



etolab
EDREMİT TİCARET ODASI
LABORATUVAR HİZMETLERİ

Doküman Kodu: ETOLAB-PR 06

İlk Yayın Tarihi: 31.01.2022

Revizyon Tarihi: 03.12.2025

Revizyon No: 01

Sayfa No: 1 / 7

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYETLERİ ELE ALMA PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ

Laboratuvarımızda verilen coğrafi işaret analiz hizmetlerinin kalitesinin ve güvenilirliğinin artırması, müşteri memnuniyetinin sağlanması, müşteri şikayetleri ve beklentilerini sistematik olarak alınması, değerlendirilmesi, müşteri bilgilerinin gizliliğinin sağlanması için etkin bir sistemin oluşturulması.

2. KAPSAM

Laboratuvarın tüm hizmet faaliyetleri ile müşteriden sözlü veya yazılı olarak gelen talepleri, memnuniyet ve şikayetleri kapsar.

3. TANIMLAR

Şikayet: Bir kişi veya kuruluşun ETOLAB'ın laboratuvar faaliyetleri, hizmetleri veya sonuçları ile ilgili olarak cevap veya çözüm beklediği memnuniyetsizlik ifadesidir.

Şikayet Sahibi: ETOLAB'a şikayette bulunan müşteri, ilgili taraf, kişi veya kuruluştur.

Geri Bildirim: Müşterilerden veya diğer ilgili taraflardan alınan memnuniyet, memnuniyetsizlik, öneri, talep veya şikayet niteliğindeki bildirimlerin genel adıdır.

Geçerlilik Doğrulaması: Bir şikayetin ETOLAB'ın sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığının ve incelemeyi gerektirecek yeterli bilgiye dayanıp dayanmadığının kontrolüdür.

Şikayet İncelemesi: Şikayetin nedenini ve dayanağını belirlemek amacıyla ilgili kayıtların, teknik verilerin, personel beyanlarının ve diğer objektif kanıtların sistematik olarak değerlendirilmesidir.

Bağımsız Gözden Geçirme: Şikayet sonucunun, şikayete konu olan ilk laboratuvar faaliyetinde yer almamış kişi veya kişiler tarafından tarafsızlık esasına göre gözden geçirilmesi ve onaylanmasıdır.

Tarafsızlık: Laboratuvar faaliyetlerinin objektifliğini olumsuz etkileyebilecek ticari, mali, kişisel veya diğer baskı ve çıkarların bulunmaması veya etkin biçimde yönetilmesidir.

Düzeltilici Faaliyet: Bir uygunsuzluğun nedenini ortadan kaldırmak ve tekrarını önlemek amacıyla yürütülen faaliyettir.

Kapatma: Şikayetle ilgili inceleme ve gerekli faaliyetlerin tamamlanması, nihai sonucun onaylanması ve şikayet sahibine bildirilmesiyle sürecin resmi olarak sona erdirilmesidir.

4. SORUMLULUKLAR

- ❖ Panel Lideri
- ❖ Laboratuvar Müdürü
- ❖ Kalite Yöneticisi
- ❖ Yönetim Kurulu Başkanı

5. UYGULAMA.

5.1. Müşteri ile İletişim ve Hizmetin İzlenmesi

HAZIRLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ

ONAY
YÖNETİM KURULU BAŞKANI



etolab
EDREMİT TİCARET ODASI
LABORATUVAR HİZMETLERİ

Doküman Kodu: ETOLAB-PR 06

İlk Yayın Tarihi: 31.01.2022

Revizyon Tarihi: 03.12.2025

Revizyon No: 01

Sayfa No: 2 / 7

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYETLERİ ELE ALMA PROSEDÜRÜ

Müşteriye sunulan hizmete ilişkin talep, sözleşme, analiz kapsamı, numune kabulü, analiz süresi, raporlama ve gerekli bilgilendirmeler ilgili prosedürler doğrultusunda yürütülür. Analiz süresinde öngörülemeyen bir gecikme, sapma veya müşterinin hizmetini etkileyebilecek önemli bir durum oluşması halinde müşteri gecikmeksizin bilgilendirilir.

Müşteri ile yapılan yazılı ve sözlü iletişimlerde gizlilik, tarafsızlık ve teknik doğruluk esas alınır. Müşteri tarafından bildirilen görüş, öneri ve memnuniyetsizlikler, hizmetin ve yönetim sisteminin iyileştirilmesinde girdi olarak kullanılır.

