



## MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ

Dokuman No: ATB.Pr.06

Yayın Tarihi:19/06/2006

Revizyon No/ Tarih:07/03.09.2019

Sayfa/Toplam Sayfa: 1 / 8

### 1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedür, Adapazarı Ticaret Borsası Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı (ATB)'nda "TS EN ISO/IEC 17025: Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği İçin Genel Gereklilikler" Standardı Madde 7.9. "Şikayetler" Maddesine uygun olarak müşteri şikayeti prosesinin oluşturulması, müşterilerinden gelen şikayetlerin değerlendirilip, çözümlerin oluşturulması, ve sonuçtan müşterilerin bilgilendirilmesini kapsar.

### 2. SORUMLULUKLAR

**Laboratuvar Müdürü:** Müşteriden gelen şikayetleri KSY ile değerlendirmekten, şikayetleri inceleyerek çözümü için ilgili personelle gereğinin yapılmasını sağlamaktan, uygun olmama durumunda işin durdurulmasından ve başlatılmasından, şikayetlerin sonucu hakkında müşterileri bilgilendirmekten, gerekirse sorunu "Müşteri Şikayeti İnceleme Komisyonu'na sevk etmekten sorumludur.

**Kalite Sistem Yöneticisi (KSY):** Müşterilerden gelen şikayetleri Laboratuvar Müdürü ile değerlendirmekten, şikayetlerin kayıt altına alınmasından, şikayetler ile ilgili gerekli çalışmaları takip etmekten ve gerekirse düzeltici faaliyet başlatmaktan, konuyla ilgili Laboratuvar Müdürü'nü bilgilendirmekten, Müşteri Şikayeti Tutanağı" ve "Müşteri Şikayetleri Takip Formu" ile şikayetlerin takibini yapmaktan, bu şikayetleri üst yönetime bildirmekten sorumludur.

**Diğer Laboratuvar Personeli:** Müşteri şikayetlerini "Müşteri Şikayeti Tutanağı" ile kayıt altına almaktan ve şikayeti Laboratuvar Müdürü'ne yönlendirmekten, şikayetlerle ilgili gerekli çalışmaları yaparak KSY' ye iletmekten ve uygunsuzluklar ile ilgili düzeltici faaliyetleri yapmaktan sorumludur.

**Müşteri Şikayeti İnceleme Komisyonu:** Laboratuvar Müdürü ve Kalite Sistem Yöneticisi'nin müşteri şikayeti ile ilgili sonuç alamadığı durumlarda şikayeti incelemekten, araştırma yapmaktan veya yaptırmaktan ve elde ettiği bilgiler ışığında müşteriye verilecek yanıtla ilgili karar almaktan sorumludur.

<b>HAZIRLAYAN</b> Numune Kabul Bölüm Sorumlusu <b>Burcu TAYLAN</b>	<b>GÖZDEN GEÇİREN</b> Kalite Sistem Yöneticisi <b><u>Vekili</u></b> <b><u>Hediye ÖZMEN</u></b>	<b>ONAYLAYAN</b> Laboratuvar Müdürü <b>Hediye ÖZMEN</b>
--	--	---



## MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ

Dokuman No: ATB.Pr.06

Yayın Tarihi:19/06/2006

Revizyon No/ Tarih:07/03.09.2019

Sayfa/Toplam Sayfa: 2 / 8

### 3. TANIMLAR

**Şikayet:** Bir ürün veya hizmette müşteri tarafından görülen yetersizliktir.

**Müşteri Şikayeti İnceleme Komisyonu:** ATB Yönetim Kurulu Başkanı veya üyelerinden herhangi biri, Laboratuvar Müdürü ve KSY' nin katılımıyla oluşturulan komisyondur.

**Proses (süreç):** Girdileri alıp kaynak kullanarak bir çıktıya dönüştüren her bir aktivite, faaliyet veya operasyon proses olarak tanımlanır.

