



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ve ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.KM.008
İlk Yayın Tarihi	11.11.2005
Revizyon Tarihi	02.01.2023
Revizyon No	15
Sayfa No	1/10

1.0 AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı; Eurofins İstanbul Gıda Kontrol Laboratuvarları (EFİST) tarafından "TS EN ISO/IEC 17025 Test ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği İçin Genel Gereksinimler" standart gerekliliklerine uygun olarak oluşturulan sistemde müşteri/çalışan şikayet, talep ve memnuniyetin değerlendirilmesi ve takibi için yetki yöntem ve sorumlulukları belirlemektir.

Bu prosedür, EFİST'e müşteriler/çalışanlar ve diğer ilgili taraflardan gelen talep istek ve şikayetlerin gizlilik ve tarafsızlık prensiplerine uygun olarak alınması, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması için gerekli tüm faaliyetleri kapsar.

2.0 KISALTMALAR VE TANIMLAR

2.1 Kısaltmalar

EFİST : Eurofins İstanbul Gıda Kontrol Laboratuvarları

KYS : Kalite Yönetim Sistemi

2.2 Tanımlar

İstek: EFİST tarafından verilen deney hizmetlerinde taahhütten farklı olarak müşteri tarafından yapılan taleplerin ifadesidir.

Şikayet: Herhangi bir kişi/kurumdan laboratuvarımıza, EFİST'in faaliyetleriyle ilgili olarak, taahhütlerdeki noksanlık ve algılanan hizmet kalitesi nedeniyle cevap verilmesi beklentisi ile sözlü veya yazılı olarak iletilen her türlü memnuniyetsizlik ifadesidir. Müşteri memnuniyet anketlerinde belirtilen olumsuz durumlar da şikayet olarak değerlendirilir.

Şikayetçi: Şikayeti yapan kişi, kuruluş ya da temsilci.

Müşteri Memnuniyeti: Gerçekleştirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesi.

Çalışan Memnuniyeti Anketi: Yıllık periyotlarda EFİST çalışanlara yönelik olarak yapılan ve çalışanların bağlılık, motivasyon ve iş tatminlerinin ölçülmesi amacıyla uygulanan ankettir.

3.0 SORUMLULAR

3.1 Tüm EFİST çalışanları, laboratuvara gelen şikayet ve isteklerini bildirmekten, sorumlu olduğu şikayet ve isteklerin nedenini belirlemekten ve şikayetlerle ilgili gerekli çalışmaları yaparak KYS Sorumlusu'na iletmekten ve uygunsuzluklar ile ilgili düzeltici faaliyetleri yapmaktan,

3.2 Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu, şikayet ve talepleri değerlendirerek "FO.KM.015 Şikayet/İstek Takip Formu" ile numaralandırmaktan, ilgili forma kaydetmekten, laboratuvara iletilen şikayetlerle ilgili yapılan ön değerlendirme sonucunda şikayetin

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Günnur ONAK Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu	Gülşen GÖÇ Laboratuvar Müdürü	Özlem ŞİRİN KIRBAŞER Genel Müdür

ELEKTRONİK NÜSHA GÜNCEL ve KONTROLLÜ OLUP BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

Doküman No	PR.KM.008
İlk Yayın Tarihi	11.11.2005
Revizyon Tarihi	02.01.2023
Revizyon No	15
Sayfa No	2/10

laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olmadığını şikayetçiye gerekçeleri ile yazılı olarak bildirmekten, şikayet sonucu alınan aksiyonlar hakkında şikayetçiye yazılı bilgi vermekten, kapatılmış şikayet ve müşteri isteklerine ait sonuçları, "Şikayet/İstek Kayıt Formu" ile dokümanete etmekten,

