



MÜŞTERİYE HİZMET, TALEP/ÖNERİ/ ŞİKAYET /İTİRAZ ve İYİLEŞTİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No:
PR04

Yayın Tarihi
01.06.2021

Revizyon Tarihi/No
30.04.2024/01

Sayfa 1 / 5

1. AMAÇ

Bu prosedür TS EN ISO/IEC 17025 standardının “Şikayetler” maddesine ait detayların Food Feed ÖGKL bünyesinde nasıl gerçekleştirildiğini açıklamak amacıyla hazırlanmıştır. Bu prosedür Food Feed ÖGKL bünyesinde herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik durumlarında (şikayet ya da itirazları) ve talep/öneri gibi tavsiye nitelikli başvurular için yapılacak faaliyetleri içerir

2. KAPSAM

Food Feed ÖGKL tarafından verilen hizmeti, müşteri memnuniyeti anketlerini, müşteri veya herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik durumları veya gibi tavsiye nitelikli başvurular için ilgili taraflardan gelen Talep/Öneri/Şikayet-İtirazları, ve bu Talep/Öneri/Şikayet-İtirazları sonrası yapılacak iyileştirmeleri kapsar.

3. SORUMLULAR

- Laboratuvar Müdürü
- Kalite Yönetim Temsilcisi (KYSS)
- Numune Kabul Raporlama ve Düzenleme (NKR) Sorumlusu
- Satış birimi
- Laboratuvar Birim Sorumluları

4. TANIMLAR ve KISALTMALAR

Müşteri: Faaliyet içinde bulunulan alanda hizmet satın alan kişi, kurum veya kuruluş.

Talep: Verilen hizmetle ilgili hizmeti alan kişi, kurum veya kuruluş tarafından bulunulan istek, istem

Öneri: Verilen hizmetle ilgili hizmeti alan kişi, kurum veya kuruluş tarafından verilen tavsiyeler

Şikayet: Verilen hizmetle ilgili olarak müşteri tarafından bildirilen memnuniyetsizlik.

İyileştirme: Verilen hizmet ile ilgili alınacak önlemler ya da sonrasında yapılacak düzeltici faaliyetlerin tümü.

5. UYGULAMA

Müşterilerin her türlü tescilli ve tescilsiz hakları laboratuvarımız tarafından korunur. Bu amaçla yönetimimiz Yönetim Taahhüdünü, çalışanlarımız ise Personel Taahhüdünü imzalar. Aynı şekilde dışarıdan gelen ve laboratuvar birimlerine girecek olan kişilere (müşteriler, teknik servis, kalibrasyon firması vb.) öncelikle "Ziyaretçi Taahhüdü" imzalatılır.

Ziyaretçi taahhüdünü imzalamayan kişiler laboratuvar birimlerine alınmaz. Bu kayıtlar, KYSS tarafından muhafaza edilir. Laboratuvarın gizli bir bilgiyi açıklamaya, kanunen zorunlu olduğu veya sözleşmeden kaynaklı olarak yetkili kılındığı durumlarda, açıklanacak bilgi konusunda müşteri veya ilgili şahıs haberdar edilir. Food Feed ÖGKL bünyesinde yapılan deneylere tanıklık etmek üzere müşteri veya müşteri temsilcisinin laboratuvarında izin verilen alanlara girmesine imkân tanınır. Böyle bir durumda laboratuvar birimlerine girecek olan kişilere Ziyaretçi Taahhüdü imzalatılır.

Aksi takdirde deneylere tanıklık etmesine izin verilmez. Müşteriler, Laboratuvar Müdürü'nün görevlendireceği personelin refakatinde sadece kendi numunelerinin analizlerini izleyebilirler. İzleme sırasında diğer müşterilere ait bilgiler ve numuneler gizli tutulur. Müşteri kesinlikle deney yapamaz veya herhangi bir şekilde yapılan çalışmalara müdahale edemez ve tanıklık sırasında laboratuvarın çalışma kurallarına uymak zorundadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Sistem Sorumlusu	Laboratuvar Müdürü
Merve SARIOĞLU	Kıvanç DİNÇER
ASLI ELEKTRONİK İMZALIDIR." AĞDAN KOPYALANDIĞINDA YA DA ÇIKTI ALINDIĞINDA KONTROLSÜZ KOPYADIR	



MÜŞTERİYE HİZMET, TALEP/ÖNERİ/ŞİKAYET/İTİRAZ ve İYİLEŞTİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No:
PR04

Yayın Tarih
01.06.2021

Revizyon Tarih/No
30.04.2024/01

Sayfa 2 / 5

Müşteriler, teknik konularda kendi analizleriyle ilgili birim sorumluları ile bilgi alışverişinde bulunabilir. "Talep, Teklif ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü"ne göre müşterilerin talepleri değerlendirilir.

