

	ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	Dokuman no: ADA.Pr.06
		Yayın Tarihi: 13.01.2014
		Revizyon no/ Tarih: 03/02.01.2019
		Sayfa/toplam sayfa: 1/4

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedür, Adalab Gıda Tarım Lab. Hiz. Tic. Ltd. Şti ile ilişkisi bulunan tüm özel ve kamu kurum ve kuruluşları tarafından gelen şikayetlerin değerlendirilip, çözümlerin oluşturulması ve sonuçtan ilgililerin bilgilendirilmesini kapsar.

2. SORUMLULUKLAR

Teknik Personel ve Bölüm Sorumlusu: Müşteri şikayetlerini, laboratuvar müdürlüğüne yönlendirmekten, şikayetlerle ilgili gerekli çalışmaları yaparak Laboratuvar müdürünü bilgilendirmekten ve uygunsuzluklarla ilgili düzeltici faaliyetleri yapmaktan sorumludur.

Kalite Sistem Yöneticisi (KSY): Müşterilerden gelen şikayetlerin kayıt altına alınmasından, değerlendirilmesinden ve konuyla ilgili olarak Laboratuvar müdürünü bilgilendirmekten sorumludur.

Laboratuvar Müdürü: Müşteriden gelen şikayetleri inceleyerek çözümü için ilgili personelle gereğinin yapılmasını sağlamaktan, şikayetlerin sonucunu takip etmekten ve müşteriye şikayetin çözümü konusunda tatmin etmekten sorumludur.

Şikayet Komisyonu: Laboratuvar müdürü, KSY, şikayet konusuyla ilgisi olmayan bölüm sorumlusu (Eğer şikayet konusu şikayet komisyon üyelerinden biriyle alakalı ise, ilgili şikayette komisyona dahil olmaz)

3. TANIMLAR

Şikayet/İtiraz: Hizmetlerimiz ve/veya hizmetlerimizin sonuçlarıyla ilgili olarak doğruluğu Şirketimiz tarafınca doğrulanması önemli olmaksızın, tarafımıza sözel veya yazılı iletilen ve cevaplandırılması beklenen her türlü memnuniyetsizlik ifadesidir.

4. UYGULAMA YÖNTEMLERİ

ADA'nın faaliyetleri ve iş süreçleri ile ilişkisi bulunan tüm kişi veya özel ve kamu kurum ve kuruluşlar öneri ve şikayetlerini telefon, e-mail, anketler veya yüzyüze müşteriler şikayet ve önerilerini ADA'ya iletebilir. ADA'da şikayetler için uygulanan işlemler ADA.P.Pr.06.01 Şikayet Süreç Akış Planı'nda gösterilmiştir.

4.1. Şikayetlerin Sınıflandırılması

Majör (Acil Yüksek Öncelikli) Şikayet : Şikayet sahibinin üretim/hizmet sürecini direkt etkileyen, Müşteri kaybına neden olabilecek veya ADA'yı yasal otorite karşısında zor durumda bırakacak olan, hızlı karar alıp sonuçlandırılması gereken şikayetlerdir.Örneğin;

- ✓ Analiz sonucunun veya raporun hatalı olduğu iddiası,
- ✓ Yasal mevzuatlara aykırı uygulama durumlarının ortaya çıkması,
- ✓ Müşterilerin süreçlerini olumsuz etkileyen durdurma noktasına getiren ve Üretimin durmasına neden olan durumlar,
- ✓ Teklif ve sözleşme şartlarına aykırı hareket,

HAZIRLAYAN Kalite Sistem Yöneticisi Nilgün OLAN	ONAYLAYAN Laboratuvar Müdürü Rahşan PEHLİVAN
--	---

	ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	Dokuman no: ADA.Pr.06
		Yayın Tarihi: 13.01.2014
		Revizyon no/ Tarih: 03/02.01.2019
		Sayfa/toplam sayfa: 2/4

- ✓ Personelin saygısız, etik olmayan davranış sergilemesi iddiası,
- ✓ Raporların söz verilen zamanda gönderilmemesi
- ✓ Analizlerin söz verilen zamanda yapılamaması

Majör (Yüksek öncelikli) Şikayet olarak değerlendirilir.

Minör (Normal Öncelikli) Şikayet: Şikayet sahibinin üretim/hizmet sürecini direkt etkilemeyen, ancak iyileştirme ihtiyacı duyulan uyarılar ve iyileştirme ve geliştirme tavsiyeleri bu kapsamda değerlendirilir

- ✓ Fatura Anlaşmazlığı (mutabakatsızlığı)
- ✓ Karşılıklı yapılan sözleşme hükümlerine aykırı istekler
- ✓ Yeterli müşteri bilgilendirmesi yapılmaması.

