

	BETALAB LABORATUVARLAR GRUBU TS EN ISO/IEC 17025	Yayın Tarihi	09/06/2020
		Dok. No	P.7.9
		Rev. No	07
		Rev. Tarihi	02.05.2025
		Sayfa No	1 / 6
ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ			

1. AMAÇ

Bu talimatın amacı; BETALAB LABORATUVARLAR GRUBU tarafından "TS EN ISO/IEC 17025 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği İçin Genel Gereklilikler" standart gerekliliklerine uygun olarak oluşturulan sistemde, iç veya dış müşterilerden gelebilecek taleplerinin değerlendirilmesi ile gerçekleştirilen hizmetlere ait olmak üzere şikâyetlerin ve memnuniyetlerin değerlendirilmesi ve takibi için yetki yöntem ve sorumlulukları belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu talimat, BETALAB LABORATUVARLAR GRUBU her türlü şikâyet talep ve memnuniyet ölçümünü ve değerlendirilmesini kapsamaktadır.

3. TANIMLAR

İtiraz: Talep edilen analize ilişkin herhangi bir olumsuz rapor kararı çıkması halinde, bu analizin kararının yeniden değerlendirilmesi için müşteri tarafından laboratuvarımıza yapmış olduğu başvurudur.

Şikâyet: Müşteri tarafından, laboratuvarın hizmet faaliyetleri ile ilgili performansı, prosedürleri, politikaları, personeli vb. etkinlikleri, laboratuvarın adına gerçekleştirilen raporlama süreci ve faaliyetleri ile ilgili herhangi bir konuya ilişkin laboratuvar yönetimine yapılan, itiraz konusu dışındaki olumsuz başvurulardır.

4. İLGİLİ DÖKÜMANLAR VE VERİLER

Teknik Kayıtlar ve Kontrolü Prosedürü.....	P.7.5
Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü.....	P.8.7
Şikâyet Talep Formu	F-P.7.9-01
Şikâyet Takip Formu	F-P.7.9-02

5. SORUMLULAR

Genel Müdür (GM): Müşteriden gelen şikâyetleri Laboratuvar Müdürü, Kalite Müdürü, Satış ve Pazarlama Sorumlusu&temsilcisi ve gereken durumlarda birim sorumluları (şikâyete konu olan laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan) ile değerlendirmekten sorumludur.

Kalite Müdürü (KM): Müşterilerden gelen şikâyetlerin ön değerlendirmesini yapmaktan ve kabul edilen şikâyetleri, Genel Müdür, Laboratuvar Müdürü, Satış ve Pazarlama sorumlusu&temsilcisi ve gereken durumlarda birim sorumluları (şikâyete konu olan laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan)

HAZIRLAYAN KALİTE MÜDÜRÜ HANİFE YERTÜRK	KONTROL EDEN KALİTE MÜDÜRÜ HANİFE YERTÜRK	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR ÖNEMİŞENYÜREK
--	--	--

	BETALAB LABORATUVARLAR GRUBU TS EN ISO/IEC 17025	Yayın Tarihi	09/06/2020
		Dok. No	P.7.9
		Rev. No	07
		Rev. Tarihi	02.05.2025
		Sayfa No	2 / 6
ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ			

ile değerlendirmekten ve gerekirse düzeltici faaliyet başlatmaktan, konuyla ilgili Genel Müdürü bilgilendirmekten sorumludur.

Laboratuvar Müdürü (LM): Müşteriden gelen şikâyetleri Genel Müdür, Kalite Müdürü, Satış ve Pazarlama sorumlusu&temsilcisi ve gereken durumlarda birim sorumluları (şikâyet konu olan laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan) ile değerlendirmekten, şikâyetleri inceleyerek çözümü için ilgili personelle gereğinin yapılmasını sağlamaktan, şikâyetler ile ilgili gerekli çalışmaları takip etmekten, şikâyetlerin sonucu hakkında müşterilerin bilgilendirilmesini sağlamaktan sorumludur.

Kalite Yönetim Temsilcisi (KYT): Alınan şikâyetlere ait kayıtların muhafazasından, şikâyetler ile ilgili KM'nin kendisine verdiği görevleri yerine getirmekten sorumludur.

Satış ve Pazarlama Sorumlusu (SPS): Müşteri tarafından iletilen şikâyetleri yazılı olarak Kalite Yönetim Temsilcisine iletmekten, Genel Müdür, Laboratuvar Müdürü, Kalite Müdürü ve gereken durumlarda birim sorumlusu (şikâyet konu olan laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan) ile değerlendirmekten, şikâyetlerin sonucu hakkında müşterileri bilgilendirmekten sorumludur.