Anlaşma sağlandığı durumda müşteri tarafından gönderilen numuneler "Numune Yönetimi Prosedürü"ne göre kabul edilir. Analiz sonuçları "Raporlama Prosedürü"ne göre raporlanır, e- fatura mükellefi ise sistemine otomatik olarak düşer eğer değilse mail /kargo/elden teslim edilir. Eğer sonuçlarda bir gecikme veya deneyin gerçekleşmesinde uygunsuzluk durumu varsa satış birimi tarafından müşteri telefon veya elektronik posta yoluyla haberdar edilir. Tespit edilen uygunsuzluk laboratuvarımızdan kaynaklanıyorsa "Düzeltilici Faaliyet Prosedürü"ne ve/veya "Uygun Olmayan İşlerin Kontrolü Prosedürü"ne göre yapılması gereken çalışmalar başlatılır.

İş bu prosedür için ilgili iki taraf vardır. Talep/öneri/şikayet-İtirazda bulunan 1.taraf ve Talep/öneri/şikayet - İtiraza konu olan Food Feed ÖGKL kişiler/birimler ise 2.taraftır. Her ilerleme adımı 1.tarafa yapılan bilgilendirmeler süreç hakkında erişilebilirliği sağlamaktadır.

Talep-Öneri-Şikayet-İtiraz Kayıt Formu, Şikayet-İtiraz Takip Formu, Talep Takip Formu, Öneri Takip Formu ,değerlendirme ve aksiyon belirleme adımları 2.taraf için süreç hakkında erişilebilirliği sağlamaktadır.

2.taraf olan Food Feed ÖGKL kişiler/birimler için erişilebilirlik konusunda 1.tarafa ait bilgiler paylaşılmamaktadır. Tüm süreç erişilebilirliğini rapor numarası, kayıt numarası veya takip numarası ile sağlayabilmektedir. Talep-Öneri-Şikayet-İtiraza konu olanların ilgili birim yöneticileri KYSS e-posta atarak ilerleme hakkında bilgi isteyebilir.

Cözümler için gerçekleştirilen faaliyetleri takip edebilecek şekilde Tablo-1 düzenlenmiştir.

5.1. TALEP/ÖNERİ/ŞİKAYET-İTİRAZLARIN ALINMASI

Laboratuvar Talep/Öneri/Şikayet-İtirazlarını sözlü veya yazılı olarak almaktadır.

Laboratuvarımıza ulaşabilecek çeşitli müşteri **Talep/Öneri/Şikayet-İtirazları** aşağıda belirtilmiştir.

- Deney sonuçları,
- Hizmetin aksamaması,
- Rapordaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olması,
- Talep, teklif veya sözleşme sonrası oluşan uyumsuzluklar,
- Deney veya hizmet kalitesi vb.

Talep/Öneri/Şikayet-İtirazı alan kişi, eğer **Talep/Öneri/Şikayet-İtirazı** yazılı olarak [web sayfası (www.foodfeed.com.tr), e-posta, **şirket hattına ait WhatsApp hesabı**, faks, mektup vb.] aldıysa, **Talep/Öneri/Şikayet-İtirazla** ilgili yazılı belgeyi **satış birimine** e-posta yoluyla paylaşır. **Satış birimi konu ile ilgili Talep-Öneri-Şikayet-İtiraz Kayıt Formunun doldurarak ve ilgili yazılına çıktısını alarak KYSS iletir.**

Eğer **karşı taraf** sözlü olarak **Talep/Öneri/Şikayet-İtiraz bildirecekse, direk ulaşılabilirliği en yüksek sözlü Talep/Öneri/Şikayet-İtiraz alma yetkililerden birine yönlendirmelidir. Bu husustaki yetkililer satış birimi, KYSS veya laboratuvar müdürüdür. Yetkililer Talep-Öneri-Şikayet-İtiraz Kayıt Formunun doldurarak KYSS iletir. Müşteriye Talep/Öneri/Şikayet-İtirazlarının kayıt alındığı konusunda satış birimi tarafından bilgi verilir.**

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Sistem Sorumlusu	Laboratuvar Müdürü
Merve SARIOĞLU	Kıvanç DİNÇER
ASLI ELEKTRONİK İMZALIDIR." AĞDAN KOPYALANDIĞINDA YA DA ÇIKTI ALINDIĞINDA KONTROLSÜZ KOPYADIR	



