

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı herhangi bir kişi ya da kuruluştan gelen şikayetlerin ve memnuniyetin değerlendirilmesidir. Ayrıca, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini ve sürekliliğini arttırmak için kriterleri tanımlayarak müşteri ve personel memnuniyetinin sağlanması, daha kaliteli bir hizmet verilmesi için yapılan faaliyetlerin gerekli şartların açıklanmasıdır.

2. KAPSAM VE SORUMLULUK

Bu prosedür herhangi bir kişi ya da kuruluştan gelen talepleri, geri bildirimleri (şikayetleri, istekleri), kayıt altına alma, değerlendirme, sonuçlandırma süreçlerini, müşteri ve personel memnuniyet değerlendirmelerini ve gizlilik ilkelerini kapsamaktadır.

Bu prosedürün yürütülmesinden ilk olarak Pazarlama ve Müşteri Temsilcisi, Numune Kabul ve Raporlama Sorumlusu, Kalite Yönetim Birim Sorumlusu ve Laboratuvar Müdürü, sonrasında tüm Birim Sorumluları sorumludur.

Tüm Birim Sorumluları kendi faaliyetlerinden kaynaklanan herhangi bir kişi ya da kuruluştan gelen talepleri (şikayetlerini/isteklerini) çözümlenmekten ve tüm çalışanlar müşteri gizliliğini sağlamaktan sorumludur.

Değerlendirilen taleplerin (şikayet) ilgili birimlere iletilmesinden ve kayıtların tutulmasından Kalite Yönetim Sorumlusu sorumludur.

Bu prosedür Genel Müdür tarafından onaylanır.

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

- Müşteri : Laboratuvarların faaliyet kapsamında yapmış oldukları analizlerden bir veya birkaçının yapılması amacıyla talepte bulunan gerçek veya tüzel kişilerdir
- Faaliyet : Müşterilere sunulan analiz hizmetlerinin yanı sıra, analiz taahhüt süresi, müşteriye karşı yaklaşım ve tavırların uygunluğu, faturalandırmanın yapılması gibi tüm unsurlar.
- Talep : Herhangi bir kişi ya da kuruluşun memnuniyeti sağlanması amacıyla verilen hizmet doğrultusunda, kişi ya da kuruluş tarafından herhangi bir konuya ilişkin yapılan yazılı ve/veya sözlü başvurular.
- Şikayet : Herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik ifadesidir.

HAZIRLAYAN
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

Burcu KESMEZ

KONTROL & ONAY
Genel Müdür

Mustafa AKAR

ELEKTRONİK NÜSHA, BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR

MSA Kalite Yönetim Birim Sorumlusu'nun izni alınmadan çoğaltılamaz.
MSA Tarımsal Analiz Laboratuvarı Tarım Gıda İnş.San.Tic.Ltd.Şti-Kepez Şubesi- Tüm hakları saklıdır

- Geri bildirim : Herhangi bir kişi ya da kuruluş tarafından iletilen görüşler, yorumlar, anketler, talep, memnuniyet, takdir, şikayet beyanları.
- Ziyaretçi : Gezi, eğitim, servis için gelen teknik servis ve yapılan analizleri yerinde inceleme gibi nedenlerden dolayı laboratuvara bağlı herhangi bir bölümü görmek isteyen personel haricindeki kişilerdir.
- Objektiflik : Her bir talep, talebin ele alınması prosesi esnasında, adil ve tarafsız şekilde ,gizlilik içerisinde değerlendirilmesi

4. REFERANS DOKÜMANLAR

TS EN ISO/IEC 17025 Madde 4.1 - 4.2 - 5 - 7.1 - 8.6 - 7.9

PR.06 Uygunsuzlukların Kontrolü Prosedürü

PR.05 Düzeltici ve İyileştirmeye Yönelik Faaliyetler Prosedürü

PR.13 Hizmetin Sağlanması Prosedürü

PR.09 Müşteri İlişkileri ve Teklif Verme Prosedürü

5. UYGULAMALAR

5.1. Talepler/İstekler/Şikayetler

Taleplerin alınması ve kaydı, değerlendirilmesi, istek olarak belirlenmesi ve değerlendirilmesi süreçleri PR.09 Müşteri İlişkileri ve Teklif Verme Prosedürü'ne göre yapılmaktadır.

5.2. Şikayetler (Genel)

Herhangi bir kişi ya da kuruluş tarafından, laboratuvara şikâyetler sözlü ya da yazılı olarak yapılabilir.

Laboratuvara gerek müşterilerden gerek personelden, gerek ise özel/resmi kurum/kuruluşlardan gelen şikâyetler kayıt altına alınmak zorundadır. İlgili taraflar için erişilebilir olması adına PR.21 Şikayet Yönetim Prosedürü ve PR.09-FR.032 Talep Formu, www.msaanaliz.com.tr laboratuvar internet sitesinde yayınlanmaktadır.

Sözlü olarak gelen talepler/şikâyetler Pazarlama ve Müşteri Temsilcisi, Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusu veya Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından PR.09-FR.032 Talep Formu'na yazılır ve özellikle talepte bulunanın adı/soyadı ve iletişim bilgileri ile talebin/şikâyetin açık ifadesi kayıt altına alınır. Laboratuvar personelleri laboratuvarla ilgili şikâyetlerini ilgili formu doldurarak mail ile ya da elden Kalite Yönetim Birim Sorumlusu'na iletebilmektedir.