- 3.3 Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu ve Laboratuvar Müdürü:** Bu prosedür doğrultusunda gerçekleştirilen faaliyetlerin etkin bir şekilde yönetilmesinden, gelen şikayet/istek doğrultusunda ön değerlendirme yapmaktan, eğer bir şikayet söz konusu ise şikayetin laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrulamaktan, gerekiyorsa şikayetin Düzeltici Faaliyet veya Uygun Olmayan İş olup olmadığı kararını vermekten ve söz konusu şikayet/isteğin kaynaklandığı birimi veya personeli belirlemekten sorumludur.
- 3.4 Satış Bölge Müdürü/Satış Destek Uzmanı:** Müşteri şikayet ve isteklerinin etkin olarak takibini sağlayarak müşteri sorunlarını doğru bir şekilde ve zamanında çözülmesini sağlamaktan sorumludur. Ayrıca müşteriler ile güçlü ve güvenilir bir ilişki geliştirerek müşteri taleplerine mümkün olduğu kadar hızlı geri dönüş sağlamakla yükümlüdür.
- 3.5 Şikayetin Kaynaklandığı Birim Sorumlusu ve Sorumlu Personel:** Şikayetin kök neden analizini ilgili talimata göre yapmaktan, şikayetin çözümlenerek tekrarının engellenmesi için yapılacak *Düzeltilme ve/veya Düzeltici* Faaliyetleri gerçekleştirmekten ve faaliyet sonuçlarını dokümanete etmekten sorumludur.
- 3.6 Genel Müdür:** Faaliyetlerin bu prosedür doğrultusunda gerçekleşmesinin sağlanmasından ve gerçekleştirilen faaliyetlerin etkinliğini onaylamaktan sorumludur.
- 3.7** Bu prosedürün oluşturulmasından KYS Sorumlusu, kontrol edilmesinden Laboratuvar Müdürü ve onaylanmasından Genel Müdür sorumludur.

4.0 UYGULAMA YÖNTEMLERİ

4.1 Şikayet Konuları

EFİST'e gelebilecek şikayet konuları aşağıda örneklendirilmiştir ancak bu durumlarla sınırlı değildir.

- Analiz sonuçları hakkında yapılan şikayetler ve itirazlar
- İletişim kalitesi, ilgili kişilere ulaşamaması,
- Müşteriye yetersiz bilgi verilmesi,
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi,
- Analiz raporlarında hata tespiti (müşteri adı, adres, numune tanımı vb.),
- Teklif /Sözleşme sonrası sapmalar,
- Deney ve hizmet kalitesiyle ilgili şikayetler (personelin teknik uzmanlığı, cihaz izlenebilirliği vb.),
- Faturalandırma süreciyle ilgili şikayetler

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Günnur ONAK Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu	Gülşen GÖÇ Laboratuvar Müdürü	Özlem ŞİRİN KIRBAŞER Genel Müdür

Tablo.1 Örnek Şikayetler ve Aksiyon Önerileri

Şikayet Konusu	Düzeltilme/Düzeltilici Faaliyet Önerisi
Hatalı analiz sonucu	<ul style="list-style-type: none">Analiz TekrarıRapor revizyonu<i>Müşterinin bilgilendirilmesi</i>
Yanlış faturalandırma	Faturanın düzeltilmesi
Raporlama süresinin uzaması	Müşterinin bilgilendirilmesi
Raporda hatalı numune bilgisi	<ul style="list-style-type: none">Numune bilgilerinin düzeltilmesi,Rapor revizyonu,<i>Müşterinin bilgilendirilmesi</i>

4.2 Şikayet Yönetimi ve Müşteri İstekleri

4.2.1 Laboratuvar faaliyetleri sonucu ilgili taraflardan iletilen tüm müşteri talepleri (şikayet/istekler) talebi alan kişi tarafından (*Satış Bölge Müdürü/Satış Destek Uzmanı, Sekreter vb.*) "FO.KM.016 Şikayet/İstek Takip Formu"na kaydedilerek KYS Sorumlusu'na iletilir. Bu formda, talepte bulunan firma-kişi bilgileri, istek/şikayete konu *Numune Kodu ve Şikayet/İstek Nedeni* vb. bilgiler bulunmaktadır.

4.2.2 Şikayet/istekler *KYS Sorumlusu tarafından* yıl bazında Yıl / Sıra No şeklinde numaralandırılır.
Sıra No; 01'den başlar ve bir artırılarak devam eder.
Örneğin:2022/01, 2022/02....

4.2.3 *KYS Sorumlusu FO.KM.016 Şikayet/İstek Takip Formu'na kaydedilen şikayet ve talepleri değerlendirerek gerekçeli şikayetler için "FO.KM.015 Şikayet Kayıt Formu" açarak Düzeltilme ve/veya Düzeltilici Faaliyetlerin planlanması ve gerçekleştirilmesi için formu (FO.KM.015) ilgili birim sorumlusuna teslim eder.*

4.2.4 Müşterinin talebi şikayet ise, konuya ilişkin KYS Sorumlusu ve/veya Laboratuvar Müdürü tarafından şikayetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığına dair ön değerlendirme yapılır. Şikayet laboratuvar faaliyetlerinden kaynaklanıyorsa *gerekçeli şikayet* olarak işlem görür ve KYS Sorumlusu/*Satış Birimi* tarafından şikayet sahibine şikayetin kabul edilerek *işleme alındığı* ile ilgili bilgi verilir.

