	<b>BİYOTAR</b> <b>ORGANİK TARIM ORMAN KİMYA</b> <b>SAN. ve TİC. A.Ş.</b>	<b>ŞİKAYET YÖNETİM</b> <b>PROSEDÜRÜ</b>	<b>Dok. No:</b>	<b>PR 7.9</b>
			<b>Tarih</b>	<b>05.04.2019</b>
			<b>Rev. No:</b>	<b>02/08.01.2024</b>
			<b>Sayfa No:</b>	<b>1/3</b>

## AMAÇ

Müşterilere sunulan analiz hizmetin uygunluğu konusunda müşteri memnuniyet seviyesini sürekli arttırmak için müşterilerden gelen dilek, istek, şikayet ve önerilerin değerlendirilmesi ve sonuçlandırılmasında yürütülen prosesin etkinliğini sürekli iyileştirmek üzere tanımlamaktır.

## KAPSAM

Hizmete bağlı şartların belirlenmesi, gözden geçirilmesi, ilgililerin; iletişim, şikayet ve geri bildirimler dâhil olmak üzere gerçekleştirilen faaliyetleri kapsar.

## İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

PR 7.10 Uygun Olmayan Analiz İşleminin Kontrolü Prosedürü  
PR 8.7 Düzeltici Faaliyet Prosedürü  
PR 8.6 İyileştirme Prosedürü  
F 8.7 Düzeltici Faaliyet Formu  
PR 8.9 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü  
F 7.9.1 Şikayet Formu  
F 7.9.2 Şikayet Takip Formu  
[www.biyotar.com.tr/bizeyazin.aspx](http://www.biyotar.com.tr/bizeyazin.aspx)

## SORUMLULUK

Şikayet Yönetim Prosedürünün uygulanmasından KYT ve GM sorumludur.

## PROSEDÜR DETAYI

### Şikayetin Alınması

İlgili birimlerle görüşme, müşteri anket, telefon, mail ve web sitesi aracılığı ile dilek, istek, şikayet ve öneriler toplanır. Toplanan bilgiler **Kalite Yönetim Temsilcisi( KYT)** tarafından F 7.9.1 Şikayet Formuna kaydedilir. Şikayet, dilek, istek ve önerilerinin alındığı müşteriye **sözlü/yazılı** bildirilir.

Aşağıdaki durumlarda şikayetlerin önceliği yüksek olarak kabul edilir.

Şikâyetçilerin hizmet alımını durduran problemler  
Kurumsal müşterilerden gelen şikâyetler  
Kurumsal itibarı zedeleyecek problemler  
Aynı müşteriden gelen ve tekrar eden şikâyetler

### Şikayetin alındığının bildirilmesi


**Kalite Yönetim Temsilcisi, şikayetin değerlendirmeye alındığına dair müşteriyi, en fazla 24 saat içinde “şikayetiniz elimize ulaşmıştır” şeklinde sözlü yada yazılı olarak bilgilendirir.**

### Şikayetin ilk değerlendirilmesi

KYT, şikayetin ön incelemesini yapar şikayetin firmamız ile ilgili olup olmadığını tespit eder. Şikayet ile ilgili olarak Laboratuvar Sorumlusu ve Genel Müdür sözlü yada yazılı olarak bilgilendirilir. Şikayet eğer çözülemeyecek durumda ise (firmanın prestijini zedeleyecek kritik noktalar) durum Genel Müdür’e bildirilir.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

**“ELEKTRONİK NÜSHA, BASILI HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.”**

	<b>BİYOTAR</b> <b>ORGANİK TARIM ORMAN KİMYA</b> <b>SAN. ve TİC. A.Ş.</b>	<b>ŞİKAYET YÖNETİM</b> <b>PROSEDÜRÜ</b>	<b>Dok. No:</b>	<b>PR 7.9</b>
			<b>Tarih</b>	<b>05.04.2019</b>
			<b>Rev. No:</b>	<b>02/08.01.2024</b>
			<b>Sayfa No:</b>	<b>2/3</b>