5.2. Geri Bildirimlerin Tanımlanması

Laboratuvara ulaşan bildirimler; talep, öneri, memnuniyet bildirimi veya şikayet olarak sınıflandırılır. Bir bildirimin “şikayet” olarak değerlendirilmesi için müşterinin veya ilgili tarafın ETOLAB faaliyetlerine ilişkin memnuniyetsizlik ifade etmesi ve doğrudan veya dolaylı olarak bir cevap, açıklama, inceleme ya da düzeltme beklemesi yeterlidir.

Şikayetler telefon, e-posta, yazılı dilekçe, yüz yüze görüşme veya diğer iletişim kanallarıyla alınabilir. Sözlü alınan şikayetler de kayıt altına alınır ve yazılı kayıt haline getirilir.

5.3. Şikayet Prosesinin Erişilebilirliği

ETOLAB, şikayetlerin ele alınmasına ilişkin prosesin açıklamasını talep eden ilgili taraflara sunar. Şikayet sahibine, şikayetin nasıl alınacağı, değerlendirileceği, izleneceği ve sonuçlandırılacağı konusunda gerekli bilgi verilir. Şikayet sürecine erişim, şikayet sahibinin laboratuvar hizmetlerinden yararlanmasını olumsuz etkileyecek şekilde kısıtlanmaz.

5.3.1. Şikayetin Alınması ve Kaydedilmesi

Şikayeti alan personel, mevcut bilgileri ETOLAB-FR 06.02 Müşteri Şikayet Formuna kaydeder. Şikayet kaydında mümkün olduğunca aşağıdaki bilgiler yer alır:

- şikayet sahibinin adı/unvanı ve iletişim bilgileri,
- şikayetin alınma tarihi ve şekli,
- şikayetin konusu ve açıklaması,
- ilgili numune kodu, rapor numarası, analiz tarihi veya hizmet bilgisi,
- şikayetle ilgili doküman, kayıt veya ekler,
- şikayeti alan personelin adı,
- şikayetin ilk sınıflandırması ve önem derecesi.

Alınan şikayet ayrıca ETOLAB-FR 06.06 Alınan Geri Bildirimler Süreci İzleme ve İyileştirme Tablosuna kaydedilir ve kapanıncaya kadar bu kayıt üzerinden izlenir.

5.3.2. Şikayetin Geçerliliğinin Doğrulanması ve Kabulü

Kalite Yöneticisi, şikayetin ETOLAB'ın sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını doğrular. Doğrulama sırasında şikayetin dayandığı rapor, numune kaydı, analiz formu, cihaz kaydı, panel kayıtları, personel yetkilendirmeleri, müşteri iletişimleri ve ilgili diğer kanıtlar incelenir.

HAZIRLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ

ONAY
YÖNETİM KURULU BAŞKANI

 etolab EDREMİT TİCARET ODASI LABORATUVAR HİZMETLERİ	Doküman Kodu: ETOLAB-PR 06
	İlk Yayın Tarihi: 31.01.2022
	Revizyon Tarihi: 03.12.2025
	Revizyon No: 01
	Sayfa No: 3 / 7
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYETLERİ ELE ALMA PROSEDÜRÜ	

Şikayet ETOLAB faaliyetleriyle ilgili ise kabul edilir ve inceleme başlatılır. Şikayet ETOLAB'ın sorumluluk alanı dışında ise reddetme gerekçesi kayıt altına alınır ve şikayet sahibine yazılı olarak bildirilir.

ETOLAB, şikayetin geçerliliğini doğrulamak için gerekli tüm bilgilerin toplanmasından ve doğrulanmasından sorumludur.

5.3.3. Şikayet Sahibine Alındı Bildirimi

Mümkün olan durumlarda şikayetin alındığı şikayet sahibine bildirilir. Bildirimde şikayetin kayıt altına alındığı, değerlendirme sürecinin başlatıldığı ve gerektiğinde ek bilgi talep edilebileceği belirtilir. Şikayetin çözüm süresi konunun niteliğine ve araştırmanın kapsamına göre belirlenir; süreç uzayacaksa şikayet sahibine ara bilgilendirme yapılır.