### 4. UYGULAMA YÖNTEMLERİ

ATB' de sunulan hizmetlerle ilgili müşterilerden gelen sözlü yada yazılı şikayetler için şikayeti alan kişi tarafından "Müşteri Şikayeti Tutanağı (ATB.F.Pr.06.01)" doldurulur ve Laboratuvar Müdürü'ne iletilir. Ayrıca "İyileştirme Prosedürü (ATB.Pr.23)" kapsamında düzenlenen ve "Müşteriye Sunulan Hizmet Anket Formu (ATB.F.Pr.23.01)"nun değerlendirilmesi sonucu tespit edilen, müşterinin memnun olmadığı konular da müşteri şikayeti olarak değerlendirilir.

**Laboratuvarda Müşteri şikayetleri ile ilgili süreçlerin müşteriye bildirilmesi ve müşterinin de ihtiyaç halinde kolayca görebilmesi amacı ile "Müşteri Şikayetinin Alınması ve Değerlendirme Süreci Şeması (ATB.E.Pr.06.01)" oluşturulmuştur. Laboratuvar Müdürü tarafından hazırlanan Yönetim Kurulu Başkanı tarafından onaylanan şamanın Kontrollü kopyası müşterilerin görebileceği şekilde laboratuvarda asılı olarak bulunmaktadır. Ayrıca onaylı hali tüm bölümlere kontrollü kopya olarak dağıtılmaktadır.**

Müşteri şikayetleri yıl bazında numaralandırılır. Yıl / Sıra No şeklinde numaralandırılır. Sıra No; 01'den başlar bir artırılarak devam eder. (Örn:2019/01, 2019/02....)

Laboratuvar, şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumludur. Mümkün olan her durumda, laboratuvar şikâyeti kabul ettiğini, şikâyetin laboratuvarla ilgili olup olmadığını, müşteriye bildirmekte, ilerleme raporlarını ve sonucu şikâyetçiye sunmaktadır.

<b>HAZIRLAYAN</b> Numune Kabul Bölüm Sorumlusu <b>Burcu TAYLAN</b>	<b>GÖZDEN GEÇİREN</b> Kalite Sistem Yöneticisi <b>Vekili</b> <b>Hediye ÖZMEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b> Laboratuvar Müdürü <b>Hediye ÖZMEN</b>
--	--	---



## MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ

Dokuman No: ATB.Pr.06

Yayın Tarihi:19/06/2006

Revizyon No/ Tarih:07/03.09.2019

Sayfa/Toplam Sayfa: 3 / 8

Müşteri şikayetleri aşağıdaki şekilde değerlendirilmektedir.

Laboratuvar Müdürü gelen şikayetleri KSY ile değerlendirir ve şikayetin laboratuvardan kaynaklandığına kanaat getirirse şikayeti, ilgili laboratuvar bölümüne iletir. Müşteriye de laboratuvar müdürü tarafından şikayetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğu ve değerlendirileceğine dair bilgi laboratuvar müdürü tarafından verilir. Laboratuvar personeli şikayetin takibini “Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (ATB.Pr.07)”ne uygun olarak yürütür. Müşteri şikayetleri ile ilgili yapılan tüm faaliyetler için şikayetçiye bildirilecek sonuçlar, şikayete konu olan laboratuvar faaliyetinde görev almayan personel/ personeller tarafından hazırlanarak KSY’ ye iletilir. Bu kayıtlar KSY tarafından Laboratuvar Müdürü’ne iletilir. Laboratuvar Müdürü ve KSY tarafından sonuçlar incelenir ve müşteriye verilecek yanıtla ilgili karar alınır. Değerlendirme sonuçları, alınan bu karar ve/veya ilgili kayıtlar Laboratuvar Müdürü tarafından düzenlenecek resmi bir yazı, ilgili müşteri ile paylaşılmakta ve şikâyetin giderilmesi, müşteri memnuniyetinin sağlanması için gereken işlemler yapılmaktadır.

Müşteri şikayetleri ile ilgili tüm kayıtlar KSY tarafından muhafaza edilir ve bu şikayetler “Müşteri Şikayetleri Takip Formu (ATB.F.Pr.06.02)” ile takip edilir.