Laboratuvara ulaşan gerekçeli/gerekçesiz tüm Şikayetler için Müşteriye Alındı Teyidi ve yanıt gönderilmeli ve kayıtları muhafaza edilmelidir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Günnur ONAK Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu	Gülşen GÖÇ Laboratuvar Müdürü	Özlem ŞİRİN KIRBAŞER Genel Müdür

Doküman No	PR.KM.008
İlk Yayın Tarihi	11.11.2005
Revizyon Tarihi	02.01.2023
Revizyon No	15
Sayfa No	4/10

Örnek: Müşterinin raporlanan Sonuçlardan şüphe duyması ve sonuçların gözden geçirilmesini istemesi Şikayet olarak kaydedilmelidir. laboratuvar tarafından gözden geçirildikten sonra analiz sonuçlarının doğruluğu onaylanırsa Şikayet "Gereksiz" olarak kayıt altına alınmalıdır.

4.2.5 EFİST'e gelen şikayetin takibini ve alınacak aksiyonlar "PR.KM.004 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü"ne uygun olarak yürütür. Her şikayet için düzeltici faaliyet başlatılmaz. Laboratuvara gelen şikayetlerde "PR.KM.003 Düzeltici Faaliyet Prosedürü" kapsamında düzeltici faaliyete ihtiyaç olup olmadığına KYS Sorumlusu ve Laboratuvar Müdürü karar verir. Düzeltici faaliyet başlatılması gereken durumlarda FO.KM.015 Şikayet/İstek Kayıt Formunda; Düzeltici Faaliyet kutucuğu işaretlenir ve gerekli aksiyonlar başlatılır. Şikayetlerin süreklilik arz etmesi ve/veya ileride tekrarlanma ihtimali olması durumunda düzeltici faaliyet başlatılır ve takibi yapılır.

4.2.6 *Gerekçeli olarak* kabul edilen şikayetler için KYS Sorumlusu şikayete konu birimi belirler. İlgili birim sorumlusu şikayeti giderecek faaliyetleri planlayarak FO.KM.015 Şikayet/İstek Formu'na işler, *Şikayet dosyası açılır ve gerekli faaliyetler başlatılır.*

Şikayetler için oluşturulan dosyada aşağıdaki dokümanların yer alması gerekir.

- Mevcut ise müşteri tarafından iletilen yazılı Şikayet
- Laboratuvarın şikayete yanıtı
- *Mevcut ise* müşteriden gelen geri bildirim;
- Kök-Neden analizi
- *Düzeltilme ve/veya Düzeltici Faaliyet objektif delilleri*

4.2.7 *Düzeltilme ve/veya Düzeltici Faaliyetler* gerçekleştirildikten sonra, yapılan faaliyetler ilgili Birim Sorumlusu tarafından kontrol edilerek forma işlenir ve form *objektif delilleri ile birlikte* KYS Sorumlusu'na teslim edilir.

4.2.8 Şikayet sonucu gerçekleştirilen faaliyetlerin uygunluğu KYS Sorumlusu ve Laboratuvar Müdürü tarafından incelenerek değerlendirilir. Faaliyetler yeterli görülümüşse, KYS Sorumlusu veya gerektiğinde *Satış Birimi* Personeli şikayet sahibine yazılı olarak bildirim yapar, şikayet kapatılır.

4.2.9 Şikayet sahibinin talebi halinde şikayetle ilgili tüm aşamalardan şikayetçi kişi haberdar edilir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Günnur ONAK Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu	Gülşen GÖÇ Laboratuvar Müdürü	Özlem ŞİRİN KIRBAŞER Genel Müdür



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ve ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