5.3.4. Şikayetin Araştırılması

Şikayet konusu; ilgili kayıtlar, personel görüşmeleri, teknik veriler, analiz sonuçları, numune hareketleri, kalite kontrol kayıtları ve diğer objektif kanıtlar kullanılarak araştırılır. Araştırma yalnızca şikayete konu olan sonuca değil, aynı veya benzer bir uygunsuzluğun diğer laboratuvar faaliyetlerini etkileyip etkilemediğine de odaklanır.

Şikayet analiz sonucuyla ilgili ise gerektiğinde ham veriler, hesaplamalar, cihaz çıktıları, panel değerlendirmeleri, kullanılan yöntem, rapor içeriği ve kararın dayanağı yeniden gözden geçirilir. Sonucun güvenilirliğini etkileyebilecek bir durum belirlenirse ETOLAB-PR 07 Düzeltici Faaliyet Prosedürü ve ilgili uygunsuz iş hükümleri doğrultusunda işlem başlatılır.

5.3.5. Tarafsızlık ve Bağımsız Gözden Geçirme

Şikayetlerin araştırılması ve karara bağlanması tarafsızlık ilkesiyle yürütülür. Şikayete konu olan ilk laboratuvar faaliyetinde doğrudan görev almış personel, mümkün olduğu ölçüde şikayetin nihai kararını tek başına vermez.

Şikayet sahibine bildirilecek sonuç; şikayete konu olan ilk laboratuvar faaliyetinde yer almamış kişi veya kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir veya onaylanır. Organizasyon yapısı nedeniyle tamamen bağımsız bir personelin bulunamadığı durumlarda tarafsızlığın nasıl güvence altına alındığı kayıt altına alınır ve gerekli yönetim kontrolü uygulanır.

5.3.6. Şikayet Kararı ve Yapılacak Faaliyetler

Araştırma sonucunda şikayet haklı, kısmen haklı veya dayanaksız olarak değerlendirilebilir. Kararın dayanağı olan objektif kanıtlar ETOLAB-FR 06.02 Müşteri Şikayet Formunda kayıt altına alınır.

Şikayet sonucunda gerektiğinde; raporun gözden geçirilmesi, raporun düzeltilmesi veya yeniden düzenlenmesi, analiz tekrarı, müşteri bilgilendirmesi, personel eğitimi, doküman revizyonu, süreç değişikliği, risk değerlendirmesi veya düzeltici faaliyet başlatılması gibi faaliyetler uygulanır.

Tekrarlayan, sistematik veya önemli risk oluşturan şikayetlerde ETOLAB-PR 07 Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre kök neden analizi ve düzeltici faaliyet yürütülür.

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAY YÖNETİM KURULU BAŞKANI
---------------------------------	--------------------------------



etolab
EDREMİT TİCARET ODASI
LABORATUVAR HİZMETLERİ

Doküman Kodu: ETOLAB-PR 06

İlk Yayın Tarihi: 31.01.2022

Revizyon Tarihi: 03.12.2025

Revizyon No: 01

Sayfa No: 4 / 7

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYETLERİ ELE ALMA PROSEDÜRÜ

5.3.7. İlerleme Bilgisi ve Sonucun Bildirilmesi

Mümkün olan durumlarda şikayet sahibine sürecin ilerleyişi hakkında bilgi verilir. Araştırma tamamlandığında şikayet sonucu, yapılan veya planlanan faaliyetler ve gerekiyorsa gerekçe şikayet sahibine resmi olarak bildirilir.

Şikayet sahibine gönderilen nihai bildirim, şikayete konu olan ilk laboratuvar faaliyetinde yer almamış kişi veya kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir veya onaylanır.

5.3.8. Şikayetin Kapatılması

Planlanan faaliyetler tamamlandıktan, sonuç bağımsız olarak gözden geçirilip onaylandıktan ve şikayet sahibine resmi kapanış bildirimi yapıldıktan sonra şikayet kapatılır. Kapanış tarihi ETOLAB-FR 06.02 ve ETOLAB-FR 06.06 kayıtlarına işlenir.

Şikayet sahibi sonucu kabul etmese dahi laboratuvarın yaptığı inceleme, karar gerekçesi ve yürütülen faaliyetler eksiksiz şekilde kayıt altına alınır.