Yazılı olarak gelen şikâyetler (yazı, mail veya faks) de mutlaka PR.09-FR.032 Talep Formu'na eklenir.

İlgili kişinin talebine göre Laboratuvar Müdürü tarafından şikayet olarak kabul edilen talepler için, ilgili birimler yapılan inceleme/çözüm işlemini PR.21-FR.034 İstek/Şikâyet Değerlendirme Formu'na yazarak, Kalite Yönetim

HAZIRLAYAN
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

Burcu KESMEZ

KONTROL & ONAY
Genel Müdür

Mustafa AKAR

ELEKTRONİK NÜSHA, BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR

MSA Kalite Yönetim Birim Sorumlusu'nun izni alınmadan çoğaltılamaz.
MSA Tarımsal Analiz Laboratuvarı Tarım Gıda İnş.San.Tic.Ltd.Şti-Kepez Şubesi- Tüm hakları saklıdır

Birim Sorumlusu' na sunar. Söz konusu talebe, Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından PR.21-FR.035 İstek-Şikayet Takip Formu' dan şikayet numarası verilerek, şikayetin takibi ve değerlendirmesi yapılır.

5.9.3. Şikâyetin Sebebi İçin Yapılan İnceleme/Çözüm İşlemi

PR.21-FR.034 İstek/Şikayet Değerlendirme Formu' nda Laboratuvar Müdürü tarafından talebi incelemesi için belirlenen birim yetkilisi şikayeti değerlendirerek, Laboratuvar Müdürü tarafından önerilen çalışma/işlem için çalışmaları başlatır. Şikayetin sebebi için yapılan inceleme/çözüm işlemleri forma kaydedilir.

Şikayetin geçerliliğine dair yapılan değerlendirme sonrasında söz konusu şikâyetin değerlendirmeye alındığı ve yapılacak çalışma ile ilgili bilgi, e-posta ve/veya resmi yazı ile şikâyet sahibine bildirilir.

İlgili Birim bütün şikayeti konu alan çalışma ve çözüm için her türlü çalışmayı yapar, inceleme seviyesini, şikayetin oluşma sıklığı ve ciddiyeti ile orantılı olarak belirler.

Şikayet için ilgili sorumlu kendi birimleri için olan kısımlardaki tüm kayıtları geriye dönük olarak inceler.

Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa Şikâyetin sürecini yürüten Personel bu durumu müşteriye iletilen cevap yazısında açıklar ve işin tekrarını sağlar.

Şikayet, analiz sonucuna yönelik ise, analiz aşamaları ilgili birimler tarafından incelenir, analizle ilgili tüm kayıtlar gözden geçirilir. Gerekirse analiz türü, analiz yapılışı, numunenin miktarı ve ilgili birimlere ait laboratuvar şahit numunesi imha süresi geçmemişse ve analiz kalitesi beklemeden dolayı etkilenmeyecekse şahit numuneden birim sorumlusu tarafından tekrar analiz yaptırılabilir.

Şikayet numune saklama süresi içinde alınmadığı için numune bulunmaması veya numune bozulduğu için tekrar analize alınmasının mümkün olmaması durumunda ilgili kişi (müşteri vb.) ile görüşülerek, durum bildirilir. Analiz yapılamaması durumunda, ilk analize ilişkin bilgiler, kalite kontrol işlemleri vb. gözden geçirilerek, müşteriye cevap verilir, gerekirse müşteriden tekrar numune istenir.

İlgili Birim, şikayetin sebebini bulmaya yönelik yapılan inceleme faaliyetleri, sebep bulduktan sonra yaptığı çalışmaları ve şikayetin giderilmesi için çözüm önerilerini/işlemlerini PR.21-FR.034 İstek/Şikayet Değerlendirme Formuna işler.

Birkaç birimi ilgilendiren şikayetler de her Birim kendi birimi adına yaptığı çalışma/inceleme formu tanımlar ve imzalar.

Şikayet sonucunda kalite kayıtlarında (analiz ham veri kayıt def., genel numune kayıt defteri vb.) değişiklik yapılması gerekiyorsa ilgili Birim tarafından paraf, tarih ve şikayet numarası yazılarak kayıta değişiklik yapılarak izlenebilirlik sağlanır.

Uygulamada olanaklı ise, şikâyetlerin laboratuvarımıza iletilmesinden itibaren otuz (30) gün içinde çözümlenmesi esastır.

Şikâyetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise şikayetçinin bilgisi dâhilinde şikâyet

HAZIRLAYAN
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

Burcu KESMEZ

KONTROL & ONAY
Genel Müdür

Mustafa AKAR

ELEKTRONİK NÜSHA, BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR

MSA Kalite Yönetim Birim Sorumlusu'nun izni alınmadan çoğaltılamaz.
MSA Tarımsal Analiz Laboratuvarı Tarım Gıda İnş.San.Tic.Ltd.Şti-Kepez Şubesi- Tüm hakları saklıdır

giderilerek ara değerlendirmeler/raporlamalar ile şikayetçi bilgilendirilir.