MÜŞTERİYE HİZMET, TALEP/ÖNERİ/ ŞİKAYET /İTİRAZ ve İYİLEŞTİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No:
PR04

Yayın Tarihi
01.06.2021

Revizyon Tarihi/No
30.04.2024/01

Sayfa 3 / 5

5.2. TALEP/ÖNERİ/ ŞİKAYET /İTİRAZ ÖN DEĞERLENDİRİLMESİ

Müşteri Talep/Öneri/ Şikayet-İtirazları laboratuvar müdürü ve KYSS tarafından laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı doğrulanır. Talep/Öneri/ Şikayet-İtiraz eğer laboratuvar faaliyetleri ile ilgili ise kabul edilir, Talep/Öneri/ Şikayet-İtirazları laboratuvar faaliyetleri ile ilgili değilse kabul edilmez.

Müşteriye Talep/Öneri/ Şikayet-İtirazının kabul edildiği veya edilmediği konusunda satış birimi tarafından bilgi verilir.

KYSS iletilen Talep-Öneri-Şikayet-İtiraz Kayıt Formlarının numaralandırılmasını yapılarak Şikayet-İtiraz Takip Formu, Talep Takip Formu, Öneri Takip Formuyla kayıt altına alınır. Müşteri Talep/Şikayet-İtirazlarını toplam cevaplama süresi maksimum 10 gündür.

5.3. TALEP/ÖNERİ/ ŞİKAYET /İTİRAZLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

KYSS Talep/Şikayet-İtirazların geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesi ve doğrulanmasından sorumludur. Laboratuvarımızda verilen hizmetlerle ilgili müşteri Talep/Şikayet-İtirazlar hakkında konu olan birimin üst yöneticisine ve laboratuvar müdürü bilgilendirilir.

Müşteri Talep/Şikayet-İtirazlarıyla ilgili KYSS, laboratuvar müdürüyle ilgili birim sorumluları tarafından incelenir, gözden geçirilir ve konuya yönelik hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceği değerlendirilir. (Örneğin Talep/Şikayet-İtiraza konu olan birim Numune Kabul ve Raporlama Birimi personeli ise bir üst yöneticisi olan Numune Kabul ve Raporlama Birim sorumlusu)

Talep/Şikayet-İtiraz KYSS veya laboratuvar müdürü ile ilgili ise Talep/Şikayet-İtirazların değerlendirilmesi bu kişilerin vekilleri tarafından yapılır. Sürece KYSS veya laboratuvar müdürü dahil edilmezler.

Talep/Şikayet-İtirazlarla ilgili alınan karar veya değerlendirme sonucu Talep-Öneri-Şikayet-İtiraz Kayıt Formunda "değerlendirme sonrası alınan aksiyon kararları" kısmına yazılır.

Bu aşamanın ardından müşteriye satış birimi tarafından bilgi verilir.

5.4. TALEP/ŞİKAYET-İTİRAZLARIN SONUCUNUN BİLDİRİLMESİ

Alınan aksiyon kararları için uygulamalar gerçekleşir ve Talep/Şikayet-İtiraza konu olan durum düzeltilir. Bu aşamanın ardından müşteriye satış birimi tarafından bilgi verilir. Çözüm açıklaması KYSS tarafından Şikayet-İtiraz Takip Formu, Talep Takip Formuna kaydedilir.

Satış biriminin şirket mail hesabından veya whatsapp hesabından müşteriye yapılan tüm bildirimler resmi bildirim olarak kabul edilir. Mümkünse müşteri tarafından Müşteri Memnuniyet Anketi doldurması talep edilir.

Her Talep/Şikayet-İtiraz için bir düzeltici faaliyet açılması zorunlu değildir. Talep/Şikayet-İtiraz konusu analiz kalitesini ve müşteri memnuniyetini etkileyen ya da sürekli tekrar eden bir konu ise Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre veya Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürüne göre işlemler başlatılır. Food Feed ÖGKL Talep/Şikayet-İtiraz ların değerlendirilmesi ve çözüme ulaştırılmasında uygulanacak yöntemlere ilişkin SÜREÇ tablosu aşağıda verilmiştir.