5.3.9. Şikayet Proses Akışı

Adım	Proses	Uygulama
1	Şikayetin alınması	Şikayet sözlü veya yazılı olarak alınır.
2	Kayıt	ETOLAB-FR 06.02 açılır ve ETOLAB-FR 06.06'e kaydedilir.
3	Geçerlilik doğrulaması	Şikayetin ETOLAB faaliyetleriyle ilgili olup olmadığı doğrulanır.
4	Alındı bildirimi	Mümkünse şikayet sahibine kayıt ve süreç bilgisi verilir.
5	Araştırma	Objektif kanıtlar, kayıtlar ve teknik veriler incelenir.
6	Karar ve faaliyet	Haklılık durumu belirlenir; gerekli düzeltme/DF/tekrar analiz vb. başlatılır.
7	Bağımsız gözden geçirme	Sonuç, ilk faaliyette yer almamış kişi tarafından gözden geçirilir/onaylanır.
8	Sonuç bildirimi	Şikayet sahibine sonuç ve gerekli açıklamalar bildirilir.
9	Kapatma ve izleme	Kapanış kaydı yapılır; eğilim ve tekrarlar izlenir, YGG'ye girdi sağlanır.

Şikayetlerin alınmasından kapatılmasına kadar izlenen proses aşağıdaki akış şemasında gösterilmiştir. Şema; şikayetin alınması, geçerliliğinin doğrulanması, araştırılması, bağımsız gözden geçirilmesi, sonucunun bildirilmesi ve kapatılması aşamalarını içerir.

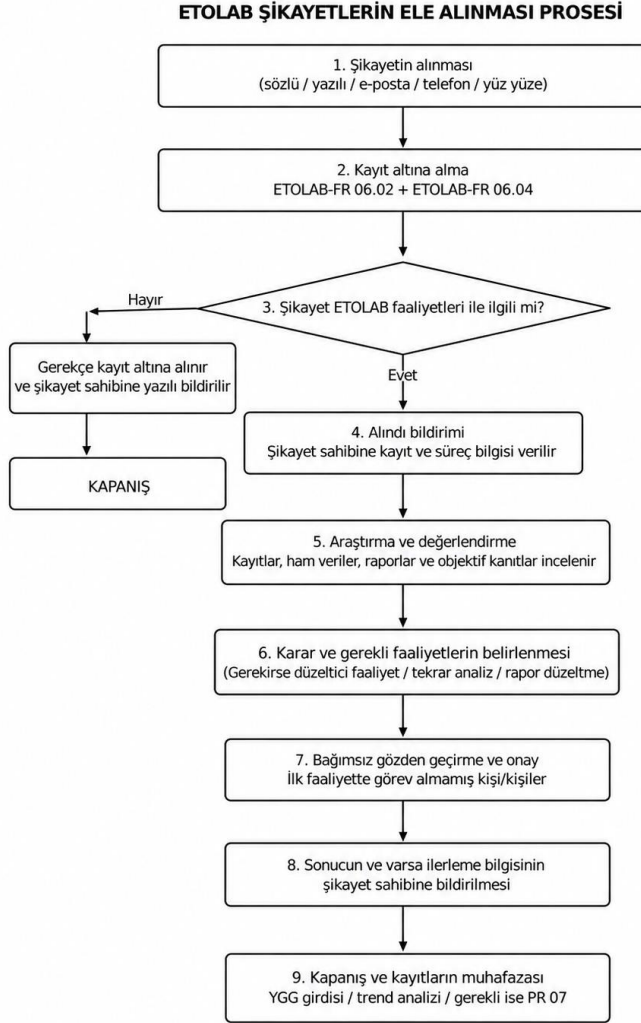
HAZIRLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ

ONAY
YÖNETİM KURULU BAŞKANI



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYETLERİ ELE ALMA PROSEDÜRÜ

Şekil 1. Şikayetlerin Ele Alınması Proses Akışı



5.3.10. Bildirimlerin Önceliklendirilmesi

Şikayetler etkilerine göre önceliklendirilir. Rapor doğruluğunu, numune bütünlüğünü, tarafsızlığı, gizliliği veya müşteri kararını etkileyebilecek şikayetler öncelikli olarak ele alınır. Önceliklendirme, şikayetin araştırılmasına ve tarafsız şekilde sonuçlandırılmasına engel oluşturmaz.

