

	<b>AFYONKARAHİSAR GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ</b>	<b>Yürürlük Tarihi</b>	03.01.2019
		<b>Kodu</b>	P.17
		<b>Rev. No / Tarihi</b>	04/30.12.2021
		<b>Sayfa</b>	1/4
<b>MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ</b>			

## 1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı; Afyonkarahisar Gıda Kontrol Laboratuvarı Kalite Yönetim Sistemi kapsamında müşterilerimizden ve diğer ilgililerden gelen şikayetlerin alınması, değerlendirilmesi ve takibi için gerekli uygulamaların tanımlanmasıdır.

Bu prosedür özel ya da resmi talepte bulunan her türlü müşteri şikayetini kapsar.

## 2. SORUMLULUK VE YETKİ

Laboratuvar Müdürü, KYBS, Tüm personel

## 3. UYGULAMA

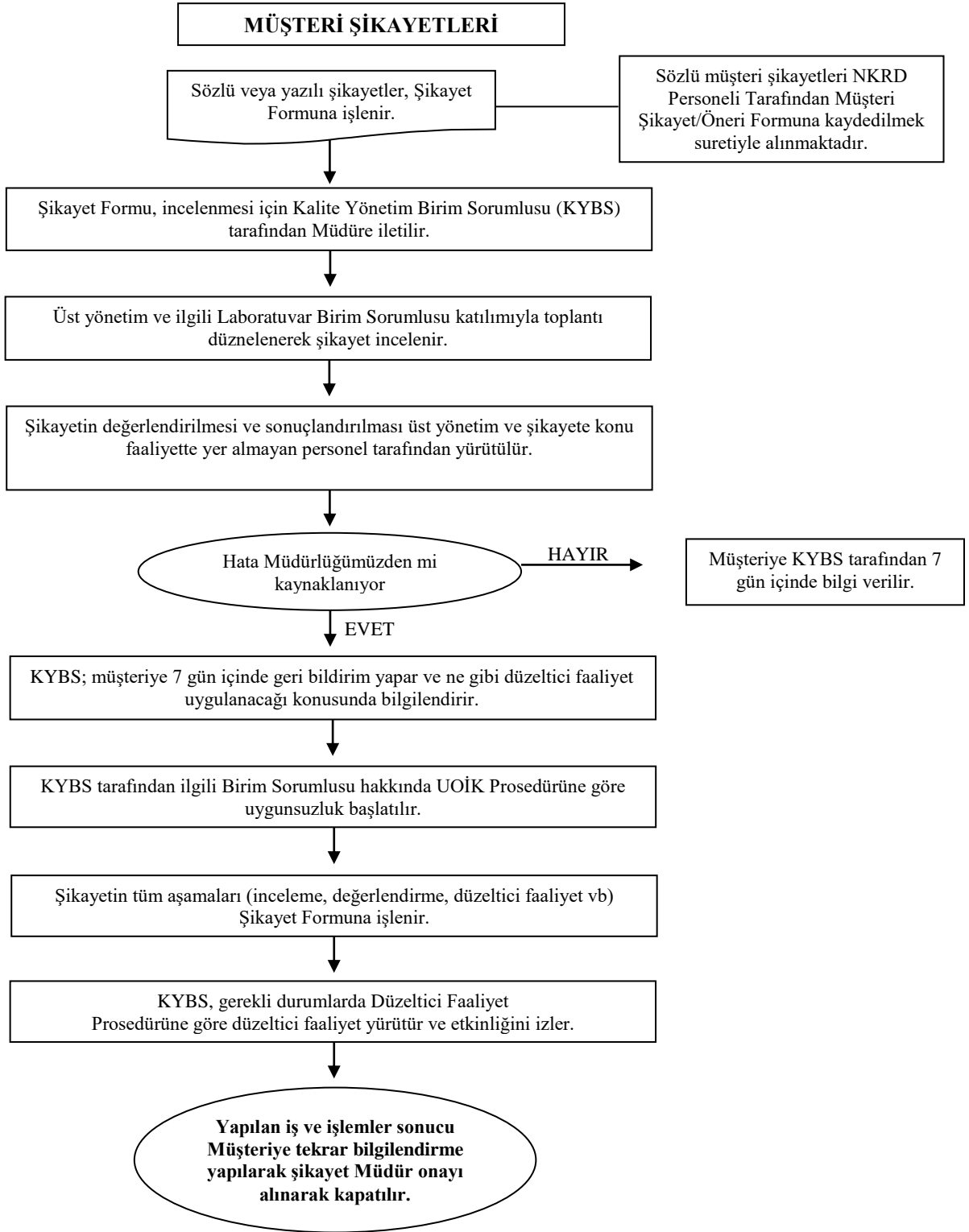
- 3.1 Müşteri şikayetleri Afyonkarahisar Gıda Kontrol Laboratuvarına sözlü ya da yazılı (e-mail, fax, posta) olarak gelebilir.
- 3.2 Şikayeti alan personel, müşterilerden ve diğer ilgililerden gelen yazılı veya sözlü şikayetleri Şikayet Formuna (F.P.17.01) kaydederek KYBS vasıtasıyla Müdüre bildirilir.
- 3.3 *Müdür başkanlığında Müdür Yardımcısı, KYBS ve ilgili birim sorumlusu katılımıyla bir toplantı düzenlenerek ilgili şikayet incelenir. Şikayetlerin takibi amacıyla KYBS formu numaralandırılır.*
- 3.4 *Şikayet incelendikten sonra şikayetin değerlendirilmesi, Üst Yönetim ve şikayete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan tarafsız bir birim sorumlusu tarafından yapılır.*
- 3.5 Yapılan değerlendirme toplantısı sonucu alınan kararlar doğrultusunda müşteriye, KYBS tarafından geri bildirim yapılır (*Söz konusu şikayet KYB ile ilgili ise Müdür Yardımcısı tarafından geri bildirim yapılır*). Bu geri bildirim, şikayetin laboratuvardan kaynaklanıp kaynaklanmadığını ve kaynaklanıyorsa ne gibi bir düzeltici faaliyet uygulanacağını içerir. Müşteriye 7 gün içinde geri bildirim yapılır.
- 3.6 Toplantıda şikayet sebebinin, laboratuvarın uygulamasından kaynaklanan bir hata olduğuna karar verilirse, Laboratuvar Müdürünün bilgisi dahilinde KYBS tarafından ilgili birim sorumlusuna Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürüne (P.11) göre uygunsuzluk başlatılır.
- 3.7 Müşterinin analiz sonucuna itiraz etmesi durumunda, şayet şahit numune ayrılmış ise analizin tekrarlanmasına ve rapor değişikliğine üst yönetim tarafından karar verilir.
- 3.8 Müşterinin aynı analiz sonucuna tekrar itiraz etmesi durumunda varsa şahit numunenin bir miktarı müşteriye verilerek referans bir laboratuvarda analizi tekrarlatması istenir.
- 3.9 Analiz sonuçları ile ilgili olan ve gerekli görüldüğü diğer durumlarda alınan düzeltici faaliyet sonrasında da, müşteri tekrar bilgilendirilebilir.