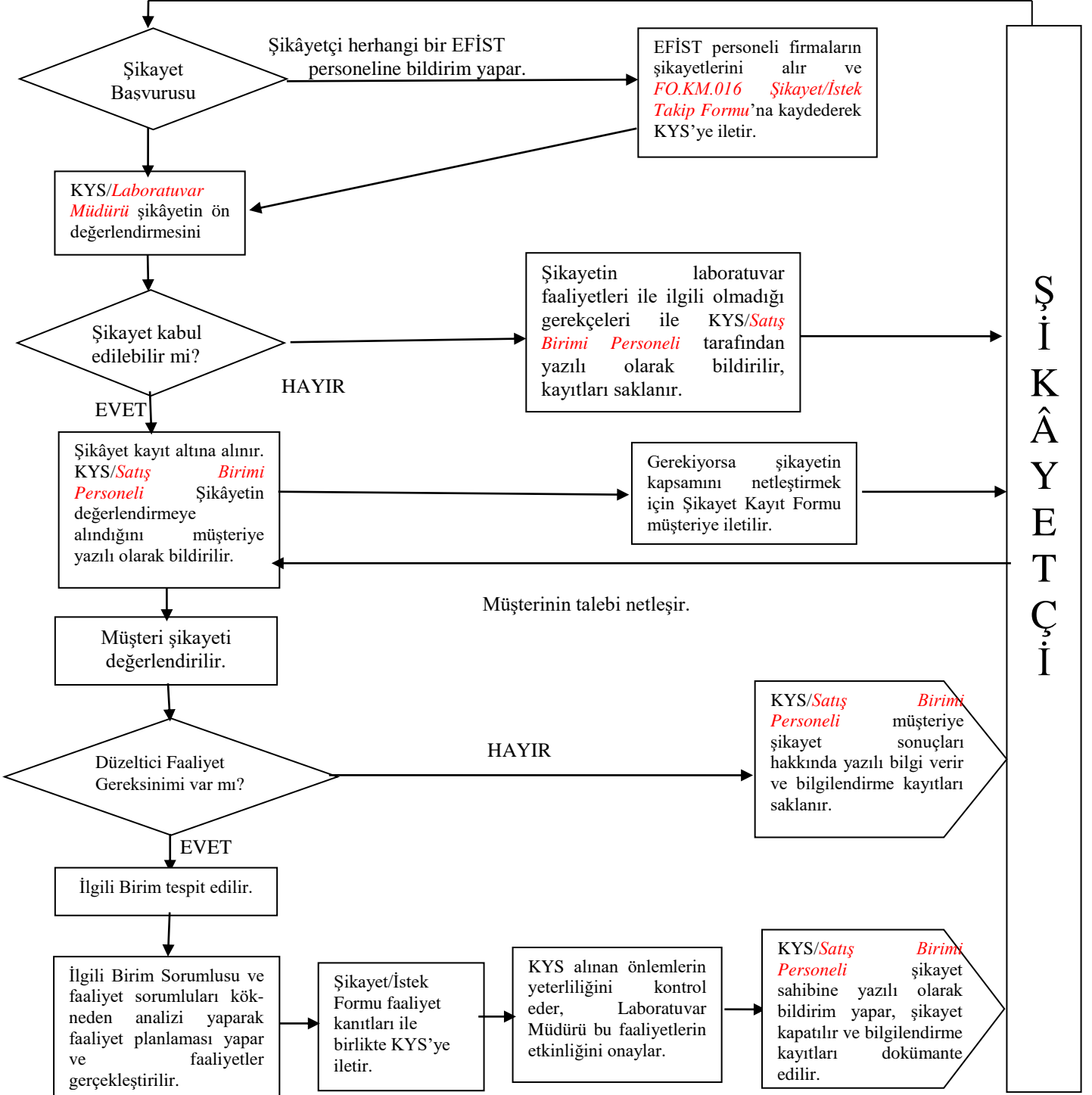
Doküman No	PR.KM.008
İlk Yayın Tarihi	11.11.2005
Revizyon Tarihi	02.01.2023
Revizyon No	15
Sayfa No	5/10