Anlık Çözümlenebilen Şikayetler: Şikayet'in alındığı anda çözümü gerçekleştirilen ve anlık sonucu alınan şikayetlerdir.

4.2. Şikayetlerin Yönetim Süreci

ADA, şikâyetleri aldığı andan itibaren sürecin tamamında alınan kararlardan sorumludur. Her şikâyetin sonucunda amaç ADA süreçlerini iyileştirme ve şikâyeti memnuniyete çevirmedir. Memnuniyet sağlayıncaya kadar ilgili şikâyet sahibiyle olan ilişkiler takip edilir.

İtiraz ve şikâyetler süreci aşağıdaki plana uygun olarak yürütülür.

- ✓ Şikâyet Bildirimi/Kayıt Altına Alma
- ✓ Ön İnceleme
- ✓ Çözüm Süreci
- ✓ Geri Bildirim Takip Süreci

Gelen sözlü yada yazılı tüm şikâyetler ve itirazlar, şikâyeti alan kişi tarafından KSY haberdar edilir. KSY şikâyeti inceler ve şikâyet konusu laboratuvar faaliyetimiz ile ilgili ise "ADA.F.Pr.06.02 Şikâyetler Takip Formu"na işler. Laboratuvar Müdürü veya KSY, itiraz/şikâyet sahibi tarafa, talebin alındığını ve en geç 10 gün içerisinde ilgili değerlendirmenin yapılarak sonucun bildirileceğini yazılı olarak beyan eder.

KSY laboratuvar müdürüne konuyu aktararak ön inceleme prosesini başlatmış olur. Ön incelemede şikâyetin majör mü minör mü olduğu belirlenir.

Eğer söz konusu şikâyet ve itiraz, majör ise en geç 4 saat içinde şikâyet komisyonu ile toplanılır. Komisyon şikâyetle konu olan kişi ve bölümün savunmasını dinler. Şikâyetle ilgili "ADA.F.Pr.06.01 Şikâyet Tutanağı" doldurulur. "Uygunsuz İşin Kontrolü Prosedürü"ne göre işlem başlatılır. Duruma göre derhal düzeltme yapılması sağlanır, yapılan düzeltme ve düzeltici faaliyet planı forma kaydedilerek şikâyet sahibi laboratuvar müdürü veya KSY tarafından sözlü, e-mail veya faksla bilgilendirilir ve onayı alınarak düzeltici faaliyet planı uygulanır.

Gelen şikâyetlerin çözümlenme sürecinde müşterilerin bilgilendirilme yöntemi ADA.T.Pr.06.01 Şikâyet/İtiraz Sahibi Bilgilendirme Talimatında belirtildiği şekilde yapılır..

Minör şikâyetler günü esnek olmak koşulu ile haftada 1 kez, max. 2 gün önceden günü ve saati bildirilmek koşulu ile toplanılır

Tüm hizmet kapsamında 2.taraf ile olan anlaşmazlıklarda, 2.taraf ile yapılan sözleşme yükümlülükleri geçerlidir.

İtiraz analiz veya raporlama sonucu için yapılmış ise madde 4.3. ye göre işlem yapılır.

HAZIRLAYAN Kalite Sistem Yöneticisi Nilgün OLAN	ONAYLAYAN Laboratuvar Müdürü Rahşan PEHLİVAN
--	---

	ŞİKAYETLER VE İTİRAZLAR PROSEDÜRÜ	Dokuman no: ADA.Pr.06
		Yayın Tarihi: 13.01.2014
		Revizyon no/ Tarih: 03/02.01.2019
		Sayfa/toplam sayfa: 3/4

İtiraz veya şikayet süreciyle ilgili yapılan tüm çalışmalar, düzeltici faaliyetler ve sonuçları şikayet sahibine yapılan bildirimler “Şikayet Tutanağı”na kaydedilir. Sonuçtan itiraz/şikâyet sahibi taraf laboratuvar müdürü veya KSY tarafından yazılı olarak bilgilendirilir.

Eğer şikayet sahibi ADA’nın yapmış olduğu iş sonucunda maddi ve manevi olarak zarar görmüş ise ve sorun ADA’dan kaynaklanıyor ise ADA’nın yapmış olduğu 3. Taraf Mesleki Sorumluluk Sigortası kapsamında müşterinin zararı karşılanır.

Her şikayetin sonucunda amaç ADA süreçlerini iyileştirme ve şikayeti memnuniyete çevirmedir. Memnuniyet sağlayıncaya kadar ilgili şikayet sahibiyle olan ilişkiler takip edilir.

