



GAZİANTEP GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ

7.9 MÜŞTERİ ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Doküman No
GGKL.P.05

İlk Yayın Tarihi
12/12/2005

Revizyon No / Tarihi
02/30.10.2020

Sayfa No
1 / 4

1. AMAÇ:

Kurumumuzca verilen hizmetlerin kalitesini artırmak amacıyla müşteri şikayeti neticesinde yapılacak işlemleri belirlemektir.

2. KAPSAM:

Kurumumuzca müşterilere verilen tüm hizmetler ile ilgili işlemleri kapsamaktadır.

3. SORUMLULAR:

- Müdür
- Kalite Yönetim Sorumlusu
- Müdür Yardımcısı
- Müşteri Hizmetleri ile ilgili görevlendirilen personel
- Birim Sorumluları
- Tüm Çalışanlar

4. TANIMLAR, KISALTMALAR :

Müşteri: Analiz Numunesini getiren, yapılacak analizleri isteyen ve raporun teslim edildiği kurum, kuruluş veya kişilerdir.

NKRD : Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Birimi

KYS : Kalite Yönetim Sistemi

5. UYGULAMALAR:

Müşterilerden gelen şikayetler numune kabulünden başlayarak analiz sonuçlarının rapor edilmesi ve müşteriye ulaştırılması aşamalarına kadar kurumumuzda sunulan hizmetlerle ilgili olabilir.

- Müşteri şikayetlerini NKRD Sorumlusu alır. Şikayeti olan kişi **Müşteri Şikayetleri Formu (GGKL.F.01.P.05)**' nu doldurur ve NKRD sorumlusuna verir. NKRD sorumlusu şikayet formunu Kalite Yönetim Sorumlusuna, *KYS ile ilgili şikayetleri Müdür Yardımcısına iletir.*

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Murat OGAN Kalite Yönetim Sorumlusu	Murat OGAN Kalite Yönetim Sorumlusu	Abdullah YAMAN Müdür



GAZİANTEP GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ

7.9 MÜŞTERİ ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Doküman No
GGKL.P.05

İlk Yayın Tarihi
12/12/2005

Revizyon No / Tarihi
02/30.10.2020

Sayfa No
2 / 4

- Şikayet sahibine şikayetin kabul edilip edilmediği bilgisinin beyan ettiği iletişim bilgileri aracılığıyla kendisine bildirileceği ifade edilir.
- Şikayetin içeriğine göre Kalite Yönetim Sorumlusu veya Müdür Yardımcısı **Müşteri Şikayetleri Takip Formu (GGKL.F.02.P.05)**'na kaydeder ve şikayetle ilgili personel ve gerekirse görüşü alınmak üzere çağrılan diğer personel ile birlikte şikayetle ilgili varsa tüm bilgiler ve verileri bir araya getirerek değerlendirir.
- Faaliyetlerimizle ilgili olmayan, yasal mevzuata aykırı, diğer müşterilere zarara uğratacak şikayetler kabul edilmez.
- Şikayetin kabul edilip edilmediği müşteriye (*Telefon, e-mail veya resmi yazı ile*) bildirilir.
- Kabul edilen şikayetler için **Uygunluksuzluk Bildirim ve Düzeltici Faaliyet Talep Formu (GGKL.F.01.P.07)** açılır ve düzeltici faaliyet başlatılarak şikayetin ortadan kalkması sağlanır.
- Belirlenen program dahilinde tamamlanan düzeltici faaliyet ve çıktıları *şikayetin içeriğine göre* Kalite Yönetim Sorumlusu veya *Müdür Yardımcısı tarafından* değerlendirilir. Bu değerlendirme sonucunda şikayete sebep olan etkenlerin ortadan kaldırıldığına karar verirse **Müşteri Şikayetleri Formu (GGKL.F.01.P.05)** kapatılır.
- Etkinliğin sonucu hakkında müşteri *resmi olarak (Kurumsal mail veya resmi yazı ile)* bilgilendirilir.
- Yönetimin gözden geçirmesi toplantısında müşteri şikayetleri genel olarak değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda yapılan düzeltici faaliyetlerin yapılması ile ortaya çıkan sonuçlar incelenir. Bu inceleme sonucunda kazanılan iyileştirmeler ve fırsatlar değerlendirilir.
- Gelen müşteri şikayetleri **Müşteri Şikayetleri Takip Formu (GGKL.F.02.P.05)**'na işlenerek *şikayetin içeriğine göre* Kalite Yönetim Sorumlusu veya *Müdür Yardımcısı tarafından* takip edilir.
- Bu proses sürecindeki riskler **Risk ve Fırsatlar Prosedürü (GGKL.P.22)**' ne göre değerlendirilir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Murat OGAN Kalite Yönetim Sorumlusu	Murat OGAN Kalite Yönetim Sorumlusu	Abdullah YAMAN Müdür



GAZİANTEP GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ

7.9 MÜŞTERİ ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Doküman No
GGKL.P.05

İlk Yayın Tarihi
12/12/2005

Revizyon No / Tarihi
02/30.10.2020

Sayfa No
3 / 4

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (GGKL.P.07)
- Müşteri Şikayetleri Formu (GGKL.F.01.P.05)
- Müşteri Şikayetleri Takip Formu (GGKL.F.02.P.05)
- Uygunsuzluk Bildirim ve Düzeltici Faaliyet Talep Formu (GGKL.F.01.P.07)

7. KAYITLAR:

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan dokümanlar **Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (GGKL.P.09.)** göre muhafaza edilir.

8. DAĞITIM:

İlgili bütün birimlere dağıtılır.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Murat OGAN Kalite Yönetim Sorumlusu	Murat OGAN Kalite Yönetim Sorumlusu	Abdullah YAMAN Müdür



GAZİANTEP GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ

7.9 MÜŞTERİ ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Doküman No
GGKL.P.05

İlk Yayın Tarihi
12/12/2005

Revizyon No / Tarihi
02/30.10.2020

Sayfa No
4 / 4

9. REVİZYON:

Revizyon		Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Nedeni	Revizyonu Yapan
No	Tarih			
00	06/11/2018		4. Baskı Bakanlık İsmi ve logosunun değişimi	M. OGAN
01	04/03/2019	Madde 5. Antet: yeni standart nosu değişti Proses risklerinin değerlendirileceği ile ilgili tanımlanma eklendi	TS EN ISO/IEC 17025:2017 standartı gereklilikleri gereği	M. OGAN
02	30.10.2020	Madde 5. (Tanımlama) Madde 5. KYS ile ilgili şikayetlerin Müd. Yard. Taraflından değerlendirileceği, şikayet sonucunun müşteriye resmi olarak bildirileceği tanımlandı	TÜRKAK Gözetim Denetimi 15.10.2020 (Bulgu no:4/11)	M. OGAN
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Murat OGAN Kalite Yönetim Sorumlusu	Murat OGAN Kalite Yönetim Sorumlusu	Abdullah YAMAN Müdür

06/11/2018 Tarihli 4. Baskısıdır.