ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDURU			

tanımlarında (Gt.04, Gt.05, Gt.08, Gt.09, Gt.10 vb.) alınan şikayetlerin Satış Müdürü/Satış sorumlusuna iletilmesi sorumluluğu mevcuttur.

Laboratuvarımıza gelen tüm şikayetlerin nasıl ele alınacağını tanımlandığı bu prosedür, internet sitesinde (www.pro-analiz.com) ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. **Web sitemizdeki dokümanların erişilebilirlik kontrolü her sabah yedekleme kontrolleri ile birlikte Kalite Müdürü tarafından yapılarak "Yedekleme Takip Formu" ile kayıt altına alınır.**

Tüm "Şikayet/Memnuniyet/Talep Bildirim Formları"nın toplandığı birim merkezde Satış Müdürü/Sorumlusu, Alaşehir/Fethiye Laboratuvar Müdürü (ASM/FSM)'dür. Şikayetlerin sonuçlandırılması ve müşteriye yazılı geri bildirim yapılması ile ilgili takip "Müşteri Şikayet/Memnuniyet/Talep Takip Formu" ile Satış Müdürü/Sorumlusu, Alaşehir ve Fethiye'de Laboratuvar Müdürü (ASM/FSM) tarafından gerçekleştirilir.

5.2 Şikayetin Değerlendirilmesi:

Gelen şikayetleri Satış Müdürü/Sorumlusu ön değerlendirmeye tabi tutar. Ön değerlendirmede; şikayetin konusu, şikayetin hizmet alınan konuda olup olmadığı, şikayet kapsamına ait doküman ve kayıtlar incelenir. Ön değerlendirme sonucunda şikayetin, laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğu sonucuna varılırsa, şikayet kabul edilir ve 15 gün içinde müşteri bilgilendirilir. Aksi durumda müşteri şikayeti işleme alınmaz ve Satış Müdürü/Sorumlusu tarafından gerekçeleri ile birlikte 15 gün içinde müşteri bilgilendirilir. Kabul edilen şikayet konusunda; Laboratuvar işleyişi ile ilgili konuları Satış Müdürü/Sorumlusu; Genel Müdür/Laboratuvar Müdürü, KM/KYT ve gereken durumlarda bölüm sorumluları (şikayete konu olan laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişiler tarafından) birlikte değerlendirir.

Şikayetler Alaşehir/Fethiye laboratuvarında Laboratuvar Müdürü (ASM/FSM) tarafından değerlendirilir. Şikayet; Genel Müdür, Laboratuvar Müdürü, Kalite Müdürü, KYT, Satış Müdürü vb. kilit personel için gelmiş ise bu durumda değerlendirme, vekil personel ile birlikte yapılır. Laboratuvar birimlerinin ya da şikayete konu olan kilit personelin şikayetin çözümü için araştırma yapması sağlanır. KM/KYT ve Laboratuvar Sorumlu Müdürü'nün veya Alaşehir/Fethiye Laboratuvar Müdürü'nün (ASM/FSM) gerekli bulunduğu durumlarda "Düzeltilici Faaliyet Prosedürüne" uygun olarak düzeltici faaliyetler başlatılır. Gerekli durumlarda ilgili birim Düzeltici Faaliyet Formuna ek olarak bir rapor sunabilir. Şikayet ile ilgili yapılan çalışmalar vb. ilerleme raporları hakkında müşteri bilgilendirilir.

Sonuca Genel Müdür/Laboratuvar Müdürü tarafından karar verilir, "Müşteri Şikayet/Memnuniyet/Talep Bildirim Formu" onaylanır. Müşteriye geri bildirim Satış Müdürü/Sorumlusu tarafından yazılı olarak yapılır ve "Müşteri Şikayet/Memnuniyet/Talep Takip Formu" ile kayıt altına alınır. Alaşehir/Fethiye Laboratuvarı'nda müşteri geri bildirimini Laboratuvar Müdürü yapar. Kısa sürede çözüme ulaştırılacak şikayetler için şikayetlerin kabul edilmesinden sonra müşteriye en geç 1 ay (30 gün) içerisinde dönüş yapılır. Kısa sürede çözülemeyecek şikayetler için süre ile ilgili müşteri bilgilendirilir, bu süre içinde ilerleme raporları müşteriye sunulur.