### **Şikayetlerin araştırılması ve müşteriye cevap verme**

*Müşteriden alınan şikayet ile ilgili tüm veriler bir araya toplanır, şikayet konusuyla ilgili tarafsızlık ilkesi gereği faaliyette yer almayan personel tarafından çözüm önerisi 1 hafta içerisinde hazırlanır. Eğer şikayet Kalite Yönetim Temsilcisiyle ilgili ise KYT'e sürece katılmaz şikayetle ilgili tüm yetkileri Laboratuvar Sorumlusu' na devreder. Çözümü daha uzun süren/ sürece şikayetler için müşteri' ye sözlü/ yazılı olarak KYT/ LS tarafından bilgi verilir.*

*Şikayet bütün yönleri ile ele alınarak araştırma yapıldıktan sonra özellikle müşteriye tüketiciyi koruma yasası çerçevesinde çözüm önerileri sunulur. Müşteri bu çözümü istemezse durum kalite prosedürleri çerçevesinde tekrar ele alınır. Belirlenen çözüm çerçevesinde firmamız gerekli işlem ve bilgilendirmeyi ücret iadesi , indirim, bilgilendirme , telafi etme, özür dileme gibi işlemleri yaparak müşteriye bilgilendirir.*

### **Şikayetin takip edilmesi**

Şikayetlerin takibi F 7.9.2 Şikayet Takip Formu ile KYT/ LS tarafından yapılır. Şikayetlerden gelen uygunsuzluklar için DF açılır ve PR 8.7 Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre işleme alınır.

### **Şikayetin karara bağlanması ve kapatılması**

Şikayetçi yapmış olduğu şikayette haklı bulunursa mağduriyet karşılıklı olarak şikayetçi ile varılacak mutabakat sonucu giderilir. Eğer şikayetçinin kendi uygulamalarından doğan bir uygunsuzluk söz konusu ise bu durum gerektiğinde alternatif çözümler üretilerek şikayetçiye iletilir.

İlgili personel şikayetçilerle yaptığı görüşmeler sonucu herhangi bir reklamasyon, iade, iskonto , iptal ve benzeri durumlarda Genel Müdürün onayını alarak karar verir ve şikayeti kapatır. Şikayetçiye şikayet değerlendirmesinin bittiğine dair F 7.9.1 Şikayet Formu ile resmi bildirimde bulunulur.

Müşteri ile mutabık kalınmaması durumunda müşterinin F 7.9.1 Şikayet Formunun açıklama kısmında bildirdiği sebepler tekrar değerlendirilir süreç prosedüre göre devam eder. Geri dönüş alınmadığı durumlarda mutabık kalındığı kabul edilir.

Sonuca Bağlanan Şikâyetlerin Değerlendirilmesi


Şikayetlerin değerlendirilmesi yılda 1 kere YGG toplantısında yapılır.

### **Kayıtların saklanması**

Müşteri şikayetleri ile ilgili tüm kayıtlar KYT tarafından 5 yıl süre ile saklanır. Bilgisayar kayıtları ve diğer kayıtlar kayıtların kontrolü prosedürü ile güvence altına alınmıştır.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

**"ELEKTRONİK NÜSHA, BASILI HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR."**

	BİYOTAR ORGANİK TARIM ORMAN KİMYA SAN. ve TİC. A.Ş.	ŞİKAYET YÖNETİM PROSEDÜRÜ	Dok. No:	PR 7.9
			Tarih	05.04.2019
			Rev. No:	02/08.01.2024
			Sayfa No:	3/3

S. No	MADDE NO	REVİZYON AÇIKLAMASI	DEĞİŞEN SAYFA NO	REV. NO	REVİZYON TARİHİ	YÜRÜRLÜK TARİHİ
1	PR 7.9	Prosedürde genel revizyon yapılmıştır.	Tüm sayfalar	01	13.09.2021	05.04.2021
2	PR 7.9	<i>Prosedürde şikayetlerin ne kadar süre içerisinde kim tarafından alınıp, değerlendirileceği tanımlanmıştır.</i>	1-2	02	08.01.2024	13.09.2021
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

Düzenleme Tarihi: **08.01.2024**

Bu prosedür ile ilgili tüm dokümanlarda yapılan değişiklikler bu sayfaya KYT tarafından kaydedilir. 15 revizyon kaydından sonra form sıfırlanır.

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür

**“ELEKTRONİK NÜSHA, BASILI HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.”**