

 Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı	ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	P.7.9
		Yayın Tarihi	01.06.2022
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	15.10.2025
		Sayfa No	1/4

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, nitroLAB Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı tarafından TS EN ISO/IEC 17025 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği İçin Genel Gereklilikler standardına uygun olarak oluşturulan yönetim sistemi doğrultusunda; müşterilerden gelebilecek muhtemel şikâyetlerin değerlendirilmesi, karar verilmesi, çözümlenmesi, çözümler için gerçekleştirilen faaliyetleri de içerecek şekilde şikâyetlerin izlenmesi ve kaydedilmesine ilişkin işlemleri belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, nitroLAB Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı tarafından, her türlü muhtemel şikâyetin ölçümünü ve değerlendirilmesini kapsamaktadır.

3. SORUMLULAR

Genel Müdür: Müşteriden gelen şikâyetleri, Şube Yöneticisi, Laboratuvar Müdürü, Kalite Yönetim Temsilcisi ve gereken durumlarda birim sorumlusu (şikâyetle konu olan laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan) ile değerlendirmekten sorumludur.

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

Kalite Yönetim Temsilcisi: Müşterilerden gelen şikâyetlerin ön değerlendirmesini yapmaktan ve kabul edilen şikâyetleri, Genel Müdür, Şube Yöneticisi, Laboratuvar Müdürü ve gereken durumlarda birim sorumlusu (şikâyetle konu olan laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan) ile değerlendirmekten ve gerekirse düzeltici faaliyet başlatmaktan, konuyla ilgili Genel Müdürü bilgilendirmekten sorumludur.

Laboratuvar Müdürü: Müşteriden gelen şikâyetleri Genel Müdür, Şube Yöneticisi, Kalite Yönetim Temsilcisi ve gereken durumlarda birim sorumlusu (şikâyetle 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 müşterileri bilgilendirmekten sorumludur.

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

4. KISALTMALAR

KYT: Kalite Yönetim Temsilcisi

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ
GAMZE YORGANCI	ONUR ÇİFTÇİ

 Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı	ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	P.7.9
		Yayın Tarihi	01.06.2022
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	15.10.2025
		Sayfa No	2/4

5. TANIMLAR

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.

Müşteri: Deney hizmeti talep eden kişi ya da kuruluşur.

6. UYGULAMA

6.1 Şikâyetin Alınması: Laboratuvarında çalışan tüm personel; müşterilerden telefon, mail veya sözlü olarak gelen şikâyetleri, P.7.9-F.01 Şikâyet Formu ile kayıt altına alarak KYT'e iletebilmektedir. Müşterilerimiz, P.7.9-F.01 Şikâyet Formuna, laboratuvar personelden veya laboratuvarımız internet sitesinden kolaylıkla ulaşabilmektedir. Bu yollarla gelen şikâyetlerin tümü, KYT tarafından P.7.9-F.02 Şikâyet Takip Formuna kayıt edilmekte ve bu form vasıtasıyla izlenebilirliği sağlanmaktadır.

6.2 Şikâyetin Değerlendirilmesi ve Çözümü: Ön değerlendirme KYT tarafından; şikâyetin konusu, şikâyetin hizmet alınan konuda olup olmadığı, şikâyet kapsamına ait doküman ve kayıtların incelenmesi şeklinde gerçekleştirilmektedir. Ön değerlendirme sonucunda şikâyetin, laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğu sonucuna varılırsa, şikâyet kabul edilmekte ve müşteri, KYT tarafından 15 gün içerisinde bilgilendirilmektedir. Şikâyetin kabul edilmediği durumlarda da müşteri, KYT tarafından 15 gün içerisinde bilgilendirilmektedir. Kabul edilen şikâyet konusunda; laboratuvar işleyişi ile ilgili konular, şikâyete konu olan laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişiler tarafından görüşülmektedir. Şikâyet; Genel Müdür, Şube Yöneticisi, Laboratuvar Müdürü, KYT vb. kilit personel için gelmiş ise bu durumda görüşmeler, vekil personel ile birlikte yapılmaktadır. Laboratuvar birimlerinin ya da şikâyete konu olan kilit personelin şikâyetin çözümü için araştırma yapması sağlanmaktadır. KYT, gerekli bulunduğu durumlarda P.8.7 Düzeltici Faaliyet Prosedürüne uygun olarak düzeltici faaliyet başlatabilmektedir. Müşteri, KYT tarafından ilerleme raporları (şikâyet ile ilgili yapılan çalışmalar vb.) hakkında bilgilendirilmektedir. Kısa sürede çözüme ulaştırılacak şikâyetler için, şikâyetlerin kabul edilmesinden sonra müşteriye en geç 30 gün içerisinde dönüş yapılmaktadır. Kısa sürede çözülemeyecek şikâyetler için süre ile ilgili müşteri, KYT tarafından bilgilendirilmekte, bu süre içinde ilerleme raporları (süreç hakkında bilgilendirme) müşteriye KYT tarafından sunulmaktadır.