Satış ve Pazarlama Temsilcisi (SPT): Müşteri tarafından iletilen şikâyetleri yazılı olarak Satış ve pazarlama sorumlusuna iletmekten (satış ve pazarlama sorumlusu pozisyonu yok ise kalite yönetim temsilcisine iletmekten, şikâyetlerin sonucu hakkında müşterileri bilgilendirmekten sorumludur.

Birim Sorumlusu (BS): Şikâyetlerle ilgili gerekli çalışmaları yaparak sonuçları Laboratuvar Müdürüne iletmekten ve uygunsuzluklarla ilgili açılan düzeltici faaliyetleri gerçekleştirmekten sorumludur.

6. PROSEDÜRÜN UYGULANIŞI

BETALAB LABORATUVARLAR **GRUBU'nda çalışan tüm personel**; müşterilerden telefon, **mail** veya sözlü olarak gelen şikâyetleri, F-P.7.9-01 **Şikâyet Talep Formu** ile kayıt altına alarak; **bulunduğu laboratuvarın (merkez ya da şube laboratuvar) KYT'e** iletmekten sorumludur. **Müşterilerimiz, F-P.7.9-01 Şikâyet Talep Formuna, laboratuvar çalışanlarından ve web sitesinden kolaylıkla ulaşabilmektedirler.** Bu yollarla gelen şikâyetlerin tümü, **şikâyetin geldiği laboratuvar** KYT tarafından F-P.7.9-02 **Şikâyet Takip Formuna** kayıt edilmekte ve bu form vasıtasıyla izlenebilirliği sağlanmaktadır.

HAZIRLAYAN KALİTE MÜDÜRÜ HANİFE YERTÜRK	KONTROL EDEN KALİTE MÜDÜRÜ HANİFE YERTÜRK	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR ÖNEM SENYÜREK
--	--	--

	BETALAB LABORATUVARLAR GRUBU TS EN ISO/IEC 17025	Yayın Tarihi	09/06/2020
		Dok. No	P.7.9
		Rev. No	07
		Rev. Tarihi	02.05.2025
		Sayfa No	3 / 6
ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ			

Merkez ve şube laboratuvar KYT'ler, gelen şikâyetleri KM'e bildirmektedir. Şikâyetlerin ön değerlendirmeleri, KM tarafından gerçekleştirilmektedir. Ön değerlendirmede; şikâyetin konusu, şikâyetin hizmet alınan konuda olup olmadığı, şikâyet kapsamına ait doküman ve kayıtlar incelenmektedir. Ön değerlendirme sonucunda şikâyetin, laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğu sonucuna varılırsa, şikâyet kabul edilmekte ve 10 gün içinde müşteri **KM tarafından** bilgilendirilmektedir. **Şikâyetin kabul edilmediği durumlarda da yine KM tarafından 10 gün içinde müşteri KM tarafından bilgilendirilmektedir.**

Kabul edilen şikâyet konusunda; laboratuvar işleyişi ile ilgili konular, **SPS&SPT, GM, LM, KM ve** gereken durumlarda birim sorumluları (şikâyet konu olan laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişiler tarafından) tarafından değerlendirilmektedir. Şikâyet; **GM, LM, KM, KYT, SPS&SPT** vb. kilit personel için gelmiş ise bu durumda değerlendirme, vekil personel ile birlikte yapılmaktadır. Laboratuvar birimlerinin ya da şikâyet konu olan kilit personelin şikâyetin çözümü için araştırma yapması sağlanmaktadır. **KM'nin** gerekli bulunduğu durumlarda, **şikâyet konu olan laboratuvarın KYT'si tarafından** P.8.7 Düzeltici Faaliyet Prosedürüne uygun olarak düzeltici faaliyetler başlatılmaktadır. Şikâyet ile ilgili yapılan çalışmalar vb. ilerleme raporları hakkında müşteri **KM tarafından** bilgilendirilmektedir. Sonuca, **GM ve KM** karar vermektedir. F-P.7.9-01 Şikâyet Talep Formu onaylanmaktadır. Müşteriye geri bildirim, **KM** tarafından yapılmaktadır.