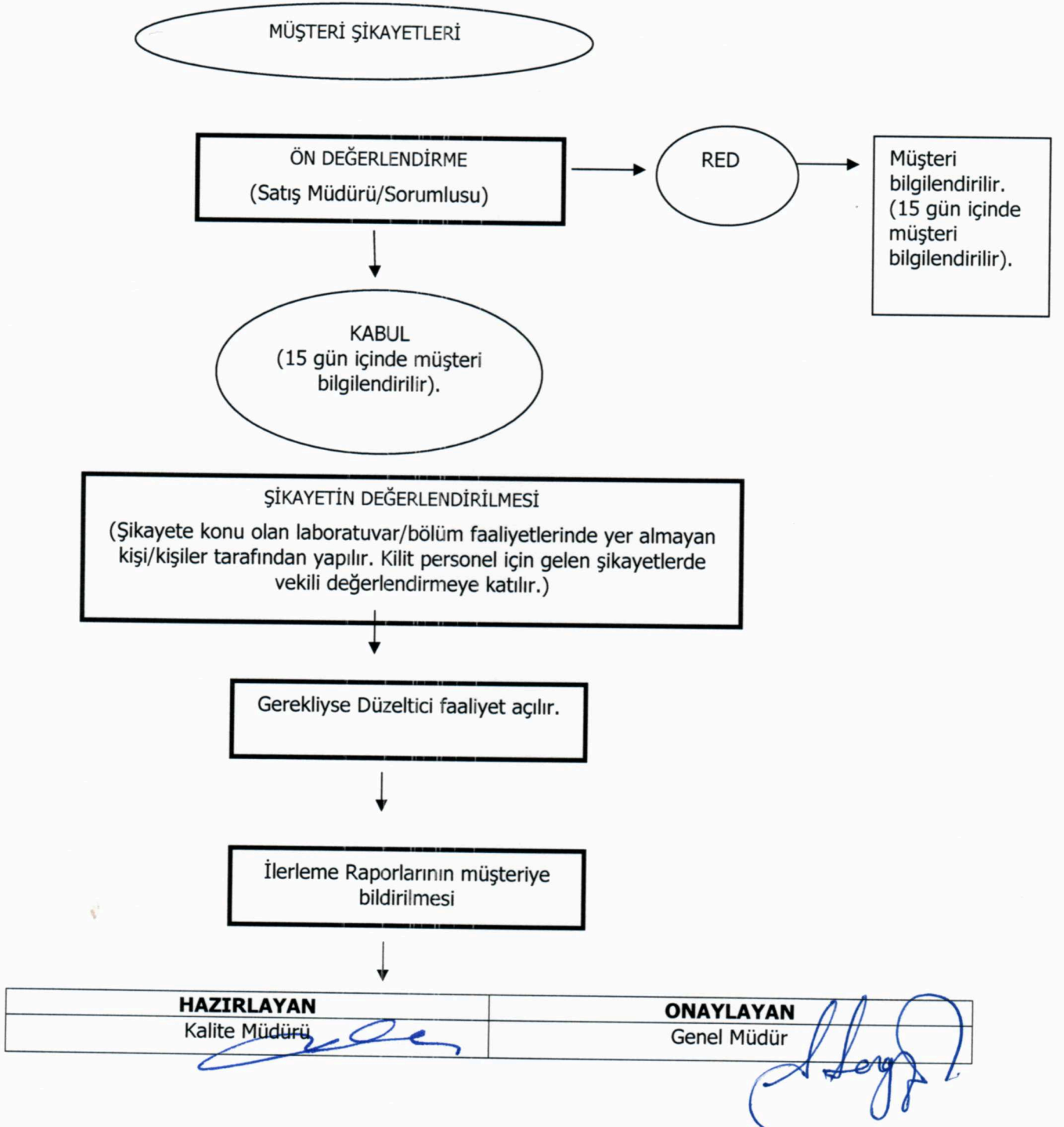
Ayrıca "Müşteri Anket Formu"nın öneri beklenti ve şikayet kısmında yer alan şikayet ve öneriler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirildikten sonra, Genel Müdür/Laboratuvar Müdürü bilgilendirilir. Şikayetler, yukarıda anlatıldığı şekilde değerlendirilir ve müşteriye yazılı olarak geri dönlür. Gerekiyorsa

