

TÜRKİYE ŞEKER FABRİKALARI A.Ş. ŞEKER ENSTİTÜSÜ TS EN ISO/IEC 17025	 Türkşeker	Prosedür No	LAB-PR-07
		İlk Yayın Tarihi	29.08.2007
		Revizyon No/Tarihi	01 / 29.11.2024
		Sayfa No	1 / 3
PROSEDÜR ADI: ŞİKAYET PROSEDÜRÜ			

1.0. AMAÇ VE KAPSAM:

Bu prosedürün amacı; Şeker Enstitüsü Teknolojik Araştırmalar Müdürlüğü Kalite Kontrol Şubesi Laboratuvarının oluşturulan TS EN ISO/IEC 17025'e göre akreditasyonu kapsamında, şikayetlerin alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesine yönelik olarak bir sistem oluşturmaktır.

2.0. SORUMLULAR:

- Şeker Enstitüsü Müdürü
- *Fabrika Müdür Yardımcısı (Teknik)*
- Kalite Kontrol Şubesi Kısım Müdürü
- Kalite Kontrol Şubesi Müdür Yardımcısı
- Kalite Kontrol Şubesi Mühendisi
- Araştırma Laborantı, Laborant ve Laborant Yardımcısı

3.0. PROSEDÜR DETAYI:

3.1. Laboratuvar müşteri memnuniyetini değerlendirmek amacı ile anket yapar. Bu amaçla hazırlanan Müşteri Görüş Anketi ve Şikayet Bildirim Formu kullanılır ve bu formlar müşteriye elden, ebys (elektronik bilgi yönetim sistemi), elektronik posta veya faks yolu ile iletilir. *Bu form, Şikayet Prosedürü ile birlikte <http://enstitu.turkseker.gov.tr/hizmetler-teknolojik-kalitekonrol/> adresli linkte de yayımlanmıştır.*

3.2. Şikayet ya da önerisi olan kişi, Müşteri Görüş Anketi ve Şikayet Bildirim Formu doldurur. 1. Sorudaki cevaplarda; Her zaman =4 puan, Çoğunlukla =3 puan, Nadiren =2 puan ve Hiçbir zaman =1 puan; 2. Sorudaki cevaplarda Evet= 1 puan, Hayır= 4 puan; diğer soruların cevaplarında Laboratuvara verilen puan 4= Mükemmel, 3= Başarılı, 2= Orta, 1= Başarısız olarak hesaplanır. Cevap verilmeyen sorular 2=Orta olarak kabul edilir.

TÜRKİYE ŞEKER FABRİKALARI A.Ş. ŞEKER ENSTİTÜSÜ TS EN ISO/IEC 17025	 Türkşeker	Prosedür No	LAB-PR-07
		İlk Yayın Tarihi	29.08.2007
		Revizyon No/Tarihi	01 / 29.11.2024
		Sayfa No	2 / 3
PROSEDÜR ADI: ŞİKAYET PROSEDÜRÜ			

3.3. Anketin puan değerlendirmesi aşağıdaki tabloya göre yapılır.

Toplam Puan	Değerlendirme
8-16 puan arası	Olumsuz
17-32 puan arası	Olumlu

Olumsuz olarak değerlendirilen (8-16 puan arası) anket için düzeltici faaliyet açılır. Bütün anketlerin değerlendirilmesinde memnuniyet oranı % 80'nin altına düştüğünde düzeltici faaliyet açılır.

3.4. *Müşterilerden gelen, Müşteri Görüş Anketi ve Şikayet Bildirim Formlarının değerlendirilmesi için Anket ve Şikayet Bildirimi Değerlendirme Formu kullanılır. Bu formdaki verilerek kullanılarak, anket sonuçları grafik haline getirilir ve müşteri memnuniyeti tespit edilir.*

3.1. Laboratuvara iletilen görüş/ şikayet, bildirimler değerlendirilir ve doğruluk payı bulunan laboratuvar sorumluluğundaki faaliyetlerden kaynaklandığı geçerli kılınan şikayetlerle ilgili düzeltici faaliyetlere başlanır.

3.2. Şikayetin kabul edildiği ve sonucun (gerekli durumlarda sürecin) sunulacağı şikayet sahibine bildirilir.

3.3. Laboratuvarda tadilat, cihazlarda arıza ya da analizlerde gecikmeler olması durumunda, müşteri bilgilendirilir.

3.4. Bu prosedüre konu olan şikayet ve itirazların geçerli kılınması, incelenmesi ve sonuçlandırılması ile ilgili faaliyetler gerekmesi halinde Uygun Olmayan İş Prosedürüne göre yürütülür.

3.5. Müşteri şikayetinin konusu analiz raporundaki sonuca itiraz ise değerlendirilmesi ve gerekirse analizin tekrarı, başka bir personel tarafından yapılır ve Uygun Olmayan İş Prosedürüne göre işlem yapılır. Şikayet, laboratuvar faaliyetleri ile ilgili ise; laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan *Fabrika Müdür Yardımcısı (Teknik)* tarafından objektif olarak değerlendirilir.

Memnuniyete ve şikayete dair bilgiler, yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında değerlendirilir. Değerlendirmeler toplantı raporunda belirtilir. Bu bilgiler, laboratuvar hizmetlerinin kalitesinin artırılması, iyileştirme fırsatları ve düzeltici faaliyetlere ışık tutması amacı ile geri besleme olarak

TÜRKİYE ŞEKER FABRİKALARI A.Ş. ŞEKER ENSTİTÜSÜ TS EN ISO/IEC 17025	 Türkşeker	Prosedür No	LAB-PR-07
		İlk Yayın Tarihi	29.08.2007
		Revizyon No/Tarihi	01 / 29.11.2024
		Sayfa No	3 / 3
PROSEDÜR ADI: ŞİKAYET PROSEDÜRÜ			

kullanılır. *Risk veya fırsat olarak değerlendirilebilecek nitelikteki geri bildirimler, Risk Kaynakları Kontrol ve Değerlendirme Formuna (LAB-FR-91) kaydedilerek izlenir.*

3.6. Gelen şikayetler, önem derecesine göre Müşteri Şikayeti Geri Bildirim Formu ile müşterilere bildirilir ve şikayetler giderilir.

3.7. Müşterinin talep etmesi halinde doğrulama amacıyla numunenin bir kısmı paketlenerek, ücreti müşteri tarafından ödenmek üzere Müşteriye Numune Gönderme Formu ile teslim edilir.

4.0. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

- Müşteri Görüş Anketi ve Şikayet Bildirim Formu (LAB-FR-11)
- Müşteri Şikayeti Geri Bildirim Formu (LAB-FR-62)
- *Anket ve Şikayet Bildirimi Değerlendirme Formu (LAB- FR-103)*
- Düzeltici Faaliyet Formu (LAB-FR-47/A)
- Uygun Olmayan İş Prosedürü (LAB-FR-61)
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü (LAB-PR-04)
- Risk ve Fırsatlar Prosedürü (LAB-PR-19)
- *Risk Kaynakları Kontrol ve Değerlendirme Formu (LAB-FR-91)*