Kısa sürede çözüme ulaştırılacak şikâyetler/talepler için, şikâyetlerin kabul edilmesinden/taleplerin alınmasından sonra müşteriye en geç 1 ay (30 gün) içerisinde dönüş yapılmaktadır. Kısa sürede çözülemeyecek şikâyetler için süre ile ilgili müşteri **KM tarafından** bilgilendirilmekte, bu süre içinde ilerleme raporları (süreç hakkında bilgilendirme) müşteriye **KM tarafından** sunulmaktadır.

7. KAYITLAR

Bu prosedürün uygulanması sonucunda oluşan kayıtlar, P.7.5 Teknik Kayıtlar ve Kontrolü Prosedürüne göre Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından saklanmaktadır.

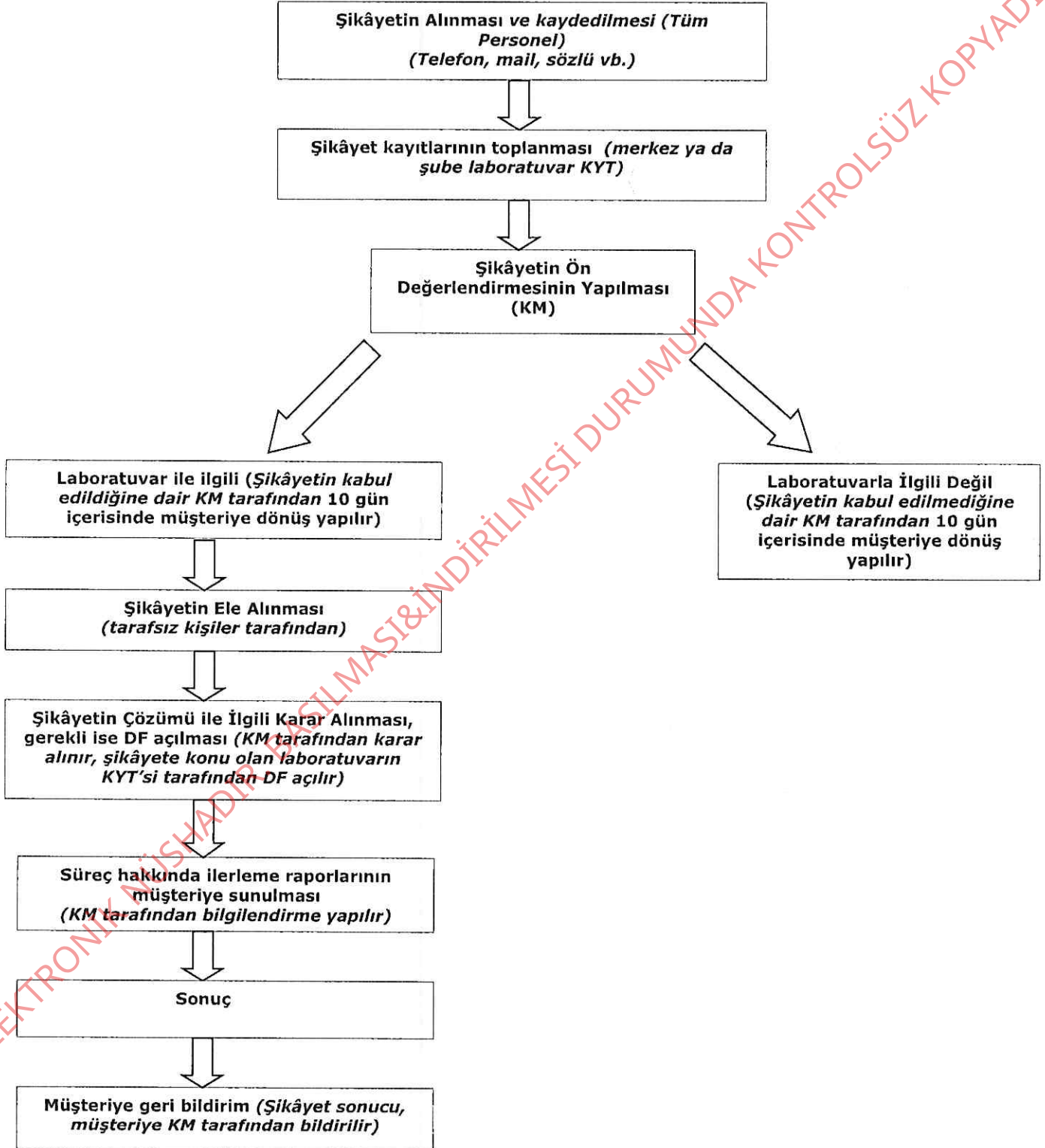
8. DAĞITIM

Tüm Personel

HAZIRLAYAN KALİTE MÜDÜRÜ HANİFE YERTÜRK	KONTROL EDEN KALİTE MÜDÜRÜ HANİFE YERTÜRK	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR ÖNEM ŞENYÜREK
--	--	--