ELEKTRONİK NÜSHADIR. BASILI HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

	<b>AFYONKARAHİSAR GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ</b>	<b>Yürürlük Tarihi</b>	03.01.2019
		<b>Kodu</b>	P.17
		<b>Rev. No / Tarihi</b>	04/30.12.2021
		<b>Sayfa</b>	2/4
<b>MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ</b>			

- 3.10 Şikayet formları, yapılan faaliyetler sonucunda şikayete konu olan uygulamanın iyileştirilmesinin takibinden sonra, Laboratuvar Müdürünün onayı alınarak kapatılır.
- 3.11 Yıl içerisinde toplanan tüm müşteri şikayetleri KYBS tarafından Şikayet Takip Formu (F.P.17.02) ile izlenir.
- 3.12 Tüm şikayetler KYBS tarafından Yönetimin Gözden Geçirme toplantısında üst yönetime sunulur.
- 3.13 Afyonkarahisar Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü'ne ait Şikayet Proses Akış Şeması Şekil 1' de gösterilmiştir.

	<b>AFYONKARAHİSAR GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ</b>	<b>Yürürlük Tarihi</b>	03.01.2019
		<b>Kodu</b>	P.17
		<b>Rev. No / Tarihi</b>	04/30.12.2021
		<b>Sayfa</b>	3/4
<b>MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ</b>			



**Şekil 1. Şikayet Proses Akış Şeması**

	<b>AFYONKARAHİSAR GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ</b>	<b>Yürürlük Tarihi</b>	03.01.2019
		<b>Kodu</b>	P.17
		<b>Rev. No / Tarihi</b>	04/30.12.2021
		<b>Sayfa</b>	4/4
<b>MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ</b>			

#### 4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- a. Şikayet Formu (F.P.17.01)
- b. Şikayet Takip Formu (F.P.17.02)
- c. Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (P.11)

#### 5. REVİZYON TAKİBİ

Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Sebebi	Nerede Revizyon Yapıldığı
1	14.11.2019	Türkak Denetim	Madde 4'te "Müşteriye 7 gün içinde geri bildirim yapılır" ifadesi eklenmiştir.
2	15.06.2021	Türkak Denetim	Doküman Kontrolü Prosedüründe (P.01) yapılan revizyon sonucu, alt bilgi kısmı çıkarılmıştır ve "Ekler" başlığı kaldırılarak "ilgili dokümanlar" başlığı altına dahil edilmiştir.
3	10.09.2021	İç Tetkik	Madde 3.3, 3.4, 3.5 Şikayet Proses Akış Şeması
4	30.12.2021	Gözden Geçirme	Madde 3.6, 4-c