

	BALIKESİR GIDA KONTROL LABORATUVARI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ			
	Doküman No PROKYB003	İlk Yayın Tarihi 17.08.2009	Revizyon No/Tarihi 11/21.09.2021	Sayfa No 1 / 5
MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ				

1. AMAÇ

Balıkesir Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü müşterileri veya müşteri temsilcileri ile taleplerine açıklık kazandırmaları ve yapılan işle ilgili laboratuvar performansını izlemeleri için diğer müşterilere karşı gizliliği sağlamak koşulu ile işbirliği ve iletişim metotlarını belirlemek, kuruluşumuzda verilen hizmetin kalitesini ve güvenilirliğini artırmak için müşterilerden ve diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin ve memnuniyetlerin değerlendirilmesi için bir sistem oluşturmaktır.

2. KAPSAM

Balıkesir Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü içerisinde müşteri ile muhatap olan bölümler.

3. SORUMLULAR

- Müdür
- Kalite Yönetim Birimi
- NKRD Birimi
- Tüm Personel

4. TANIM VE KISALTMALAR

Müşteri: Balıkesir Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğünün muayene ve analiz kapsamında ilişkileri olan özel veya tüzel kişilerdir.

İlgililer: Balıkesir Gıda Kontrol Laboratuvarı Müdürlüğü

NKRD: Numune Kabul Ve Rapor Düzenleme

5. UYGULAMALAR

Müşteriyle ilgili politikamız

Müşteriye verilen hizmetlerde; müşteriye ait gizli bilgiler, müşterinin her türlü patent, mülki, tescilli ve tescilsiz hakları kurumumuz tarafından korunur, bu konular Gizlilik Ve Güvenlik Prosedürüne göre yapılır. Deney sonuçları rapor halinde müşterilere iletilir. Telefonla, faksla veya e-mail yoluyla üst yönetimin uygun görmesi durumunda analiz raporuna ait sonuçlar Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Birim Sorumlusu tarafından müşteriye bildirilir.

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.		
Hazırlayan Kalite Yönetim Birimi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Birim Sorumlusu	Onaylayan Müdür
Alper GÜNGÖR	Havva OĞUZ ÇELİK	İlhami İLHAN

	BALIKESİR GIDA KONTROL LABORATUVARI		
	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ		
Doküman No PROKYB003	İlk Yayın Tarihi 17.08.2009	Revizyon No/Tarihi 11/21.09.2021	Sayfa No 2 / 5
MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ			

- 5.1.** Balıkesir Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü'nün kayıtlı müşterilerle ilgili muhatabı müşterinin kendisi veya atanmış temsilcileridir.
- 5.2.** Balıkesir Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü müşteriye hizmet uygulaması müşteri ile muhatap olan her personelin sorumluluğundadır.
- 5.3.** Laboratuvar kanunen zorunlu olan haller dışında laboratuvar faaliyetlerinin gerçekleşmesi sırasında elde edilen müşterilere ait tüm bilgileri gizli tutar. Müşteri dışındaki kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler, müşteriyle laboratuvar arasında gizli tutulur.
- 5.4.** Gelen her türlü müşteri isteği (telefon, faks, e-posta, posta yüz yüze görüşme ile yapılan şikayetler dahil), ile ilgili bilgiler **İstekler ve Şikayetler Formu (FORKYB012-P19)**' na kayıt edilir. Bu formun içeriği Kalite Yönetim Birimi tarafından hazırlanır.
- 5.5.** Bu formdaki istekler Kalite Yönetim Birimi, ilgili birim sorumlusu ve gerekiyorsa müdür tarafından değerlendirilerek **iki iş günü** içerisinde karara bağlanır.
- 5.6.** Bu karar istekte bulunan müşterinin, diğer müşterilere karşı olan gizlilik koşuluna müdahale etmemesi ve Balıkesir Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü' ne gölge düşürmemesi gerekmektedir.
- 5.7.** Müşteri istek formuna kaydedilen müşteri isteği konusunda alınan karar en fazla **beş iş günü** içerisinde istekte bulunan müşteriye yazılı olarak bildirilir.
- 5.8.** Kalite Yönetim Birimi her yıl en az bir kez olmak kaydıyla Balıkesir Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü müşterilerini tarayarak bir liste hazırlar. Bu grup müşteriler için (hizmet almış) anket formu hazırlar. **Müşteri Anket Formu(FORKYB028-P03)**. Bu formun müşteriler tarafından doldurulması sağlanır veya müşteriden sözlü alınan bilgiler bu forma kaydedilir.
- 5.9.** Anket formu doldurulduktan sonra en geç bir ay içerisinde KYB tarafından değerlendirilir.
- 5.10.** Bu değerlendirme sonucunda Müşteri Anket Formlarında (FORKYB028) "Kötü" ve "Çok Kötü" alan maddeler ile ilgili **İstekler ve Şikayetler Formu (FORKYB012-P19)** doldurularak Düzeltici-Önleyici faaliyet başlatılır. Ayrıca **Müşteri Anket Formundaki (FORKYB028)** güvenilirlik yapılan işin kalitesi ve personelin tutumu gibi kritik sorular için Orta cevabı alanlar içinde **İstekler ve Şikayetler Formu (FORKYB012-P19)** doldurularak gerekli ise Düzeltici-Önleyici Faaliyet başlatılır ve müşteri ile iletişime geçilerek sorunun kaynağı araştırılır. Ayrıca yapılan değerlendirme ve işlemler yönetim gözden geçirme toplantısında üst yönetime sunulur.
- 5.11.** Yönetim bu sonuçları iyileştirme fırsatı olarak görür. Bu faaliyetlerle ilgili her türlü kayıtlar (Toplantı tutanakları vb.) Kalite Yönetim Birimi' nde muhafaza edilir.
- 5.12.** Müşterilerin her türlü patent, mülki, tescilli ve tescilsiz hakları kurumumuz tarafından korunur. Müşterilerin bu yöndeki istekleriyle ilgili **İstekler ve Şikayetler Formu (FORKYB012-P19)**