5.9.4 Şikayetin Tekrarının Engellenmesi

Uygun bir araştırma sonrasında şikayete yol açan sorunların tekrarlanmasını, düzeltilmesi ve bunların sebeplerini ortadan kaldırarak gelecekte olmasının önlenmesi gibi alınacak tedbirler ilgili birim yetkilisi tarafından belirlenir. Bu tedbirler personel eğitimi, metot kalite parametrelerinin artırılması, yeni metotların/formların devreye alınması veya personel sayısının artırılması vb. gibi tedbirler olabilir. Alınan tedbirler PR.21-FR.034 İstek/Şikayet Değerlendirme Formuna ilgili birim sorumlusu tarafından kaydedilir.

5.9.5 Şikayetlerin/İtirazların Değerlendirilmesi

PR.21-FR.034 İstek/Şikayet Değerlendirme Formu, ilgili birim sorumlusunun değerlendirmesinden sonra Kalite Yönetim Birim Sorumlusu'na iletilir.

Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından şikayet değerlendirmeye tabi tutularak Laboratuvar Sorumlusu ilgili birimlere iletmış olduğu yapılacak çalışma/işlemin yapılıp yapılmadığının kontrolünü yapar, şikayetin sebebi, yapılan çalışmalar, çözüm önerileri/işlemleri ve alınan tedbirler incelenir, Talebin gerçekleşip gerçekleşmediğini, talepten dolayı Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) etkilenip etkilenmediğini irdeler ve PR.21-FR.034 İstek/Şikayet Değerlendirme Formuna değerlendirme sonucu işlenir.

Laboratuvara gelen şikâyetlerin kabulü, takibi, ne durumda olduğu, ilgili kişiye konu hakkında bilgi aktarımının takibini Kalite Yönetim Sorumlusu yapar ve PR.21-FR.034 İstek/Şikayet Takip Formu ile kayıt altına alır.

Şikayete konu olan tarafın Kalite Yönetim Birim Sorumlusu/Kalite Yönetim Birimi olması durumunda bir üst amiri tarafından süreç yürütülür.

İlgili kişinin şikayetinde haklı bulunup DF açılmasının gerekli bulunması durumunda veya planlanan tedbirin yeterli olmaması durumunda Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından PR.06 Uygunsuzlukların Kontrolü Prosedürü'ne göre işlemler yürütülür. Aynı ay içinde 3 defa aynı konuda şikayet alınırsa ve ilgili kişinin haklı bulunup DF açılması gerekli görülürse Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından ayrıca düzeltici ve/veya iyileştirici faaliyet açılır.

Şikayetin değerlendirilmesinde raporun düzeltilmesi gerekli ise, PR.13 Hizmetin Sağlanması Prosedürü'ne göre rapor revize edilir.

5.9.6 Şikayet Sonucunun Şikayetçiye Bildirilmesi

Şikayetin değerlendirmesinin ardından Şikayetçiye, geri bildirim, şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikayet konusu/biriminden bağımsız yetkili/yetkililer tarafından yapılır. Örneğin; teknik konular ile ilgili süreç yönetimi ve geri bildirim Kalite Yönetim Birim Sorumlusu, kalite sistemi ve geneli

HAZIRLAYAN
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

Burcu KESMEZ

KONTROL & ONAY
Genel Müdür

Mustafa AKAR

ELEKTRONİK NÜSHA, BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR

MSA Kalite Yönetim Birim Sorumlusu'nun izni alınmadan çoğaltılamaz.
MSA Tarımsal Analiz Laboratuvarı Tarım Gıda İnş.San.Tic.Ltd.Şti-Kepez Şubesi- Tüm hakları saklıdır

kapsayan şikayetlere ait süreç yönetimi ve bildirim Laboratuvar Müdürü yapar. Böylece; Şikayetçiye, şikayet değerlendirmesinin bittiği bildirilmiş olur ve verilen bilgi PR.21-FR.034 İstek/Şikayet Değerlendirme Formuna işlenir.

Şikayetçinin beklentisinin gerçekleşip gerçekleşmediğine şikayetçi tarafından yapılan geri bildirim göre karar verilir.

İlgili kişiye bilgi verildikten sonra PR.09-FR.032 Talep Formu ve PR.21-FR.034 İstek/Şikayet Değerlendirme Formu, şikayetin kapatılması için Laboratuvar Müdürü'ne iletilir.

5.9.6 Şikayetin Kapatılması

İlgili kişinin talebine göre yapılacak işlemlerin ilgili birimler tarafından yapılması, Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından değerlendirilmesi ve şikayetçiye bilgi verilmesi ve beklentisinin karşılanıp karşılanmamasına göre Laboratuvar Müdürü (Şikayete konu olan taraf Laboratuvar Müdürü/Müdürlüğü ise bir üst amiri/yetkilisi veya müşteri gizliliğini, şeffaflığı ve tarafsızlığı sağlamak amacıyla MSA Tarımsal Analiz Laboratuvarı Laboratuvarı-Merkez Laboratuvar Müdürü) şikayeti onaylayarak kapatır.

Şikayetlerde, Laboratuvar Müdürü ve Kalite Yönetim Birim Sorumlusu ilgili kişinin beklentisinin gerçekleşmemesi durumunda PR.06 Uygunsuzlukların Kontrolü Prosedürü'ne göre işlemler yürütür.

Eğer bu şikayet sistemle veya diğer birimlerle ilgili ise Laboratuvar Müdürü, Kalite Yönetim Birim Sorumlusu ve İlgili Birim Sorumlusu/Sorumluları bir toplantı yaparak gerekli bilgileri vererek önlemleri aldırır.