Laboratuvar Müdürü ve KSY; müşteri şikayetleri ile ilgili sonuca ulaşamadıkları takdirde Laboratuvar Müdürü, şikayeti ilgili çalışma kayıtları ile birlikte Müşteri Şikayeti İnceleme Komisyonu’na sevkeder. Müşteri Şikayeti İnceleme Komisyonu şikayet konusunu ve yapılan çalışmaları inceler, gerekli araştırmaları yapar veya yaptırır. Eğer gerekirse sorunun çözümü için şikâyetin kaynaklandığı laboratuvar personeli ile tarafların bir araya gelmesini sağlar. Müşteri şikâyeti konusu üzerinde yapılan tüm çalışmalar tamamlandıktan sonra Müşteri Şikâyeti İnceleme Komisyonu tarafından elde edilen bilgiler ışığında müşteriye verilecek yanıtla ilgili bir karar alınır. Komisyon şikâyet ile ilgili kararını oy çokluğu üzerine verir. Belirlenen hususlar içinde en çok fikir yürütülen ve çoğunluğun hem fikir olduğu yönde karar alınır. Bu karar Laboratuvar Müdürü tarafından müşteriye yazılı olarak aktarılır.

Müşteri şikayetleri doğrultusunda, gerektiğinde düzeltici faaliyetler başlatılarak “Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (ATB.Pr.08)” uygulanır ve ilgili şikayetlerin tamamen ortadan kaldırılması sağlanır.

<b>HAZIRLAYAN</b> Numune Kabul Bölüm Sorumlusu <b>Burcu TAYLAN</b>	<b>GÖZDEN GEÇİREN</b> Kalite Sistem Yöneticisi <b><u>Vekili</u></b> <b><u>Hediye ÖZMEN</u></b>	<b>ONAYLAYAN</b> Laboratuvar Müdürü <b>Hediye ÖZMEN</b>
--	--	---



## MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ

Dokuman No: ATB.Pr.06

Yayın Tarihi:19/06/2006

Revizyon No/ Tarih:07/03.09.2019

Sayfa/Toplam Sayfa: 4 / 8

Laboratuvara müşteriler tarafından gelen şikayetler yada müşterinin memnun olmadığı hususlar “Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (ATB.Pr.12)’ne uygun olarak Üst Yönetim ile yapılan Yönetim Kurulu toplantılarında gerekli olması halinde gündem maddesi olarak görüşülür. Ayrıca KSY tarafından yıl içerisinde gelen şikayetlerin hangi konularda ve hangi birimlerde olduğu ve nasıl bir dağılım izlediği konusunda değerlendirilme yapılarak “Müşteri Şikayetleri” adı ile “Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (ATB.Pr.12)” kapsamında yapılan “Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı”nın gündeminde yer alır ve değerlendirilerek yönetim sisteminin, teknik faaliyetlerin ve müşteri hizmetlerinin iyileştirilmesi, şikayetlerin yoğunlaştığı birimlerde hataların engellenmesi için “İyileştirme Prosedürü (ATB.Pr.22)” ya da “Risk ve Fırsatların Değerlendirilmesi Prosedürü (ATB.Pr.09)”nın uygulanması sağlanır. Bu faaliyetler KSY tarafından ilgili tüm personele yaygınlaştırılır.

Müşteri şikayetlerini cevaplama süresi maksimum 15 gündür. Şikayetçiye bilgi verilerek bu süre 90 güne kadar uzatılabilir. 90 günden daha fazla sürecek çalışmalar için Müşteri Şikayetleri Komisyonuna bilgi verilir. Zamanında cevabı verilmeyen şikayetler kabul edilmiş sayılır. Kabul edilen şikâyet için de Düzeltici Faaliyet başlatılarak tekrarının önlenmesi için gerekli tedbirler alınır. Laboratuvar şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.

Müşteri şikayeti değerlendirme sürecine ilişkin proses ve değerlendirme süreci şeması aşağıda verilmiştir.