- 4.2.10** Mümkün olan her durumda şikayet sahibine, şikayet sonucu alınan aksiyonlar ve gerekli tüm bilgilendirmeler yazılı olarak yapılmaktadır. Yazılı bilgilendirmelerin bir nüshası ilgili "FO.KM.015 Şikayet Kayıt Formu" ile muhafaza edilir.
- 4.2.11** Şikayetin çözüme kavuşturulup muhatabına geri bildiri için termin tarihi en fazla 7 iş günüdür. Ancak bu süre içinde çözüme kavuşturulması mümkün olmayan şikayetler için gerekçeleri şikayet sahibine yazılı olarak bildirilerek bu süre 1 aya kadar uzatılabilir.
- 4.2.12** Planlanan ve gerçekleştirilen tüm faaliyetlere ilişkin sonuçların etkinliği KYS Sorumlusu tarafından gözden geçirilerek Laboratuvar Müdürü tarafından onaylanır.
- 4.2.13** Şikayet Kayıt Formunda; Düzeltici Faaliyet veya Uygun Olmayan İşin işaretlenmesi durumunda "FO.KM.005 Düzeltici Faaliyet ve Uygunsuzluk Formu"nun doldurulmasına gerek kalmadan konu ile ilgili tüm faaliyetler bu form üzerinden yürütülür.
- 4.2.14** Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan tüm kayıtlar, PR.KM.010 Verilerin Kontrolü ve Bilgi Yönetimi Prosedürü'ne göre KYS Sorumlusu tarafından muhafaza edilir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Günnur ONAK Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu	Gülşen GÖÇ Laboratuvar Müdürü	Özlem ŞİRİN KIRBAŞER Genel Müdür

ELEKTRONİK NÜSHA GÜNCEL ve KONTROLLÜ OLUP BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

4.2.15 Şikâyetlerin Ele Alınması Prosesi



Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Günnur ONAK Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu	Gülşen GÖÇ Laboratuvar Müdürü	Özlem ŞİRİN KIRBAŞER Genel Müdür

4.3 Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi

- 4.3.1** EFİST müşterilerinin aldığı hizmetler konusundaki memnuniyetini değerlendirmek için aktif çalışmaların devam ettiği müşterilere KYS Sorumlusu tarafından gizlilik esasları çerçevesinde e-mail ile müşteri memnuniyeti anketleri iletilir.
- 4.3.2** *Müşteri Memnuniyet Anketi en az senede bir kez yapılacak şekilde planlanır.*
- 4.3.3** Müşteri memnuniyetini sağlayabilmek ve müşteri taleplerinin yakından takibi amacıyla <https://mailchimp.com/> web sayfasında oluşturulmuş FO.KM.017 Müşteri Memnuniyet Anketi kullanılır.
- 4.3.4** Müşterilerimiz ayrıca laboratuvarımız web sitesinin Müşteri Hizmetleri kısmında yer alan FO.KM.017 Müşteri Memnuniyet Anketi ile de memnuniyet derecelerini değerlendirerek laboratuvara iletebilmektedir.
- 4.3.5** Anket formunun doldurulması için anketin düzenlendiği dönem Kalite Birimi tarafından termin süresi verilerek *tüm aktif müşterilere* duyurulur. Sürenin bitiminde <https://mailchimp.com/> web sayfasından müşterilerin yanıtladığı anketlere ait verilerin yer aldığı raporlar indirilerek kayıt altına alınır ve sonrasında anket değerlendirme süreci işletilir.
- 4.3.6** Anket verilerinin değerlendirilmesi gizlilik esasları çerçevesinde KYS Sorumlusu tarafından yapılır.
- 4.3.7** Müşterinin ankette yer alan sorulara vermiş olduğu puanlar 6 ve altında ise müşteri ile derhal iletişime geçilerek memnuniyetsizlik nedenleri öğrenilir. Müşterinin *gerekçeli* bir şikayeti mevcut ise değerlendirmek üzere 4.1.16 maddesinde yer alan şikayetlerin ele alınması prosesi işletilir.
- 4.3.8** Müşteri ankette herhangi bir soruya cevap vermemişse, ilgili soru değerlendirme dışı bırakılır.
- 4.3.9** Anketlerde müşterinin iyileştirilmesini istediği hususlar, belirttiği görüş ve öneriler birer iyileşme fırsatı olarak değerlendirilmektedir.
- 4.3.10** Yılsonunda toplanan her bir anketin hesaba katılmasıyla, tüm soruların yüzdesel payları hesaplanarak müşteri memnuniyet derecesi sayısal olarak hesaplanmaktadır.
- 4.3.11** Müşteriler Memnuniyet Anketlerinin değerlendirilmesinden elde edilen veriler KYS Sorumlusu tarafından istatistiksel olarak değerlendirilerek Yönetimi Gözden Geçirme toplantılarında görüşülür ve sistemin performansının ölçümünde, sürekli iyileştirilmesinde veri analizi olarak kullanılır.
- 4.3.12** Müşteri ile iletişim yazışmaları anket ile birlikte KYS Sorumlusu tarafından muhafaza edilir.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Günnur ONAK Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu	Gülşen GÖÇ Laboratuvar Müdürü	Özlem ŞİRİN KIRBAŞER Genel Müdür