Müşteri eğer analiz sonucuna itiraz etmişse ve analiz sonucunun yapılan kontrollerde aynı bulunması sonucunda (tekrarüretilebilirlik, cihaz kontrolleri vb.), analiz sonucunda hata olmamasının müşteriye bildirilmesinden müşterinin tatmin olmaması ve analiz sonucuna itirazının devam etmesi durumunda, müşteri analiz izlemeye davet edilebilir veya her iki tarafında kabul edebileceği bir hakem laboratuvara, laboratuvar şahit numunesi gönderilerek veya müşterinin göndereceği yeni bir numunenin (önceki numune ile aynı özellikte olduğunu, taşıdığını müşteri yazılı olarak beyan eder) her iki laboratuvar tarafından çalışılması sağlanarak analiz sonuçları karşılaştırılır.

Resmi istek numunelerinde bakanlığın referans olarak belirlediği laboratuvara bakanlığın şahit numunesi gönderilir. Bu işin organizasyonu ilgili Bakanlık tarafından yürütülür.

Özel istek numunelerinin hakem laboratuvar seçiminde ise TS EN ISO/IEC 17025:2017 standardına göre TÜRKAK'tan akredite bir laboratuvara gönderilir. Hakem laboratuvardan gelen sonuç değerlendirilerek müşteri ile uzlaşma sağlanır. Hakem laboratuvarın verdiği sonuç kesin sonuç olarak kabul edilir. Yapılan analizler sonucuna göre rapor revize edilir. Hakem laboratuvar ile laboratuvarın sonuçları metot kriterlerini karşılayıp karşılamadığı irdelenir. Müşterinin haklı çıkma durumunda Mesleki Sorumluluk Sigortası kapsamında müşterinin zararı karşılanarak, ilgili faaliyetler R.06 Uygunsuzlukların Kontrolü Prosedürü'ne göre başlatılır. Faaliyetler

HAZIRLAYAN
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

Burcu KESMEZ

KONTROL & ONAY
Genel Müdür

Mustafa AKAR

ELEKTRONİK NÜSHA, BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR

MSA Kalite Yönetim Birim Sorumlusu'nun izni alınmadan çoğaltılamaz.
MSA Tarımsal Analiz Laboratuvarı Tarım Gıda İnş.San.Tic.Ltd.Şti-Kepez Şubesi- Tüm hakları saklıdır

sonucunda oluşan kayıtlar PR.01 Dokümanların Hazırlanması, Yayınlanması ve Kontrolü Prosedürü ' ne göre saklanır.

Şikayetler çeşitli alt gruplara ayrılarak en çok tekrar eden şikayetler gözden geçirilir.

Gözden geçirme işleminde ortaya çıkan hatalar laboratuvarın hedef ve politikalarına göre değerlendirilerek laboratuvarın piyasadaki güvenilirliğini korumak için gerekli önlemler alınır. Gerekirse şikayetler için gözden geçirme işlemi daha sık yapılır.

Laboratuvar şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.

5.9.7 Şikayet Formlarının Dosyalanması

PR.09-FR.032 Talep Formu ve PR.21-FR.034 İstek/Şikayet Değerlendirme Formu, Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından arkasına varsa iptal edilen rapor/raporlarla, ilgili Birim Sorumlusu tarafından yapılan analiz tekrar sonuçları vb. kayıtlarla beraber dosyalanır.

PR.09-FR.033 Talep Takip Formu ve PR.09-FR.035 İstek/Şikayet Takip Formlarının yıl sonunda Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından çıktısı alınarak dosyalanır.

5.10. Müşteri ve Personel Memnuniyetinin Belirlenmesi ve Değerlendirilmesi

Müşteriye hizmet kapsamında Numune Kabul ve Raporlama Sorumlusu ve ilgili Birim Sorumluları analiz sonuçları veya yapılan analizlerle ilgili olarak teknik konularda kılavuzluk eder, Müşterinin ihtiyaç duyması halinde raporların değerlendirilmesi vb. konularda bilgilendirme yapılabilir. Müşterilerinden ve personelden herhangi bir geri bildirim gelmeden de müşteri ve personel memnuniyeti ölçülmekte ve değerlendirmeye alınmaktadır.

Müşteri ve Personel Memnuniyeti Anketi Dağıtım

Müşteri memnuniyeti anketi her yıl, yıl içerisinde Pazarlama ve Müşteri Temsilcisi, Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusu ve/veya ilgili personel tarafından (Kalite Yönetim Birim Sorumlusu, Numune Alım Personeli vb.) müşterilere düzenli olarak gönderilerek, laboratuvar internet adresi üzerinden veya müşterinin talep etmesi ile doldurulabilir.

Pazarlama ve Müşteri Temsilcisi, Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusu ve/veya Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından, yıl içerisinde PR.21-FR.036 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu müşterilere ulaştırılır. Anket gönderilirken müşteri şikayetleri kontrol edilerek şikayet bildiren müşteriye öncelikli olarak anket gönderilir.

Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından yıl içinde, PR.21-FR.042 Personel Memnuniyet Anket Formu tüm çalışanlara dağıtılarak, memnuniyet düzeyinin ölçülmesi sağlanır.