<b>HAZIRLAYAN</b> Numune Kabul Bölüm Sorumlusu <b>Burcu TAYLAN</b>	<b>GÖZDEN GEÇİREN</b> Kalite Sistem Yöneticisi <b><u>Vekili</u></b> <b><u>Hediye ÖZMEN</u></b>	<b>ONAYLAYAN</b> Laboratuvar Müdürü <b>Hediye ÖZMEN</b>
--	--	---



## MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ

Dokuman No: ATB.Pr.06

Yayın Tarihi:19/06/2006

Revizyon No/ Tarih:07/03.09.2019

Sayfa/Toplam Sayfa: 5 / 8

**Tablo 1. Müşteri Şikayeti Prosesi**

<b>PROSES SAHİBİ:</b> Kalite Sistem Yöneticisi		<b>PROSESİN AMACI:</b> Adapazarı Ticaret Borsası Özel Gıda Kontrol Laboratuvarında Şikâyetlerinin alınması ve çözüme kavuşturulması	
<b>PROSES SORUMLULARI:</b> Yönetim Kurulu, Laboratuvar Müdürü, Kalite Sistem Yöneticisi, İlgili Personel/Personeller			
GİRDİLER	KAYNAKLAR	ÇIKTILAR	GÖZDEN GEÇİRME PERİYODU
<ul style="list-style-type: none"><li>Müşteri şikâyeti</li><li>Yılda bir kez yapılan Müşteri Memnuniyet Ölçme Anketi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Personel</li><li>Metot</li><li>Analiz Süresi</li><li>Tarafsızlık</li><li>Gizlilik</li><li>Sonuçların Güvenilirliği</li><li>Müşteri ile iletişim</li><li>Ücretler</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Sonuçlandırılmış müşteri şikâyeti</li><li>Müşteri memnuniyet oranı</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>1 yıl Yönetim Gözden Geçirme Toplantısı</li></ul>
KONTROL KRİTERLERİ	İZLENECEK HUSUSLAR/ PERFORMANS KRİTERLERİ (*)	İLGİLİ DÖKÜMANLAR	
<ul style="list-style-type: none"><li>Şikâyet Laboratuvar Faaliyetleri ile ilgili mi?</li><li>Şikâyetin İlgilisi Kim?</li><li>Şikâyet ile İlgili Düzeltici Faaliyet Başlatılmalı mı?</li><li>Şikâyet Müşteri Şikayeti İnceleme Komisyonuna Sevk Edilmeli mi?</li><li>Şikâyet Süresini aştı mı?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Müşteri şikâyet sayısı</li><li>*Çözüme kavuşturulmuş Şikâyet oranı</li><li>*Şikâyetlere cevap verme süresi,</li><li>*Müşteri memnuniyet oranında ki artış.</li><li>*Tekrarlayan Şikâyetlerin azaltılması oranı</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Müşteri Şikâyetleri Prosedürü (ATB.Pr.06)</li><li>Müşteriye Sunulan Hizmet Prosedürü (ATB.Pr.05)</li><li>Düzeltici Faaliyet Prosedürü (ATB.Pr.08)</li><li>İstatistikî Teknikleri Prosedürü (ATB.Pr.21)</li><li>Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü(ATB.Pr.07)</li><li>İyileştirme Prosedürü (ATB.Pr.23)</li><li>Risk ve Fırsatların Değerlendirilmesi Prosedürü (ATB.Pr.09)</li></ul>	
ETKİLENDİĞİ PROSES / FAALİYETLER		ETKİLEDİĞİ PROSES / FAALİYETLER	
<ul style="list-style-type: none"><li>Tüm Laboratuvar Faaliyetleri</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Tüm Laboratuvar Faaliyetleri</li></ul>	

<b>HAZIRLAYAN</b> Numune Kabul Bölüm Sorumlusu Burcu TAYLAN	<b>GÖZDEN GEÇİREN</b> Kalite Sistem Yöneticisi <b>Vekili</b> <b>Hediye ÖZMEN</b>	<b>ONAYLAYAN</b> Laboratuvar Müdürü Hediye ÖZMEN
---	--	--



# MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ

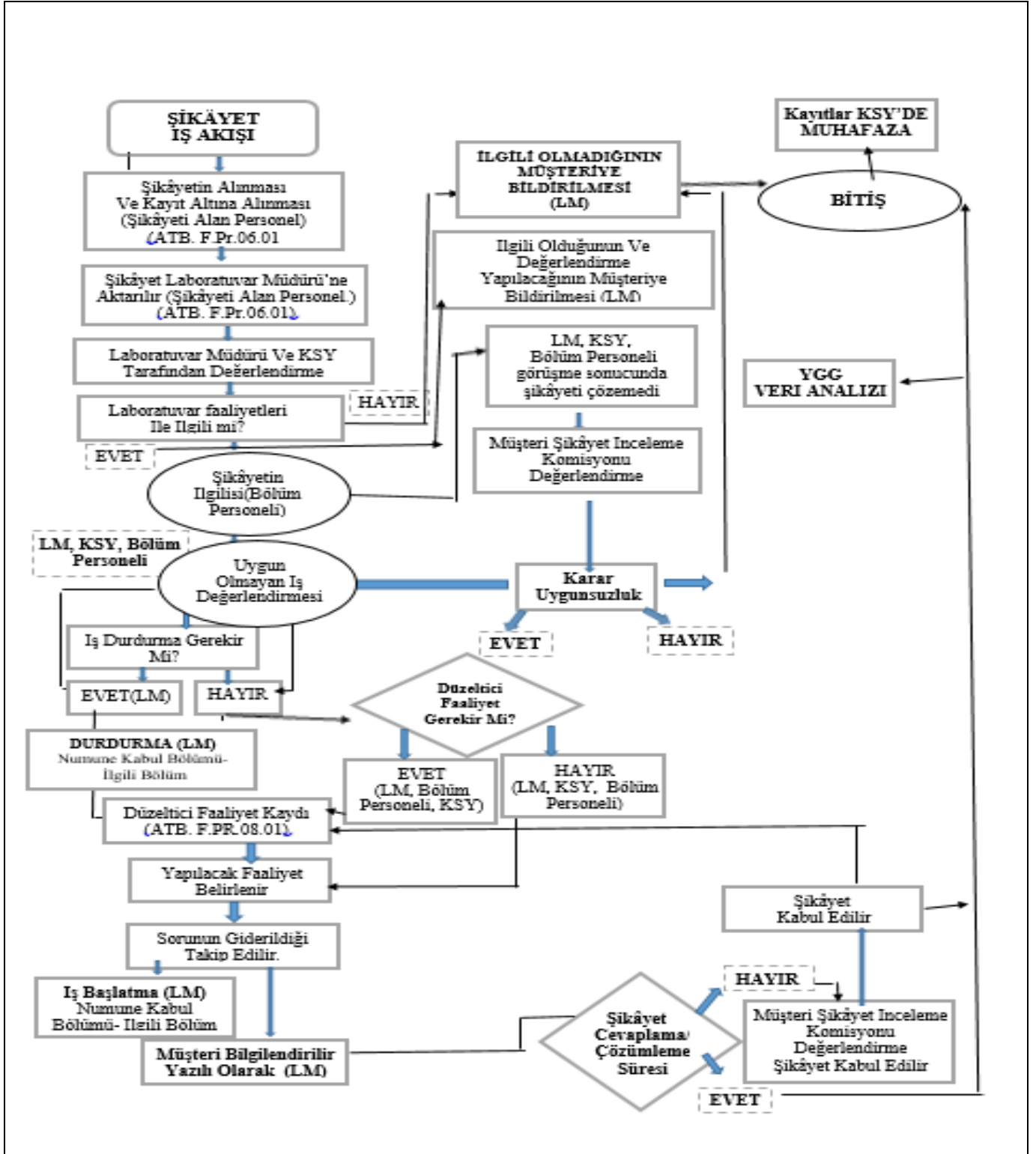
Dokuman No: ATB.Pr.06

Yayın Tarihi:19/06/2006

Revizyon No/ Tarih:07/03.09.2019

Sayfa/Toplam Sayfa: 6 / 8

Şema 1. Müşteri Şikayeti Değerlendirmesi Süreç Şeması



HAZIRLAYAN  
Numune Kabul Bölüm Sorumlusu  
Burcu TAYLAN

GÖZDEN GEÇİREN  
Kalite Sistem Yöneticisi Vekili  
Hediye ÖZMEN

ONAYLAYAN  
Laboratuvar Müdürü  
Hediye ÖZMEN



## MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ

Dokuman No: ATB.Pr.06

Yayın Tarihi:19/06/2006

Revizyon No/ Tarih:07/03.09.2019

Sayfa/Toplam Sayfa: 7 / 8

### 5. İLGİLİ DÖKÜMANLAR/KAYNAKLAR VE EKLER

ATB.F.Pr.06.01

Müşteri Şikayeti Tutanağı

ATB.F.Pr.06.02

Müşteri Şikayetleri Takip Formu

**ATB.E.Pr.06.01**

**Müşteri Şikayetinın Alınması ve Değerlendirme Süreci Seması**

ATB.Pr.07

Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü

ATB.Pr.09

Risk ve Fırsatların Değerlendirilmesi Prosedürü

ATB.Pr.08

Düzeltilici Faaliyet Prosedürü

ATB.Pr.10

Kayıtların Kontrolü Prosedürü

ATB.Pr.12

Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü

ATB.Pr.23

İyileştirme Prosedürü

ATB.F.Pr.23.01

Müşteriye Sunulan Hizmet Anket Formu

### 6. KAYIT KONTROL

Bu prosedürün işletilmesi sonucu ortaya çıkan kayıtlar; Müşteri Şikayetleri Takip Formu, Müşteri Şikayeti Tutanağı'dır ve "Kayıtların Kontrolü Prosedürü (ATB.Pr.10)"ne göre kayıt altına alınarak muhafaza edilir.

### 7. DAGITIM

Bu prosedür ilgili tüm personele "Kontrollü Kopya" olarak dağıtılır.

<b>HAZIRLAYAN</b> Numune Kabul Bölüm Sorumlusu Burcu TAYLAN	<b>GÖZDEN GEÇİREN</b> Kalite Sistem Yöneticisi <b><u>Vekili</u></b> <b><u>Hediye ÖZMEN</u></b>	<b>ONAYLAYAN</b> Laboratuvar Müdürü Hediye ÖZMEN