Önem Derecesi	Örnek Durum	Hedef İlk Değerlendirme	Sorumlu
A - Önemli	Rapor/sonuç güvenilirliği, gizlilik, tarafsızlık, numune bütünlüğü	1-5 iş günü	Kalite Yöneticisi + ilgili teknik sorumlu
B - Normal	Hizmet, iletişim, süre,	1-10 iş günü	Kalite Yöneticisi + ilgili

HAZIRLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ

ONAY
YÖNETİM KURULU BAŞKANI



etolab
EDREMİT TİCARET ODASI
LABORATUVAR HİZMETLERİ

Doküman Kodu: ETOLAB-PR 06

İlk Yayın Tarihi: 31.01.2022

Revizyon Tarihi: 03.12.2025

Revizyon No: 01

Sayfa No: 6 / 7

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYETLERİ ELE ALMA PROSEDÜRÜ

Önem Derecesi	Örnek Durum	Hedef İlk Değerlendirme	Sorumlu
	dokümantasyon		birim
C - Düşük	Öneri, genel iyileştirme bildirimi	1-60 iş günü	İlgili birim + Kalite Yöneticisi

5.4. Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi

Müşteri memnuniyeti Kalite Yöneticisi tarafından yılda en az bir kez ETOLAB-FR 06.01 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu kullanılarak ölçülür. Anket sonuçları ETOLAB-FR 06.03 Müşteri Memnuniyeti Anketi Değerlendirme Formu ile analiz edilir.

Memnuniyet sonuçları, müşteri geri bildirimleri, şikayet eğilimleri ve alınan iyileştirme kararları Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında değerlendirilir. Gerekli görülen iyileştirmeler sorumlu, termin ve izleme yöntemi belirlenerek takip edilir.

5.5. Kayıtların Saklanması ve Gizlilik

Şikayetlere ilişkin tüm kayıtlar; şikayetin alınması, geçerlilik kontrolü, araştırma kanıtları, karar, yapılan faaliyetler, yazışmalar, ilerleme bildirimleri ve kapanış kayıtlarını kapsayacak şekilde muhafaza edilir. Kayıtların kontrolü ETOLAB-PR 02 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre yürütülür.

Şikayet sahibine ve diğer taraflara ait bilgiler gizli tutulur. Şikayetin araştırılması için gerekli bilgiler yalnızca yetkili kişilerle ve ihtiyaç kadar paylaşılır.

5.6. Şikayetlerin Analizi ve İyileştirme

Kalite Yöneticisi, şikayetlerin sayısını, konularını, tekrar durumlarını, kapanma sürelerini ve başlatılan düzeltici faaliyetleri periyodik olarak değerlendirir. Tekrarlayan veya benzer şikayetler eğilim analizi kapsamında incelenir. Gerekli durumlarda risk ve fırsatlar güncellenir, süreçler revize edilir ve personel eğitimleri planlanır.

6. REFERANS DÖKÜMANLAR

- ❖ Çalışma ve Gizlilik Sözleşmeleri
- ❖ ETOLAB-PR 02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- ❖ ETOLAB-PR 07 Düzeltici Faaliyet Prosedürü

7. KAYITLAR

- ❖ ETOLAB-FR 06.01 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu
- ❖ ETOLAB-FR 06.02 Müşteri Şikayet Formu.
- ❖ ETOLAB-FR 06.03 Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Formu
- ❖ ETOLAB FR 06.06 Alınan Geri Bildirimler Süreci İzleme ve İyileştirme Formu

8. REVİZYONLAR

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAY YÖNETİM KURULU BAŞKANI
---------------------------------	--------------------------------



etolab
EDREMİT TİCARET ODASI
LABORATUVAR HİZMETLERİ

Doküman Kodu: ETOLAB-PR 06

İlk Yayın Tarihi: 31.01.2022

Revizyon Tarihi: 03.12.2025

Revizyon No: 01

Sayfa No: 7 / 7

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE ŞİKAYETLERİ ELE ALMA PROSEDÜRÜ

Rev.01 / 03.12.2025 – Revizyon Nedeni: Tanımlar ve Kısaltmalar bölümü eklenmiş; şikayet, geri bildirim, geçerlilik doğrulaması, şikayet incelemesi, bağımsız gözden geçirme, tarafsızlık, düzeltici faaliyet ve kapatma kavramları tanımlanmış; bölüm numaraları buna göre güncellenmiştir.

HAZIRLAYAN
KALİTE YÖNETİCİSİ

ONAY
YÖNETİM KURULU BAŞKANI