HAZIRLAYAN
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

Burcu KESMEZ

KONTROL & ONAY
Genel Müdür

Mustafa AKAR

ELEKTRONİK NÜSHA, BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR

MSA Kalite Yönetim Birim Sorumlusu'nun izni alınmadan çoğaltılamaz.
MSA Tarımsal Analiz Laboratuvarı Tarım Gıda İnş.San.Tic.Ltd.Şti-Kepez Şubesi- Tüm hakları saklıdır

Anket Sonuçlarının Toplanması ve İlan Edilmesi

Anket sonuçları senede 1 defa değerlendirmeye alınır. Her yıl, yılsonunda alınan sonuçlar Pazarlama ve Müşteri Temsilcisi, Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusu ve/veya Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından toplanarak, istatistiksel değerlendirmeye tabi tutulur ve rapor haline getirilir. Rapor, Yönetimi Gözden Geçirme toplantısında ilan edilir. Birim sorumluları anket sonucu olumsuz puan verilen konularda iyileştirme faaliyetleri planlar ve uygulanmasını sağlar.

Personel memnuniyetinin ölçülmesi için, Personel Memnuniyet Anketi tüm çalışanlara senede 1 defa uygulanır ve sonuçlar değerlendirilmek üzere YGG Toplantısı gündemine alınır.

Anket Sonuçlarının Değerlendirilmesi

PR.21-FR.036 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu 4 bölüm altında puanlama ve yorum içeren toplam 19 sorudan oluşmaktadır. Müşteri her bir soru hakkındaki düşüncesini 5 puan üzerinden derecelendirme yaparak cevaplar. Açıklama isteyen sorularda ise müşterinin yorum, öneri ve eleştirilerine yer verilmektedir. Müşterilerin anket sorularına verdiği 3 ve altındaki puanları dikkate alarak faaliyetlerinde iyileştirmeyi hedeflemektedir.

Anket sonucuna göre A1, A2 ve A3 sorularına memnuniyet açısından 1 veya 2 puan verilmesi durumunda anketlerin genel değerlendirmesi beklenmeden, müşteri anketine dayanarak hemen durum Laboratuvar Müdürü'ne bildirilir ve Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından düzeltici faaliyet başlatılır.

Anketlerin genel değerlendirmesi sırasıyla aşağıdaki şekilde yapılır;

- Her bir soru kendi içinde değerlendirilerek tüm anket sonuçları içerisinde ilgili soruya olumsuz yanıt verme oranları hesaplanır. Örneğin; Her bir soru için min %70 memnuniyet (çok iyi ve iyi yüzdelerinin toplamının) sağlanması hedeflenmiştir. Aşağıda örnek hesaplama gösterilmektedir.

A1) TALEPLERE VE SORULARA KISA ZAMANDA, DOĞRU – YETERLİ CVP ALMA

ÇOK İYİ	İYİ	ORTA	İYİ DEĞİL	HİÇ İYİ DEĞİL
9	7	1	0	0

HAZIRLAYAN
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

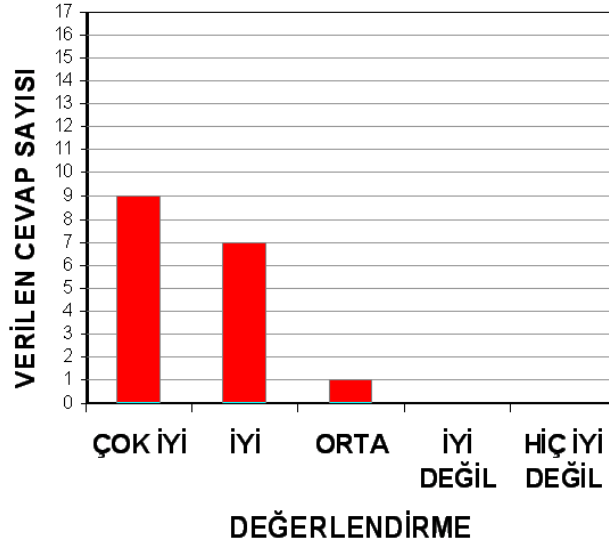
Burcu KESMEZ

KONTROL & ONAY
Genel Müdür

Mustafa AKAR

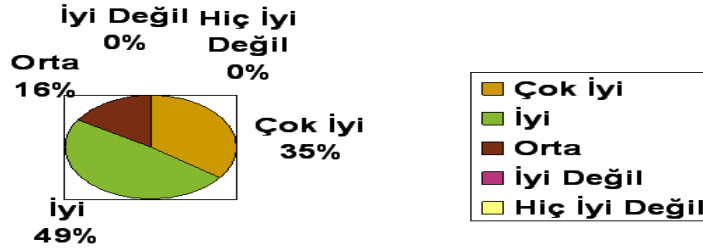
ELEKTRONİK NÜSHA, BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR

MSA Kalite Yönetim Birim Sorumlusu'nun izni alınmadan çoğaltılamaz.
MSA Tarımsal Analiz Laboratuvarı Tarım Gıda İnş.San.Tic.Ltd.Şti-Kepez Şubesi- Tüm hakları saklıdır



- Her bir grup kendi içinde değerlendirilerek gruptaki olumsuz yanıt oranları hesaplanır. Grup içi genel değerlendirmede toplam memnuniyetin min. %70 olması hedeflenmelidir. Aşağıda örnek hesaplama gösterilmektedir.