---	--	--



## MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ

Dokuman No: ATB.Pr.06

Yayın Tarihi:19/06/2006

Revizyon No/ Tarih:07/03.09.2019

Sayfa/Toplam Sayfa: 8 / 8

### 8. REVİZYON

Revizyon No	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Nedeni
04	15/06/2016	Madde 2,4, Onay Bölümü	10-26/05/2016 tarihleri arasında gerçekleştirilen İç Tetkik' te tespit edilen,  Laboratuvarda tespit edilen müşteri şikayetlerinin sadece yılda bir defa yapılan Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında değil uygun olanların Üst Yönetim ile belirli periyotlarla yapılan Yönetim Kurulu toplantılarında da görüşüldüğü hususunun tanımlı olmadığı” konusundaki uygunsuzluğun giderilmesi amacı ile revize edilmiştir. (Düzeltilici Faaliyet No:03)
05	2/07/2018	Madde 1,3,4,5	TS EN ISO/IEC 17025 :2017 Standardında ilgili madde kapsamında meydana gelen değişikliklerin yansıtılması amacı ile revize edilmiştir.
06	27/12/2018	Madde 2,4	22-23 Aralık 2018 Türkak denetimi sırasında gözlem ve öneriler için düzenlemelerin yapılması amacı ile revize edilmiştir.Sorumluluklar ve süreç için düzenleme yapılmıştır.
<b><u>07</u></b>	<b><u>03/09/2019</u></b>	<b><u>Madde 4, 5, Onay Bölümü</u></b>	<b><u>Müşteri şikayet sürecinin müşterinin kolayca görebileceği şekilde düzenlenmesi amacı ile revize edilmiştir.</u></b>

<b>HAZIRLAYAN</b> Numune Kabul Bölüm Sorumlusu <b>Burcu TAYLAN</b>	<b>GÖZDEN GEÇİREN</b> Kalite Sistem Yöneticisi <b><u>Vekili</u></b> <b><u>Hediye ÖZMEN</u></b>	<b>ONAYLAYAN</b> Laboratuvar Müdürü <b>Hediye ÖZMEN</b>
--	--	---