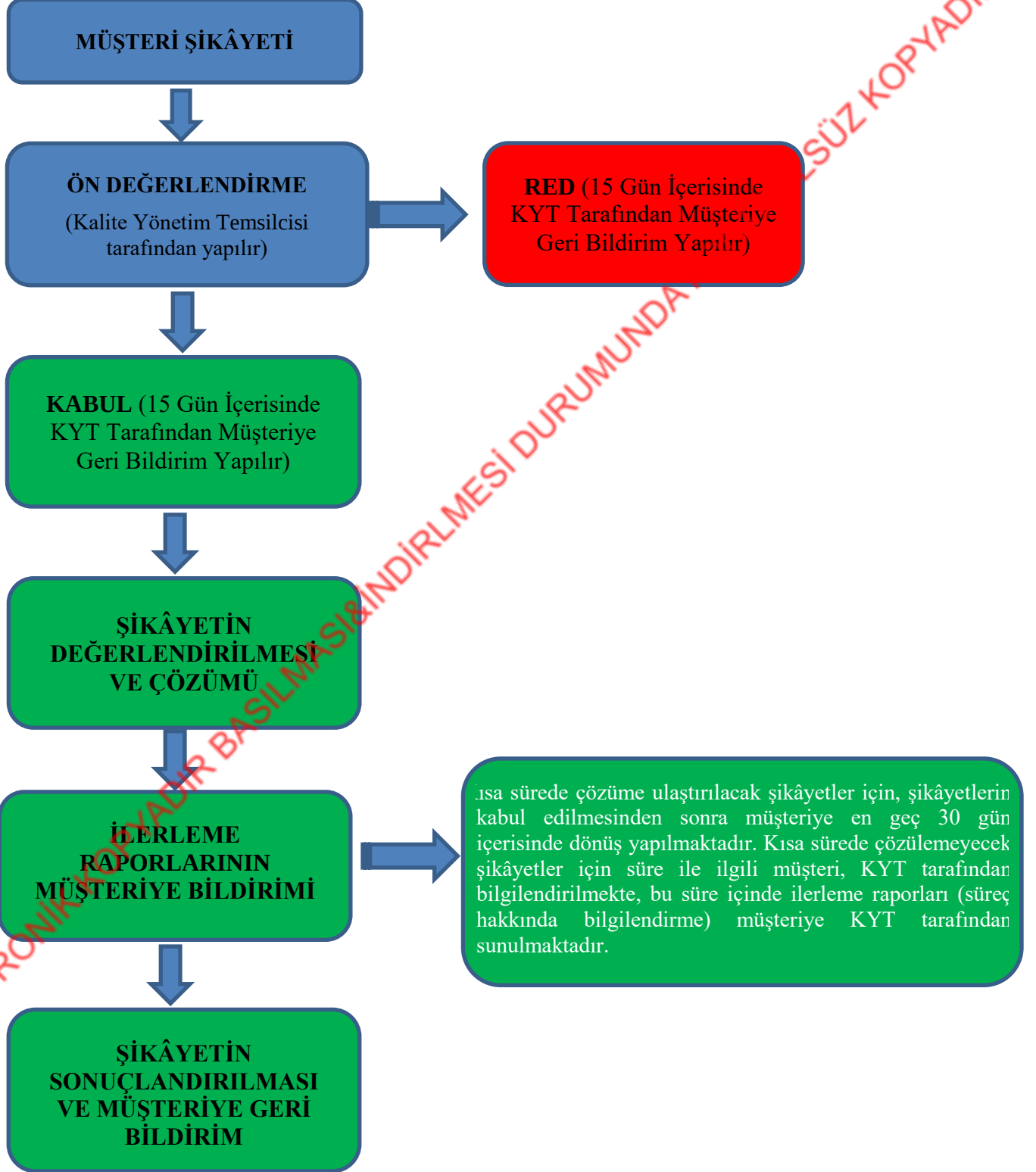
6.3 Şikâyetin Sonuçlandırılması ve Müşteriye Geri Bildirim: Şikâyet ile ilgili süreç tamamlandığında, nihai değerlendirme Genel Müdür, Şube Yöneticisi ve KYT tarafından yapılmaktadır. Şikâyet sonucu ile ilgili müşteriye bilgilendirme, KYT tarafından yapılmaktadır. Şikâyet prosesi, EK-01'de detaylı olarak belirtilmiştir.

Bu prosedürün uygulanması sonucunda oluşan kayıtlar, P.8.4 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre saklanmaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ
GAMZE YORGANCI	ONUR ÇİFTÇİ

 Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı	ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	P.7.9
		Yayın Tarihi	01.06.2022
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	15.10.2025
		Sayfa No	3/4

EK-01



HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ
GAMZE YORGANCI	ONUR ÇİFTÇİ

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

 Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı	ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ	Doküman Kodu	P.7.9
		Yayın Tarihi	01.06.2022
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	15.10.2025
		Sayfa No	4/4

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

P.7.9-F.01 Şikâyet Formu

P.7.9-F.02 Şikâyet Takip Formu

P.8.4 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

P.8.7 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü

8. REVİZYON TARİHÇESİ

Bölüm No/Adı	Sayfa No	Rev. Tarihi	Rev. No	Yapılan Revizyonun Açıklaması
-	-	15.10.2025	01	Kapsamı değiştirilmiştir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ
GAMZE YORGANCI	ONUR ÇİFTÇİ

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.