A GRUBU GENEL DEĞERLENDİRMESİ



- Yorum bölümünde verilen cevaplar değerlendirilerek iyileştirmeye açık alanlar ve kuvvetli yönler belirlenir.
- Yönetimi Gözden Geçirme toplantısında yapılan müşteri memnuniyeti değerlendirme anketi sonuçları, A1, A2 ve A3 sorularına 1 veya 2 puan verilen sorular için başlatılan düzeltici faaliyetler, Pazarlama ve Müşteri Temsilcisi ve/veya Numune Kabul ve Raporlama Sorumlusu tarafından hazırlanan rapor doğrultusunda değerlendirilir.

Toplantı sonunda memnuniyetin %70'in altında olduğu sorular için genel değerlendirme yapılarak iyileştirici faaliyetler belirlenerek Kalite Yönetim Birimi'ne sunulur. Düzeltici faaliyetler, Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından takip edilir.

HAZIRLAYAN
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

Burcu KESMEZ

KONTROL & ONAY
Genel Müdür

Mustafa AKAR

ELEKTRONİK NÜSHA, BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR

MSA Kalite Yönetim Birim Sorumlusu'nun izni alınmadan çoğaltılamaz.

MSA Tarımsal Analiz Laboratuvarı Tarım Gıda İnş.San.Tic.Ltd.Şti-Kepez Şubesi- Tüm hakları saklıdır

PR.21-FR.042 Personel Memnuniyeti Anket Formu puanlama içeren toplam 15 sorudan oluşmaktadır. Personel her bir soru hakkındaki düşüncesini 5 puan üzerinden derecelendirme yaparak cevaplar. Anket üzerinde, personelin yorum, öneri ve eleştirilerine de yer verilmektedir. Personelin anket sorularına verdiği 3 ve altındaki puanları dikkate alınarak uygulanan faaliyetlerde iyileştirme hedeflenmektedir.

Personel tarafından doldurulan PR.21-FR.042 Personel Memnuniyeti Anket Formu, KYB'ye teslim edilir. Anket sonucuna göre, sorulara memnuniyet açısından 1 veya 2 puan verilmesi durumunda anketlerin genel değerlendirmesi beklenmeden, durum Laboratuvar Müdürü'ne bildirilir, Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından düzeltici faaliyet başlatılır ve sonuçlar değerlendirilmek üzere YGG Toplantısı gündemine alınır.

Yönetimi Gözden Geçirme toplantısında yapılan personel memnuniyeti değerlendirme anketi sonuçları, 1 veya 2 puan verilen sorular için başlatılan düzeltici faaliyetler, Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından hazırlanan rapor doğrultusunda değerlendirilir.

Toplantı sonunda memnuniyetin belirlenen hedefin altında olduğu sorular için genel değerlendirme yapılarak ve iyileştirici faaliyetler belirlenerek Kalite Yönetim Birimi'ne sunulur. Düzeltici faaliyetler Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından takip edilir.

Müşterilerden ve personelden gelen tüm geri bildirimler laboratuvar tarafından sürekli iyileştirme olarak kabul edilir.

5.11. Müşterilerin Analiz İzleme Talebi

Müşterilere ve ziyaretçilere laboratuvarın çalışma programı uygun olduğu takdirde, gerçekleştirilen analizleri izleme olanağı sağlanır. Ancak bu diğer müşterilerin gizliliği sağlanarak gerçekleştirilir.

Müşteri veya müşteri temsilcisi, analiz izleme (veya hem analizi izleme hem analiz tekrarı) talebiyle laboratuvara başvuruda bulunabilir. Başvurusunu PR.21-FR.040 Analiz Tekrarı ve İzleme Talep Formu'nu doldurarak yapar.

PR.21-FR.040 Analiz Tekrarı ve İzleme Talep Formu ilgili Birim Sorumlusu ve Laboratuvar Müdürü tarafından incelenir ve en geç 2 gün içinde yazılı veya sözlü olarak cevap verilir. Analiz Tekrarı ve İzleme Talep Formunu müşteri ve Laboratuvar Müdürü'nün imzalaması ile İlgili Birim Sorumlusunun veya Laboratuvar Müdürü'nün denetimi altında analiz izletilebilir. Analizlerin yapıldığı ortamda diğer müşterilerin bilgileri saklı tutulur.

5.12. Müşteri Gizliliğinin Korunması

Laboratuvar Yöneticileri ve çalışanları, faaliyetlerini müşteri gizliliği ve tarafsızlığı ilkelerine dayanarak yürütür. Laboratuvar Yöneticileri ve tüm çalışanları, müşteri gizliliğini ve mülki hakların korunmasını sağlamak için, faaliyetlerini tarafsızlık ilkesi çerçevesinde yürüteceğini PR.09-FR.041 Personel Tarafsızlık ve Gizlilik Taahhütnamesi imzalayarak belgelendirmektedir.

Laboratuvara gelen ziyaretçilere refakat eden kişi tarafından PR.09-FR.039 Ziyaretçi Laboratuvar Gizlilik

HAZIRLAYAN
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

Burcu KESMEZ

KONTROL & ONAY
Genel Müdür

Mustafa AKAR

ELEKTRONİK NÜSHA, BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR

MSA Kalite Yönetim Birim Sorumlusu'nun izni alınmadan çoğaltılamaz.

