1. AMAÇ

SOUTHERN AGRICULTURAL LABORATORIES, müşteri şikayetlerinin alınması, değerlendirilmesi ve cevaplandırılması için bu prosedürü uygulamaktadır.

2. SORUMLULAR

Tüm Personel

3. UYGULAMA

3.1. Şikayetlerinin Alınması

Müşteriler şikayetlerini yazılı,sözlü,***mail veya web sayfası üzerinden*** bildirirler. ***Şikayet ve itirazlar*** Laboratuvar Müdürü ve/veya Kalite Yöneticisine bildirir. Şikayetin açık olmaması durumunda, Laboratuvar Müdürü müşteriyle iletişime geçer ve şikayetle ilgili ayrıntılı bilgiyi alır. Kalite Yöneticisi, şikayetle ilgili bilgiyi F.08 Müşteri Şikayet Formuna kaydeder. ***Laboratuvarın verdiği hizmetler ile ilgili, numune alınmasından deneyin yapılması ve deney sonuç raporlarının müşteriye teslim edilmesinden sonraki her aşamada olabilecek şikayetler, müşteri tarafından doldurulan F.08 Müşteri Şikayet Formu ile kayıt altına alınır.***

Müşterinin analiz sonuçlarına itiraz etmesi sonucu Numune Kabul Birimi veya Kalite Yöneticisi tarafından Müşteri Şikayet Formu doldurulması istenir ve bu form Laboratuvar Müdürüne bildirilir.

3.2. Şikayetlerin Değerlendirilmesi

Alınan şikayet Laboratuvar Müdürü ve Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir. ***Müşteri şikâyetinin ortadan kaldırılması için uygun problem çözme teknikleri (beyin fırtınası, balık kılçığı diyagramı, Sebep–Sonuç Analizi, Çetele, Tablo oluşturma v.b.) kullanılarak şikâyetin nedeni tespit edilir.***

Değerlendirme sonucunda, şikayetin giderilmesine yönelik ***Uygun olmayan işin kontrolü prosedürüne göre hareket edilerek*** bir faaliyet yapılıp yapılmayacağına ve düzeltici faaliyet başlatılıp başlatılmayacağına karar verilir. Gerektiği durumlarda Şirket Müdürünün görüşü alınır.

3.2.1. Şikayete Yönelik Faaliyet Yapılmayacaksa

Müşteri şikayetine yönelik bir faaliyet yapılmayacaksa, Laboratuar Müdürü müşteriyle iletişime geçer. Şikayetin neden bir faaliyet yapılmasını gerektirmediğini belirtir.

3.2.2. Şikayete Yönelik Faaliyet Yapılacaksa

Müşteri şikayetinin giderilmesine yönelik bir faaliyet yapılacaksa, ***Laboratuvar Müdürü Teknik Personel ile analiz kayıtlarını baştan sona inceler. Şikayet veya itiraz edene bildirilecek olan karar, şikayet/itiraz konusu analiz faaliyetlerinde yer almamış olan kişi tarafından verilir, gözden geçirilir ve onaylanır.***

Kalite Yöneticisi, Laboratuvar Müdürü ve ilgili gördüğü personelle görüşür ve şikayetin giderilmesi için yapılması gereken faaliyetleri planlar. Planlamada, faaliyeti gerçekleştirecek kişi ve faaliyetin tamamlanacağı tarih belirtilir. Bu bilgiler, Kalite Yöneticisi tarafından F.08 Müşteri Şikayet Formuna kaydedilir. Kalite Yöneticisi belirlenen faaliyetin tamamlanıp tamamlanmadığını takip eder.

Eğer müşteri ikna olmaz ise analiz tekrarı yapılır ve analiz sonucu aynı çıkarsa analiz ücreti müşteriden talep edilir, analiz tekrarında farklı bir sonuç bulunur ise sonuçtan emin oluncaya kadar analiz tekrarlanır, yapılan analiz sonucunda müşteri zarar görmüş ise zararı karşılanır.

Müşteri yine itiraz eder ise ortak olarak belirlenen hakem laboratuvara şahit numune gönderilir. Hakem laboratuvarda Laboratuvarımızla aynı sonucu bulursa bütün masrafları müşteri karşılar. Hakem Laboratuvar Laboratuvarımızdan farklı bir sonuç bulursa Laboratuvarımız sorunun nerden kaynaklandığını belirlemek için analiz sonucuna etki eden tüm faktörleri gözden geçirir ve yapılan analiz sonucunda müşteri zarar görmüş ise zararı karşılanır.

Hakem Laboratuvarın belirlenmesi müşteri, Laboratuvarımız ve Hakem seçilen Laboratuvarın karşılıklı anlaşmasına bağlıdır. Laboratuvarımız Hakem Laboratuvar seçiminde bazı kriterler belirlemiştir. Bunlar;

- ***TS EN ISO/IEC 17025 Standartlarının şartlarını sağlayan ilgili Bakanlıklarından Yeterlik Belgesine sahip ve TÜRKAK tarafından akredite olmuş bir Laboratuvar olmalıdır.***
- ***Laboratuvarımıza karşı yapılan analiz ile ilgili olarak metod, kullanılan cihaz ve ekipmanlar, yapılan hesaplamalarla ilgili açık olmalıdır.***

Kalite Yöneticisi tarafından öngörülen düzeltici faaliyetlerin neticesinde müşteriden gelecek olan cevaplar, tatmin edici olmadığı yönünde ise ve bu tür şikayetler laboratuvarın hizmet kalitesi açısından potansiyel bir risk teşkil edecek seviyede ise önleyici faaliyet başlatılır.

3.3. Şikayetin Cevaplandırılması

Müşteri şikâyetlerini, itirazlarını ve önerilerini cevaplama süresi maksimum 15 gündür. Müşteriye bilgi verilerek bu süre 30 güne kadar uzatılabilir. 30 günden fazla sürecek çalışmalar için Southern yönetimine bilgi verilir. Zamanında cevabı verilmeyen şikâyet ve itirazlar kabul edilmiş sayılır. Müşteriye şikayet ve itiraz sonucu resmi olarak mail ile bildirilir ve geri dönüş bildirim kayıtları 'İstek/Şikayet Bildirim Formu' üzerine kayıt edilir. Tüm müşterilerin şikayet ve itirazlar konusunda bilgilenmeleri amacıyla bu prosedür internet sitesinde (www.southern.com.tr) yer alır.

3.4. Düzeltici Faaliyetler

Kalite Yöneticisi ve Laboratuar Müdürü, yaptıkları değerlendirme sonucunda; şikayetin, Yönetim Sistemi içinde meydana gelen bir uygunsuzluktan kaynaklandığına karar vermeleri durumunda düzeltici faaliyet uygulanır. Uygulanacak olan düzeltici faaliyet P.09 Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre yürütülür.

4. KAYITLAR

- F.08 Müşteri Şikayet Formu

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan kayıtlar, P.11 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre saklanır.

5. REVİZYON DURUMU

Rev.No	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Nedeni
01	01.10.2015	Tüm Maddeler	Doküman gözden geçirme
02	31.10.2017	Madde 3.1 Madde 3.2.2	İlgili maddeler detaylandırılmıştır.
03	14.03.2022	Tüm maddeler	Doküman gözden geçirme

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- P.09 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- P.11 Kayıtların Kontrolü Prosedürü

Dokümanlar, P.02 Doküman Kontrolü Prosedürüne göre kontrol edilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
BAŞAK HARTAVİ KALİTE YÖNETİCİSİ	**MURAT GÜZELER** LABORATUVAR MÜDÜRÜ