4.4 Müşterilerin EFİST'i Ziyaretleri

- 4.4.1** Diğer müşterilerin gizliliğinin sağlanması kaydıyla, müşterilerin problemlerini çözmek, laboratuvarın kendi performansının izlenmesine izin vermek hususunda EFİST müşterileri ile işbirliği yapar.
- 4.4.2** Müşteri mail veya yazılı olarak laboratuvarı ziyaret etme talebini *Satış Birimi* Personeline iletir.
- 4.4.3** Talep; ziyaret nedeni, ziyaret tarihi, ziyaret edecek kişilerin bilgisini ve sayısını içermelidir.
- 4.4.4** *Satış Bölge Müdürü/Satış Destek Uzmanı*; Ziyaret edilecek laboratuvarın Birim Sorumlusu ve Laboratuvar Müdüründen yazılı onay alır.
- 4.4.5** Daha sonra müşteri ile iletişime geçilerek ziyaret tarihi uygunluğu ve laboratuvarın izin verilen alanlarına girişin yapılabileceği konusunda mutabakat sağlanır.
- 4.4.6** Ziyarete bulunan müşteriye "Ziyaretçi Gizlilik/*Güvenlik* Taahhütnamesi" imzalatılır ve sekreterlik tarafından muhafaza edilir.
- 4.4.7** Müşterilerin belirtilen şartlar altında kendi analizlerini izleyebileceği veya laboratuvar alanlarını görebileceği "EFİST Analiz Hizmet Süreci Esasları"nda ve web sitesinde belirtilerek müşterilere bildirilmiştir.

5.0 KAYITLAR

- FO.KM.015 Şikayet Kayıt Formu
FO.KM.016 Şikayet/İstek Takip Formu
FO.KM.017 Müşteri Memnuniyet Anketi

6.0 DAĞITIM

Tüm Birimler

7.0 REVİZYON DURUMU

Revizyon No	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Nedeni
1	30.06.2006	2.0, 4.2.6	İş Geliştirme Müdürlüğünün kaldırılmasından dolayı 4.2.6 2.0 maddesinin yeniden düzenlenmesi.
2	06.02.2007	4.3.1, 4.3.3	4.3.1 maddesinin yeniden düzenlenerek 4.3.3 maddesinin eklenmesi.
3	02.11.2009	4.0, 4.2.3, 4.2.4	İlgili maddelerin yeniden düzenlenerek prosedürün daha kullanışlı hale getirilmesi.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Günnur ONAK Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu	Gülşen GÖÇ Laboratuvar Müdürü	Özlem ŞİRİN KIRBAŞER Genel Müdür



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ve ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.KM.008
İlk Yayın Tarihi	11.11.2005
Revizyon Tarihi	02.01.2023
Revizyon No	15
Sayfa No	9/10