MSA Tarımsal Analiz Laboratuvarı Tarım Gıda İnş.San.Tic.Ltd.Şti-Kepez Şubesi- Tüm hakları saklıdır



ŞİKAYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ

Doküman No	: PR.21
Yayın Tarihi	: 22.03.2023
Revizyon No/Tarih	: 00/-
Sayfa No	: 11/14

Taahhütnamesi imzalatılır. Ziyaret sırasında müşterinin teknik konulardaki soruları ilgili Birim Sorumlusu ve Laboratuvar Müdürü tarafından cevaplandırılır.

5.13. Dosyalama

Dosyalama PR.01 Dokümanların Hazırlanması, Yayınlanması ve Kontrolü Prosedürü' nde açıklanmıştır.

6. İŞ AKIŞI

HAZIRLAYAN
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

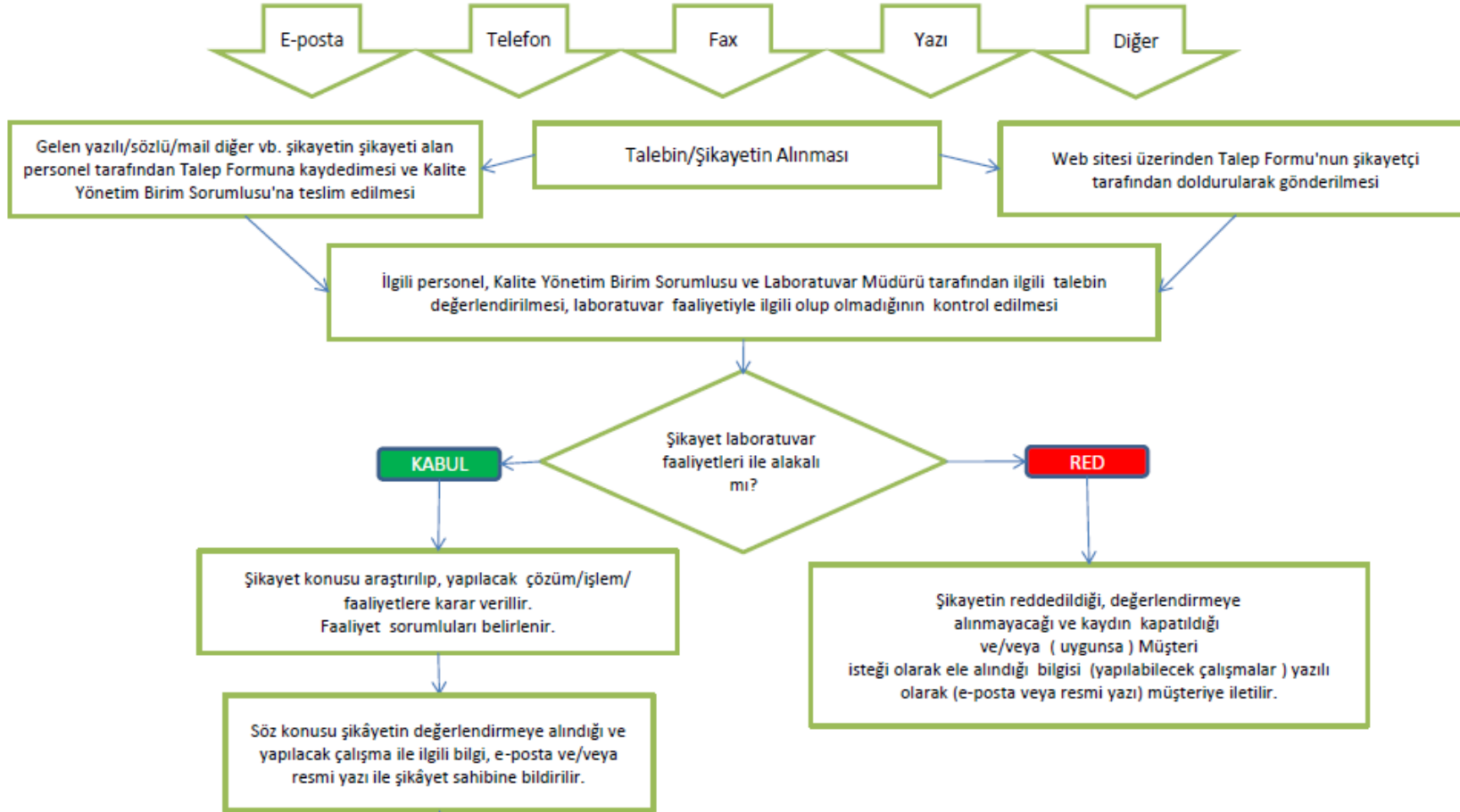
Burcu KESMEZ

KONTROL & ONAY
Genel Müdür

Mustafa AKAR

ELEKTRONİK NÜSHA, BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR

MSA Kalite Yönetim Birim Sorumlusu'nun izni alınmadan çoğaltılamaz.
MSA Tarımsal Analiz Laboratuvarı Tarım Gıda İnş.San.Tic.Ltd.Şti-Kepez Şubesi- Tüm hakları saklıdır