Şikayetler, Şikayetler Takip Formu ile takip edilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı’nın gündeminde görüşülerek yönetim sisteminin, teknik faaliyetlerin ve müşteri hizmetlerinin iyileştirilmesi için analiz edilir ve bu doğrultuda hedeflerin belirlenmesinde kullanılır.

Şikayetlerin sonuçlandırılma süresi maksimum 10 gündür. Çözümü zaman alacak olan şikayetlerde şikayet sahibine yazılı (e-mail/faks/elden) bilgi verilerek gecikmenin sebebi ve muhtemel sonuçlanma süreci açıklanır.

4.3. Analiz ve Sonuç Raporuna İtirazların Değerlendirilmesi

Söz konusu rapor, teklif alımından başlanarak raporlamanın yapılmasına kadarki süreç detaylıca incelenir. Bu süreçte aşağıdakiler kontrol edilir

- ✓ Analiz ölçüm çıktılarının hesap işlemleri
- ✓ Yöntem uygulanırken kullanılan cihaz ve çözeltiler gözden geçirilir.
- ✓ Yöntemi uygulayan kişiden kaynaklanabilecek hatalar incelenir.
- ✓ Analizle ilgili kayıtlardaki bulgular gözden geçirilir, olabilecek aksaklıklar belirlenir.
- ✓ Gerek duyulursa şahit numune ile analiz tekrarlanır.
- ✓ Gerek duyulursa kalite kontrol çalışması yapılır.

Çalışmaların sonucuna göre varsa hata düzeltilir ve hizmet bedeli iade edilir. Rapor “Raporlama Prosedürü”ne uygun olarak revize edilir. Hatanın aynı analizin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek “Düzeltilici Faaliyet Prosedürü”ne göre işlem başlatılır.

Analiz sonuçları konusunda müşteri ile anlaşılmadığı durumlarda hakem laboratuvara başvuru yapılabilir. Hakem laboratuvarın belirlenmesi müşteri, ADA ve hakem seçilen laboratuvarın karşılıklı anlaşmasına bağlı olup laboratuvarın TÜRKAK Akreditasyonuna sahip olması gerekmektedir. Hakem laboratuvarın sonucuna göre ADA’nın hatalı bulunduğu durumlarda analiz ücretleri ADA tarafından karşılanır.

Müşteriye sunulan tekliflerde/analiz talep dilekçelerinde rapora veya analiz sonuçlarına itiraz süresi belirtilir. Bu dönem içerisinde olabilirliği varsa şahit numune saklanır. Yetkili merciler tarafından verilen eksiklikler için bu süre geçerli değildir.

5. İLGİLİ BELGELER/KAYNAKLAR VE EKLER

HAZIRLAYAN Kalite Sistem Yöneticisi Nilgün OLAN	ONAYLAYAN Laboratuvar Müdürü Rahşan PEHLİVAN
--	---

ELEKTRONİK DAĞITIMDIR. ÇIKTISI KONTROLSÜZ KOYADIR.

	ŞİKAYETLER <i>VE İTİRAZLAR</i> PROSEDÜRÜ	Dokuman no: ADA.Pr.06
		Yayın Tarihi: 13.01.2014
		Revizyon no/ Tarih: 03/02.01.2019
		Sayfa/toplam sayfa: 4/4

ADA.F.Pr.06.01 Şikayet Tutanağı
ADA.F.Pr.06.02 Şikayetleri Takip Formu
ADA.P.Pr.06.01 Şikayet Süreç Akış Planı
ADA.T.Pr.06.01 Şikayet/İtiraz Sahibi Bilgilendirme Talimatı

6. KAYIT KONTROL

Müşteri şikayetleri Prosedürünün işletilmesi sonucu ortaya çıkan kayıtlar Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (ADA.Pr.10) uygun olarak tutulur.

7. DAGITIM

Bu prosedür ilgili tüm personele dağıtılır

8. REVİZYON

Revizyon No	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Açıklama
01	25.04.2014	4	Müşteri şikayeti cevaplama-çözümleme süresi kısaltıldı
02	22.06.2017	1.-4.	Müşteri ibaresi kaldırılarak ilişkisi bulunan tüm özel ve kamu kurum ve kuruluşlar ibaresi yazıldı. – Formların adları değiştirildi ve şikayetler için izlenen yol güncellendi
03	02.01.2019	2-3-4	17025 Standartı revizyonu

HAZIRLAYAN Kalite Sistem Yöneticisi Nilgün OLAN	ONAYLAYAN Laboratuvar Müdürü Rahşan PEHLİVAN
--	---

ELEKTRONİK DAĞITIMDIR. ÇIKTISI KONTROLSÜZ KOYADIR.