4	15.05.2013	4.2.3, 4.2.4, 4.2.5	Düzeltilici Faaliyet, Önleyici Faaliyet, Uygun olmayan deney işi ve müşteri şikayet ve istekleri arasındaki ilişkinin tanımlanması ve bölümlerin birime çevrilmesi.
5	15.09.2014	Antet, 4.5.2 maddesinin eklenmesi	Antetin Doküman Hazırlama Prosedürüne göre revizyonu ve Prosedüre "Yıllık Müşteri Memnuniyet anketlerinde gerekçesi belirtilmediği takdirde, sorulara 3 (Orta) - 2 (Kötü) ve 1 (Çok Kötü) şeklinde puan verilmesi durumunda sistemin iyileştirilmesi ve geliştirilmesi için müşteri ile yazılı olarak iletişime geçilerek memnuniyetsizliğin nedenleri veya iyileştirme önerileri araştırılır. Müşteri ile iletişim yazışmaları anket ile birlikte KYS Sorumlusu tarafından muhafaza edilir." ifadesi eklenmiştir.
6	19.08.2016	4.0	23-24.06.2016 Tarihinde TÜRKAK tarafından yapılan denetim sonunda tespit edilen uygunsuzluğun kapatılması için prosedüre aşağıdaki bilgilerin eklenmesi. a) Müşterilerin veya yasal temsilcilerinin kendi deney çalışmalarına tanık olabilmesi için; başvurunun alınması, değerlendirilmesi, diğer müşterilere ait gizli bilginin korunmasına yönelik yapılması gerekenlerin detay olarak tanımlanması. b) Müşterinin düzenlenen Deney raporlarını laboratuvar yetkilileri ile birlikte gözden geçirmek istemesi durumunda laboratuvarın yapması gerekenlerin belirlenmesi. (Madde: 4.10) a) Müşterinin istemesi durumunda doğrulama amaçlı deney numuneleri hazırlaması, ambalajlaması ve gönderilmesi ile ilgili sürecin belirlenmesi (Madde: 4.11) Şikayetlerin çözümlenmesi sırasında kök neden analizi yapılırken kullanılacak metodu içeren talimatın tanımlanması. Müşteri Şikayet ve İsteklerinin YGG Toplantısında görüşüldüğünün tanımlanması (Madde 4.6.11). Müşterilere gönderilecek anket sayısının TÜRKAK Denetçisinin önerisi doğrultusunda orantısız olarak belirlenmesi. Müşterilere gönderilecek anket sayısının TÜRKAK Denetçisinin önerisi doğrultusunda Şikayetlerin çözümlenmesi ve müşteriye geri bildirim için makul bir sürenin belirlenmesi.
7	15.10.2018	Antet, Genel	Şirket Logosu ve Laboratuvar adının değişimi, Prosedür isminin değiştirilmesi, Doküman onayının Üst Yönetim Temsilcisi tarafından yapılacağına tanımlanması, TS EN ISO 17025:2017 revizyonu nedeni ile Şikayet yönetimi sürecinin yeniden düzenlenmesi, Madde numaralarının yeniden düzenlenmesi
8	06.09.2019	4.1.15, 4.2.3	"Müşteri Memnuniyet Anketi"nin puanlama sisteminin 5'lik birimden 10'luk birime değiştirilmesi. İngilizce rapor talepleri için istek kaydı tutulmamasının eklenmesi
9	17.02.2020	3.0, 4.1.11, 4.1.12, 4.1.14, 6.0	Organizasyon yapısındaki görev ve yetki değişiklikleri nedeniyle dokümanları gözden geçiren ve onaylayan sorumluların değişmesi, Şikayet Prosesini detaylandırma, Prosedür isminin değişmesi FO.KM.005 ve PR.KM.010'un isminin değişmesi

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Günnur ONAK Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu	Gülşen GÖÇ Laboratuvar Müdürü	Özlem ŞİRİN KIRBAŞER Genel Müdür

ELEKTRONİK NÜSHA GÜNCEL ve KONTROLLÜ OLUP BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ve ŞİKAYET YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.KM.008
İlk Yayın Tarihi	11.11.2005
Revizyon Tarihi	02.01.2023
Revizyon No	15
Sayfa No	10/10

10	04.08.2020	4.1.13	DD.KM.018 Müşteri Memnuniyet ve Şikayet Süreci dokümanının iptali
11	26.10.2020	3.0, 4.0	Şikayetlerle ilgili müşteriye bildirim yapacak kişinin KYS Sorumlusu olarak değişmesi, 4.2 maddesinin detaylandırılması, Şikayet için müşteriye geribildirim süresinin değişmesi, İlgili maddelerde genel düzenleme yapılması.
12	21.12.2020	2.0, 4.6, 5.0	FO.KM.056 Çalışan Memnuniyet Anketi'nin sisteme eklenmesi
13	01.03.2021	3.4, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4	Organizasyon yapısındaki görev ve yetki değişiklikleri nedeniyle dokümanın gözden geçirilmesi
14	01.07.2022	Genel	Prosedürün detaylandırılması, şikayet konularının örneklendirilmesi
15	02.01.2023	3.4, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5	<i>Organizasyon yapısındaki değişiklik, Gerekçeli-Gerekçesiz şikayet ayrımının açıklanması, müşteri memnuniyet anket süreci için mailchimp web sayfası kullanımının eklenmesi, Çalışan Memnuniyeti sürecinin Personel Talimatına tanımlanması nedeniyle prosedürden çıkarılması</i>

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Günnur ONAK Kalite Yönetim Sistemi Sorumlusu	Gülşen GÖÇ Laboratuvar Müdürü	Özlem ŞİRİN KIRBAŞER Genel Müdür

ELEKTRONİK NÜSHA GÜNCEL ve KONTROLLÜ OLUP BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.