TABLO-1

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Sistem Sorumlusu	Laboratuvar Müdürü
Merve SARIOĞLU	Kıvanç DİNÇER
ASLI ELEKTRONİK İMZALIDIR." AĞDAN KOPYALANDIĞINDA YA DA ÇIKTI ALINDIĞINDA KONTROLSÜZ KOPYADIR	



MÜŞTERİYE HİZMET, TALEP/ÖNERİ/ ŞİKAYET /İTİRAZ ve İYİLEŞTİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No:
PR04

Yayın Tarih
01.06.2021

Revizyon Tarih/No
30.04.2024/01

Sayfa 4 / 5

<u>İŞLEM</u>		<u>SORUMLU</u>	<u>SÜRE</u>
<u>Talep-Öneri-Şikayet-İtirazların alınması ve kayıt edilmesi</u>	<u>Yazılı</u>	<u>Satış birimi</u>	<u>1 gün</u>
	<u>Sözlü</u>	<u>Satış birimi, laboratuvar müdürü, KYSS</u>	
<u>Müşteriye bildirim yapılması</u>		<u>Satış birimi</u>	<u>1 gün</u>
<u>Ön değerlendirme yapılması</u>		<u>Laboratuvar müdürü, KYSS</u>	
<u>Ön değerlendirme sonucu müşteriye bildirim yapılması</u>	<u>Kabul</u>	<u>Satış birimi</u>	<u>1 gün</u>
	<u>Red</u>		
<u>KYSS takip formu ile süreç takibi için kayıt altına alınması</u>		<u>KYSS</u>	<u>1 gün</u>
<u>Değerlendirme ekibini toplama</u>		<u>KYSS</u>	
<u>Değerlendirme ve aksiyonların belirlenmesi ekibi</u>		<u>KYSS, laboratuvar müdürü, ilgili birim yöneticisi</u>	<u>1 gün</u>
<u>Alınan aksiyonların müşteriye bildirim yapılması</u>		<u>Satış birimi</u>	<u>1-5 gün</u>
<u>Alınan aksiyonların gerçekleştirilmesi</u>		<u>İlgili birim yöneticisi</u>	
<u>Talep/Şikayet-İtirazın sonucunun müşteriye bildirim yapılması</u>		<u>Satış birimi</u>	<u>1 gün</u>

Talep/Şikayet-İtirazların konusu olan deney sonucunda bir değişiklik saptanmazsa; müşteriye, deney sonuçlarının doğruluğu, deney yönteminin güvenilirliği gibi bilgileri içeren bilgilendirme yapılır. Müşterinin itirazının devam etmesi durumunda; müşteri Tarım ve Orman Bakanlığı tarafından yetkilendirilmiş veya ilgili analizde akredite başka bir laboratuvara analizini yaptırabilir. Kimden geldiği belli olmayan Talep/Öneri/Şikayet-İtirazlara cevap verilmez.

Laboratuvarımıza ulaşan tüm Talep/Öneri/ Şikayet-İtiraz başvuruları gizli olup, üçüncü taraflara bilgi verilmez. Ancak, kamu kurumlarından talep edilmesi durumunda müşteri bilgileri açık edilmeden önce mutlaka müşteri bilgilendirmesi yapılır. Sadece adli ve hukuki durumlar olduğu takdirde, yasal otorite bilgi verilmemesini isterse; bu koşullarda müşteriye bilgilendirme yapılmadan bilgiler paylaşılabilir.

6. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKETİ

Verilen hizmetin değerlendirilmesi ve hizmet kalitemizin iyileştirilmesi amacıyla müşterilere yılda 1 defa anket yapılır. KYSS tarafından satış birimine "Müşteri Memnuniyeti Anketi" kilitli word formatı e-posta atılır. satış birimi müşterilerimize şirket hattına ait whatsapp hesabından, e-posta ve/veya ziyaretler aracılığıyla iletilir. İlgili firmalara anketlerin en geç 1 aylık bir süre içerisinde geri gönderilmesi bilgisi aktarılır.

Anket formları toplandıktan sonra KYSS tarafından analiz edilir. Gelen anketlerde herhangi bir soruda 2 ve altında bir değerlendirme söz konusu ise müşteri ile görüşülerek "Müşteriye Hizmet, Şikayet Ve İyileştirme Yönetimi Prosedürü"ne göre hareket edilir.

Ayrıca her bir sorunun genel değerlendirilmesi yapılarak ortalaması belirlenir. Anket kayıtları ve değerlendirmeler, KYSS tarafından muhafaza edilir. Anket sonuçları KYSS ve Laboratuvar Müdürü tarafından değerlendirilir. Yapılan toplantılarda sonuçlar paylaşılır. Ayrıca anket sonuçları Yönetimin Gözden Geçirme toplantısının gündeminde yer alır ve değerlendirilir.