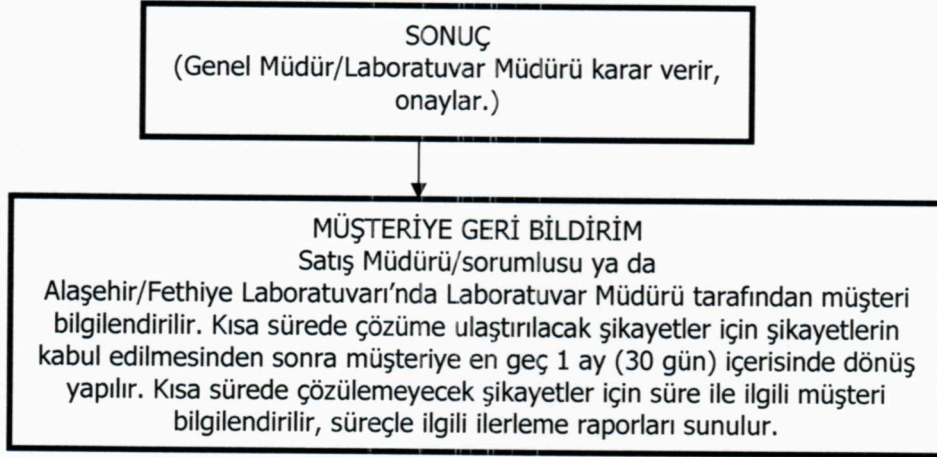
HAZIRLAYAN Kalite Müdürü	ONAYLAYAN Genel Müdür
------------------------------------	---------------------------------

"Düzeltilici Faaliyet Prosedürü"ne uygun olarak düzeltici faaliyetler başlatılır. Müşteri anketlerinin değerlendirilmesi ile ilgili detaylar, Pr.18 Müşteriye Sunulan Hizmetler Prosedürü'nde mevcuttur.

5.3 Müşteri Şikayetlerinin Analizi/ İyileştirme Faaliyetleri: Özel Proanaliz Laboratuvarlar Grubu 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 "Düzeltilici 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
- **F.Pr.19.03** Müşteri 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
09	1	Madde 3	Genel Müdür, Satış Müdürü görev yetki ve sorumluluklarının eklenmesi	11.01.2014
09	Tümü	Genel	Fethiye laboratuvarındaki işleyişinin eklenmesi	11.01.2014
09	Tümü	-	Hazırlayan ve onaylayan pozisyonlarında değişiklik yapıldı.	11.01.2014
10	04	Madde 7.0	Bir önceki hatalı yazılan revizyon no.larının düzeltilmesi	20.12.2018
10	01	Madde 3.0	Sorumlular bölümüne (şikayete konu olan laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan)" ifadesinin eklenmesi.	20.12.2018
10	01	Madde 5.1	Laboratuvarımıza gelen tüm şikayetlerin nasıl ele alınacağını tanımlandığı bu prosedür, internet sitesinde (www.pro-analiz.com) ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. İfadesinin eklenmesi	20.12.2018
10	02	Madde 5.2	Şikayetin ön değerlendirilmesinin detaylandırılması.	20.12.2018

HAZIRLAYAN Kalite Müdürü	ONAYLAYAN Genel Müdür
------------------------------------	---------------------------------

ÖZEL PROANALİZ LABORATUVARLAR GRUBU			
Doküman No: Pr.19	Yayın Tarihi: 01.04.2008	Rev: 14 / Tarih: 01.09.2023	Sayfa No: 5 / 5
ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDURU			

10	02	Madde 5.2	Şikayetin Değerlendirilmesinde "şikayete konu olan laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişiler tarafından" ifadesinin eklenmesi	20.12.2018
10	02	Madde 5.2	Şikayetin sonucunun karar verilmesinde "KM/KYT"nin silinmesi, "Müşteri Şikayet/Memnuniyet/Talep Bildirim Formu onaylanır." ifadesinin eklenmesi	20.12.2018
10	03	-	Şikayetler hakkında iş akış şemasının eklenmesi	20.12.2018
11	01	Madde 3- Madde 5.2	Kalite Müdürü/Kalite Yönetim Temsilcisi sorumluluğuna anketlerin değerlendirilmesinin eklenmesi	27.09.2019
11	02,04	5.2-5.3-6.2	Önleyici kelimesinin çıkarılması	27.09.2019
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
<u>14</u>	<u>02</u>	<u>5.1</u>	<u>"Web sitemizdeki dokümanların erişilebilirlik kontrolü her sabah yedekleme kontrolleri ile birlikte Kalite Müdürü tarafından yapılarak "Yedekleme Takip Formu" ile kayıt altına alınır." ifadesi eklenmiştir.</u>	<u>01.09.2023</u>
<u>14</u>	<u>4</u>	<u>6.2.</u>	<u>F.Pr.16.03 Yedekleme Takip Formu eklenmiştir.</u>	<u>01.09.2023</u>

HAZIRLAYAN Kalite Müdürü	ONAYLAYAN Genel Müdür
------------------------------------	---------------------------------