

AMAÇ: Müşterilere sunulan analiz hizmetin uygunluğu konusunda müşteri memnuniyet seviyesini sürekli arttırmak için müşterilerden gelen dilek, istek, şikayet ve önerilerin değerlendirilmesi ve sonuçlandırılmasında yürütülen prosesin etkinliğini sürekli iyileştirmek üzere tanımlamaktır.

KAPSAM: Bu doküman, TS EN ISO/IEC 17025 standardının Madde 7.9 Şikayet Yönetimi şartlarını kapsar.

İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

PR 7.10	Uygun Olmayan Analiz İşleminin Kontrolü Prosedürü
PR 8.7	Düzeltilici Faaliyet Prosedürü
PR 8.6	İyileştirme Prosedürü
F 8.7	Düzeltilici Faaliyet Formu
PR 8.9	Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
F 7.9.1	Şikayet/Öneri Formu
F 7.9.2	Şikayet/ Öneri Takip Formu
www.megalaboratuvarı.com	
megatarim@yandex.com	

SORUMLULUK

Şikayet Yönetim Prosedürünün uygulanmasından KYT ve GM sorumludur.

PROSEDÜR DETAYI

Şikayet/Öneri Alınması

İlgili birimlerle görüşme, müşteri anket, telefon, mail ve web sitesi aracılığı ile dilek, istek, şikayet ve öneriler toplanır. Toplanan bilgiler KYT tarafından F 7.9.1 Şikayet/Öneri Formuna kaydedilir. Şikayet, dilek, istek ve önerilerinin alındığı müşteriye sözlü/yazılı bildirilir. **Şikayet ve önerilerini sunmak isteyen müşterilerimize www.megalaboratuvarı.com şikayet ve öneri bölümünde F 7.9.1 Şikayet/ Öneri Formu sunulmuştur. Bu formu doldurup tarafımıza mail göndererek, bize şikayet ve önerilerini iletebilirler.**

Aşağıdaki durumlarda şikayetlerin önceliği yüksek olarak kabul edilir.


Şikâyetçilerin hizmet alımını durduran problemler
Kurumsal müşterilerden gelen şikâyetler
Kurumsal itibarı zedeleyecek problemler
Aynı müşteriden gelen ve tekrar eden şikâyetler

Şikayet/Önerinin alındığının bildirilmesi

İlgili kişiye, şikayet/öneri değerlendirmeye alındığına dair bilgi en fazla 24 saat içinde "şikayet/öneriniz elimize ulaşmıştır" şeklinde sözlü yada yazılı olarak **KYT tarafından** bilgilendirilir.

Şikayetlerin ele alınması , www.megalaboratuvar.com.tr internet sitemizde Şikayet Yönetim Prosedürümüz müşterilerimize sunulmuştur.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

 MEGALAB TOPRAK ANALİZ LABORATUVARI	MEGA LABORATUVAR TARIM DAN. SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.	ŞİKAYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ	Doküman No:	PR 7.9
			Yayın Tarihi:	01.08.2023
			Rev. No/Tarihi:	01/25.10.2024
			Sayfa No:	2/4

Şikayet/Öneri ilk değerlendirilmesi

KYT, şikayet/Önerinin ön incelemesini yapar şikayetin firmamız ile ilgili olup olmadığını tespit eder. Şikayet/Öneri ile ilgili olarak Laboratuvar Sorumlusu ve Genel Müdür sözlü yada yazılı olarak bilgilendirilir. Şikayet eğer çözülemeyecek durumda ise (firmanın prestijini zedeleyecek kritik noktalar) durum Genel Müdür'e bildirilir.

Şikayet/öneri Araştırılması

Müşteriden alınan şikayet/öneri ile ilgili tüm veriler bir araya toplanır, şikayet konusuyla ilgili faaliyette yer almayan personel tarafından çözüm önerisi hazırlanır ve uygulanır.

Şikayetin takip edilmesi

Şikayetlerin takibi F 7.9.2 Şikayet/ Öneri Takip Formu ile KYT tarafından yapılır. Şikayetlerden gelen uygunsuzluklar için DF açılır ve PR 8.7 Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre işleme alınır.

Şikayetlere cevap verme

Şikayet bütün yönleri ile ele alınarak araştırma yapıldıktan sonra özellikle müşteriye tüketiciyi koruma yasası çerçevesinde çözüm önerileri sunulur. Müşteri bu çözümü istemezse durum kurum prosedürleri çerçevesinde tekrar ele alınır. Belirlenen çözüm çerçevesinde kuruluş gerekli işlem ve bilgilendirmeyi ücret iadesi, indirim, bilgilendirme, telafi etme, özür dileme gibi işlemleri yaparak müşteriye bilgilendirir.

Şikayetin karara bağlanması ve kapatılması

Şikayetçi yapmış olduğu şikayette haklı bulunursa mağduriyet karşılıklı olarak şikayetçi ile varılacak mutabakat sonucu giderilir. Eğer şikayetçinin kendi uygulamalarından doğan bir uygunsuzluk söz konusu ise bu durum gerektiğinde alternatif çözümler üretilerek şikayetçiye iletilir.

İlgili personel şikayetçilerle yaptığı görüşmeler sonucu herhangi bir reklamasyon, iade, iskonto, iptal ve benzeri durumlarda Genel Müdürün onayını alarak karar verir ve şikayeti kapatır. Şikayetçiye şikayet değerlendirmesinin bittiğine dair F 7.9.1 Şikayet Formu ile resmi bildirimde bulunulur.

Müşteri ile mutabık kalınmaması durumunda müşterinin F 7.9.1 Şikayet Formunun açıklama kısmında bildirdiği sebepler tekrar değerlendirilir süreç prosedüre göre devam eder. Geri dönüş alınmadığı durumlarda mutabık kalındığı kabul edilir.

Sonuca Bağlanan Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

Şikayetlerin değerlendirilmesi yılda 1 kere YGG toplantısında yapılır.

Kayıtların saklanması

Müşteri şikayetleri ile ilgili tüm kayıtlar KYT tarafından 5 yıl süre ile saklanır. Bilgisayar kayıtları ve diğer kayıtlar kayıtların kontrolü prosedürü ile güvence altına alınmıştır.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

“ELEKTRONİK NÜSHA, BASILI HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.”

S. No	MADDE NO	REVİZYON AÇIKLAMASI	DEĞİŞEN SAYFA NO	REV. NO	REVİZYON TARİHİ	YAYIN TARİHİ
1	PR 7.9	<i>Şikayetlerin nasıl ele alınacağını müşterilere bilgilendirilmesi ile ilgili tanımlama yapılmıştır.</i>	1	01	25.10.2024	01.08.2023
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

Düzenleme Tarihi: **25.10.2024**

Bu prosedür ile ilgili tüm dokümanlarda yapılan değişiklikler bu sayfaya KYT tarafından kaydedilir. 15 revizyon kaydından sonra form sıfırlanır.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

“ELEKTRONİK NÜSHA, BASILI HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.”



MEGA LABORATUVAR TARIM
DAN. SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.

ŞİKAYET YÖNETİM
PROSEDÜRÜ

Doküman No:	PR 7.9
Yayın Tarihi:	01.08.2023
Rev. No/Tarihi:	01/25.10.2024
Sayfa No:	4/4

Hazırlayan

Onaylayan

Kalite Yönetim Temsilcisi

Genel Müdür

“ELEKTRONİK NÜSHA, BASILI HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.”