7. TALEP/ÖNERİ/ŞİKAYET/İTİRAZLARIN ANALİZ EDİLMESİ

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Sistem Sorumlusu	Laboratuvar Müdürü
Merve SARIOĞLU	Kıvanç DİNÇER
ASLI ELEKTRONİK İMZALIDIR." AĞDAN KOPYALANDIĞINDA YA DA ÇIKTI ALINDIĞINDA KONTROLSÜZ KOPYADIR	



MÜŞTERİYE HİZMET, TALEP/ÖNERİ/ŞİKAYET/İTİRAZ ve İYİLEŞTİRME PROSEDÜRÜ

Doküman No:
PR04

Yayın Tarihi
01.06.2021

Revizyon Tarih/No
30.04.2024/01

Sayfa 5 / 5

Tüm müşteri Talep/Öneri/Şikayet-İtirazları, KYSS tarafından Şikayet-İtiraz Takip Formu, Talep Takip Formu, Öneri Takip Formunda işlenir ve kayıtları muhafaza edilir. KYSS tarafından yıl içerisinde gelen Talep/Öneri/Şikayet-İtirazların analizi yapılır ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında gündem maddesi olarak değerlendirilir. Yönetim sistemimizin, teknik faaliyetlerimizin ve süreçlerimizin iyileştirilmesi amacıyla alınan kararlar doğrultusunda "Düzeltilici Faaliyet Prosedürü" uygulanabilir.

8. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Müşteri Memnuniyet Anketleri, Şikayet-İtiraz Takip Formu, Talep Takip Formu, Öneri Takip Formu ve Düzeltilici Faaliyet Formları değerlendirilir ve analiz edilir. Bu incelemeler sonucunda elde edilen bulgu ve iyileştirilmesi gereken konular, her yılsonunda yapılacak olan Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında; yönetim ve tüm personel ile birlikte görüşülür. Görüşülen konular ile ilgili toplantı sürecinde; nasıl bir faaliyet uygulanacağı, kimler tarafından uygulanıp takip edileceği belirlenir.

Bu toplantı sonucunda karara varılan uygulamalar ilgili kişi ya da laboratuvar birimlerinin yıllık hedeflerine dahil edilir. Belirlenen kalite ve teknik hedefler "YGG Karar ve Yıllık Hedef Takip Formu"nda tanımlanır ve her hedef için bir gerçekleştirme tarihi belirlenir. Bu hedeflerin uygulanıp uygulanmadığı "Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü"ne göre izlenir. Bu sayede sürekli iyileştirme için olması gereken döngünün devamlılığı sağlanmıştır. Bu prosedürün işletilmesi sonucu oluşan kayıtlar "Verilerin Kontrolü ve Bilgi Yönetimi Prosedürü"ne göre muhafaza edilir.

9. İLGİLİ DOKÜMANLAR

F01-PR04 Talep-Öneri-Şikayet-İtiraz Kayıt Formu

F02-PR04 Müşteri Memnuniyeti Anketi

F03-PR04 Şikayet-İtiraz Takip Formu

F04-PR04 Talep Takip Formu

F05-PR04 Öneri Takip Formu

F03-PR11 YGG Karar ve Yıllık Hedef Takip Formu

10. REVİZYON

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revize Edilen Madde	Revizyon Açıklaması
01	30.04.2024	Tüm maddelerde	"Şikayet" kelimesi "Talep/Öneri/Şikayet-İtiraz" cümlesi ile değiştirildi.
		Madde 4	Yeni tanımlar eklendi
		Madde 5	İlgili tarafların sürece erişilebilirliği tanımlandı
		Madde 5.1	Talep/Öneri/Şikayet-İtirazların alınması mekanizması detaylandırma tanımlamaları eklendi
		Madde 5.2	Talep/Öneri/Şikayet-İtirazların ön değerlendirme maddesi eklendi
		Madde 5.3	Talep/Şikayet-İtirazların değerlendirme mekanizması detaylandırma tanımlamaları eklendi
		Madde 5.4	Talep/Şikayet-İtirazların sonucunun bildirilmesi mekanizması detaylandırma tanımlamaları eklendi
			Tablo-1 tamamı güncellendi
Madde 6	İletişim yolları detaylandırıldı.		

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Sistem Sorumlusu	Laboratuvar Müdürü
Merve SARIOĞLU	Kıvanç DİNÇER
ASLI ELEKTRONİK İMZALIDIR." AĞDAN KOPYALANDIĞINDA YA DA ÇIKTI ALINDIĞINDA KONTROLSÜZ KOPYADIR	