

**1.0 AMAÇ:** Bu prosedür, Euroasia Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı'nda müşterilerinden gelen şikayetlerin geribildirimlerin 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 KYS, 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 müşterilerin bilgilendirilmesini sağlamaktan sorumludur.

**Kalite Yönetim Sorumlusu(KYS):** Müşterilerden gelen şikayetleri Genel Müdür, Laboratuvar Müdürü ve 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 Sorumlusu 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 Sorumlusu ve/veya Laboratuvar Müdürü'ne iletmekten sorumludur.

**Şikayet;** Genel Müdür, Laboratuvar Müdürü, Kalite Yönetim Sorumlusu, Satış Sorumlusu 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:

Euroasia Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı'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 Sorumlusu'na ve/veya Laboratuvar Müdürü'ne iletilir. Laboratuvarda görev alan tüm teknik ve idari personelin görev tanımlarında alınan şikayetlerin Satış sorumlusuna iletilmesi sorumluluğu mevcuttur.

Laboratuvarımıza gelen tüm şikayetlerin nasıl ele alınacağına tanımlandığı bu prosedür, internet sitesinde (www.euroasialab.com.tr) ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. Tüm 'Şikayet/Memnuniyet/Talep Bildirim Formları Kalite Yönetim Biriminde muhafaza edilir. Şikayetlerin sonuçlandırılması ve müşteriye yazılı geri bildirim yapılması ile ilgili takip "Müşteri Şikayet/Memnuniyet/Talep Takip Formu" ile Laboratuvar Müdürü veya Satış Sorumlusu tarafından gerçekleştirilir.

### 5.2 Şikayetin Değerlendirilmesi:

Gelen şikayetleri Satış 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 Sorumlusu tarafından gerekçeleri ile birlikte 15 gün içinde müşteri bilgilendirilir. Kabul edilen şikayet konusunda; Laboratuvar işleyişi ile ilgili konuları Satış Sorumlusu; Genel Müdür, Laboratuvar Müdürü, KYS ve gereken durumlarda bölüm sorumluları (şikayete konu olan laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişiler tarafından) birlikte değerlendirir. Şikayet; Genel Müdür, Laboratuvar Müdürü, Kalite Yönetim Sorumlusu, Satış sorumlusu 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. Kalite Yönetim Sorumlusu ve Laboratuvar Müdürü'nün gerekli bulunduğu durumlarda "[P08 Düzeltici Faaliyet Prosedürü](#)" 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. Laboratuvar Müdürü tarafından sonuca karar verilir. Müşteri Şikayet/Memnuniyet/Talep Bildirim Formu onaylanır. Müşteriye geri bildirim Satış Sorumlusu veya laboratuvar Müdürü tarafından yazılı olarak yapılır ve "Müşteri Şikayet/Memnuniyet/Talep Takip Formu" ile kayıt altına alınır. 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"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 müşteriye yazılı olarak geri dönülür. Gerekliyse "Düzeltici Faaliyet Prosedürü"ne uygun olarak düzeltici faaliyetler başlatılır. Müşteri anketlerinin değerlendirilmesi ile ilgili detaylar, [P20 Müşteriye Sunulan Hizmet Prosedürü](#)'nde mevcuttur.

### 5.3 Müşteri Şikayetlerinin Analizi/İyileştirme Faaliyetleri:

Euroasia Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı, müşterilerinden gelen olumlu/olumsuz geri beslemeleri sürekli iyileştirme fırsatı olarak değerlendirmeyi politika edinmiştir. Müşteri Şikayetleri "[P13 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.

# ŞİKAYET

## İŞ AKIŞI



## 6.0 İlgili Dokümanlar

### 6.1 Bağlı Dokümanlar

- P21-F71 Müşteri Anket Formu
- P21-F72 Müşteri Şikayet Memnuniyet Talep Bildirim Formu
- P21-F73 Müşteri Geribildirim Takip Formu

## 7.0 Tarihçe

Rev. No	Rev. Edilen Sayfa No	Rev. Edilen Madde	Revizyon Nedeni	Revizyon Tarihi

**Hazırlayan:**  
**Kalite Yönetim Sorumlusu**  
Mehmet YILDIZ

**ONAYLAYAN:**  
**Laboratuvar Müdürü**  
Özgür AY