HAZIRLAYAN
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

Burcu KESMEZ

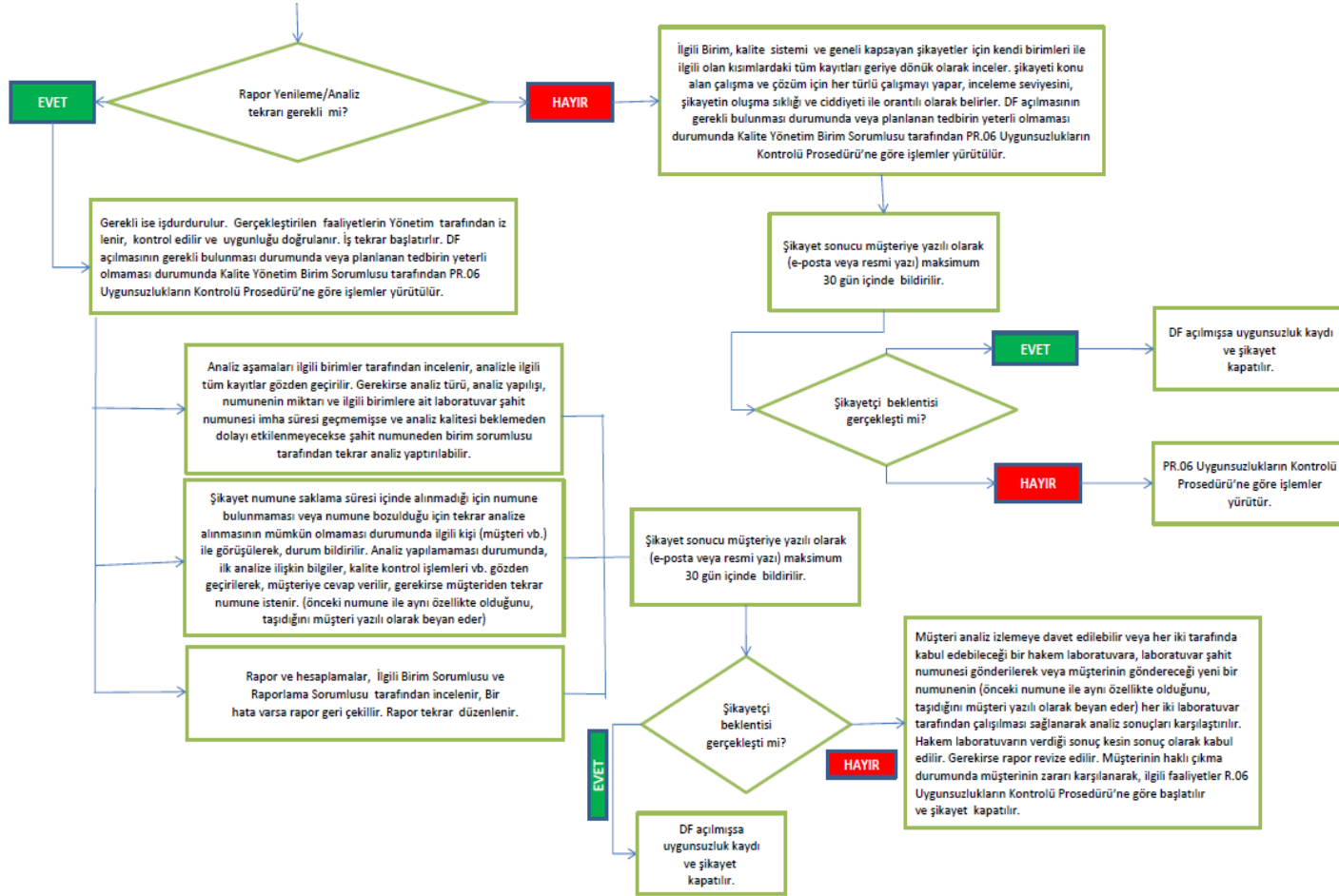
KONTROL & ONAY
Genel Müdür

Mustafa AKAR

ELEKTRONİK NÜSHA, BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR

MSA Kalite Yönetim Birim Sorumlusu'nun izni alınmadan çoğaltılamaz.

MSA Tarımsal Analiz Laboratuvarı Tarım Gıda İnş.San.Tic.Ltd.Şti-Kepez Şubesi- Tüm hakları saklıdır



HAZIRLAYAN

Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

Burcu KESMEZ

KONTROL & ONAY

Genel Müdür

Mustafa AKAR

ELEKTRONİK NÜSHA, BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR

MSA Kalite Yönetim Birim Sorumlusu'nun izni alınmadan çoğaltılamaz.

MSA Tarımsal Analiz Laboratuvarı Tarım Gıda İnş.San.Tic.Ltd.Şti-Kepez Şubesi- Tüm hakları saklıdır

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

PR.21-FR.034	İstek/Şikayet Değerlendirme Formu
PR.21-FR.035	İstek/Şikayet Takip Formu
PR.21-FR.036	Müşteri Memnuniyeti Anket Formu
PR.21-FR.040	Analiz Tekrarı ve İzleme Talep Formu
PR.21-FR.042	Personel Memnuniyeti Anket Formu

HAZIRLAYAN
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

Burcu KESMEZ

KONTROL & ONAY
Genel Müdür

Mustafa AKAR

ELEKTRONİK NÜSHA, BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR

MSA Kalite Yönetim Birim Sorumlusu'nun izni alınmadan çoğaltılamaz.
MSA Tarımsal Analiz Laboratuvarı Tarım Gıda İnş.San.Tic.Ltd.Şti-Kepez Şubesi- Tüm hakları saklıdır