	BETALAB LABORATUVARLAR GRUBU TS EN ISO/IEC 17025	Yayın Tarihi	09/06/2020
		Dok. No	P.7.9
		Rev. No	07
		Rev. Tarihi	02.05.2025
		Sayfa No	4 / 6
ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ			

9. İŞ AKIŞI



HAZIRLAYAN KALİTE MÜDÜRÜ HANİFE YERTÜRK	KONTROL EDEN KALİTE MÜDÜRÜ HANİFE YERTÜRK	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR ÖNEM ŞENYÜREK
--	--	--

	BETALAB LABORATUVARLAR GRUBU TS EN ISO/IEC 17025	Yayın Tarihi	09/06/2020
		Dok. No	P.7.9
		Rev. No	07
		Rev. Tarihi	02.05.2025
		Sayfa No	5 / 6
ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ			

TARİHÇE				
Bölüm No/Adı	Sayfa No	Rev. Tarihi	Rev. No	Yapılan Revizyonun Açıklaması
Tüm Bölümler	Tüm sayfalar	14.08.20	01	Kalite Yönetim Temsilcisi olarak GÖZDE ESSİZ atanmıştır.
4, 6.2	1-2	28.09.20	02	TÜRK AKREDİTASYON KURUMU Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Bildirim Formu/ Denetim No: 15177 Bulgu no: 14/15
7.1 İş Akış Şeması	4	26.04.2022	03	İş akış şeması revize edilmiştir.
Tüm Bölümler	Tüm Sayfalar	14.07.2022	04	'BETALAB GIDA KONTROL LABORATUVARI' ifadesi 'BETALAB ÖZEL GIDA KONTROL LABORATUVARI' olarak revize edilmiştir.
-	Tüm Sayfalar	23.01.2023	05	Laboratuvar isminin BETALAB LABORATUVARLAR GRUBU olarak değiştirilmesi
4	1	23.01.2023	05	İlgili dokümanlar ve veriler bölümünde form isimlerinin ve numaralarının güncellenmesi
5	1,2	23.01.2023	05	Sorumlular bölümünde sorumlulukların detaylandırılması
6	2,3	23.01.2023	05	Prosedürün uygulanması bölümünün TS EN ISO/IEC 17025 madde 7.9 doğrultusunda detaylandırılması
9	4	23.01.2023	05	İş akış şemasının eklenmesi
-	5	23.01.2023	05	Revizyonlar ifadesinin tarihçe olarak değiştirilmesi
5, 6	1,2,3	10.02.2025	06	Satış ve Pazarlama Müdürü pozisyonunun satış ve pazarlama sorumlusu&temsilcisi ifadesi ile değiştirilmesi
4	1	02.05.2025	07	İlgili dokümanlar ve veriler bölümünde şikâyet prosesinde kullanılan formların isimlerinin güncellenmesi
6	2,3	02.05.2025	07	Şikâyet sürecinin, merkez ve şube laboratuvarlarını içerecek şekilde detaylandırılması

HAZIRLAYAN KALİTE MÜDÜRÜ HANİFE YERTÜRK	KONTROL EDEN KALİTE MÜDÜRÜ HANİFE YERTÜRK	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR ÖNEM SENYÜREK
--	--	--

	BETALAB LABORATUVARLAR GRUBU TS EN ISO/IEC 17025	Yayın Tarihi	09/06/2020
		Dok. No	P.7.9
		Rev. No	07
		Rev. Tarihi	02.05.2025
		Sayfa No	6 / 6

ŞİKÂyetler Prosedürü

9	4	02.05.2025	07	İş akışı bölümünün detaylandırılması
---	---	------------	----	--------------------------------------

ELEKTRONİK NÜSHADIR. BASILMASI&İNDİRİLMESİ DURUMUNDA KONTROLSÜZ KOPYADIR.

HAZIRLAYAN KALİTE MÜDÜRÜ HANİFE YERTÜRK	KONTROL EDEN KALİTE MÜDÜRÜ HANİFE YERTÜRK	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR ÖNEM SENYÜREK
--	--	--