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.		
Hazırlayan Kalite Yönetim Birimi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Birim Sorumlusu	Onaylayan Müdür
Alper GÜNGÖR	Havva OĞUZ ÇELİK	İlhami İLHAN

	BALIKESİR GIDA KONTROL LABORATUVARI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ			
	Doküman No PROKYB003	İlk Yayın Tarihi 17.08.2009	Revizyon No/Tarihi 11/21.09.2021	Sayfa No 3 / 5
MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ				

doldurularak işlem yapılır. Bu tür istekler üst yönetim tarafından alınır, üst yönetim ilgili birimlerle iş birliği yaparak gerekli önlemleri alır ve işin gerçekleşmesini takip eder. Eğer müşterinin bu tip taleplerinden dolayı kurumumuza yüklenecek ek maliyetler varsa bu tür mali konular üst yönetim tarafından müşteriye bildirilerek müşteriden ek ücret talep edilir. Diğer müşterilere zarar verecek veya Bakanlık Yönetmeliğine aykırı olan teklifler veya talepler hakkında bir işlem yapılmaz.

5.13. Bütün şartlarda müşteri veya müşteri temsilcisi ile anlaşıldıktan sonra analize başlanır. Analizlere uygun metotların seçilmesi işlemi **Deney Metotlarının Geçerli Kılınması Prosedürü (PROKYB013)**'ne göre yapılır. Yapılan tüm işlemler kayıt altına alınır. Anlaşma ile ilgili herhangi bir sapma olduğunda derhal müşteriye bildirilir. Müşteri isteklerinin, özel ve kamu kuruluşlarından gelen taleplerin, tekliflerin değerlendirilmesi ve kabulü işlemlerini gerçekleştirmek için **Taleplerin, Tekliflerin ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü (PROKYB011)** uygulanır. Anlaşma şartlarının belirlenmesi için analiz ile ilgili karar kuralı **Karar Kuralı Prosedüründe (PROKYB026)** tanımlanmıştır. Her türlü gözden geçirme işlemi, iş veya çalışma sonuçlarıyla ilgili müşteri ile yapılan görüşmeler, kullanılan belge ve kayıtlar muhafaza edilir.

5.14. Müşteri, deney ya da kalibrasyon için bir şartnameye veya standarda uygunluk beyanı talep ettiğinde (örneğin geçti/kaldı, tolerans içi/tolerans dışı) şartname veya standart ve **karar kuralı** açıkça tanımlanır.

5.15. Seçilen **karar kuralı**, hâlihazırda talep edilen şartname veya standartta yer almıyorsa müşteriye bildirilmeli ve bu konuda müşteriyle anlaşılır.

5.16. Bilginin müşteri tarafından sağlandığı durumlar hâricinde raporda verilen tüm bilgilerden laboratuvarımız sorumludur. Ancak; müşteri tarafından sağlanan veriler açık bir şekilde tanımlanır. Bilginin müşteri tarafından sağlanması ve bu bilginin sonuçların geçerliliğini etkileyebilecek olması durumunda rapora bir **feragat beyanı** eklenir. Örneğin; laboratuvarın numune alma aşamasına dair sorumluluğu bulunmadığı durumlarda (ör. numunenin müşteri tarafından sağlanmış olması durumunda), sonuçların teslim alınan numune için geçerli olduğu raporda belirtilir.

5.17. Müşteri ile anlaşmaya varılan iş üzerinde ve sözleşme şartlarında herhangi bir sapma olduğunda bu durum derhal müşteriye bildirilir. Ayrıca derhal ilgili personele de bilgilendirilir. Eğer sonuçlarda bir gecikme veya deneyin gerçekleşmesinde uygunsuzluk durumu varsa müşteri haberdar edilerek zor durumda kalmaması sağlanır.

5.15. Deney sonuçları rapor halinde müşterilere iletilir. Telefonla, faksla veya e-mail yoluyla üst yönetimin uygun görmesi durumunda sonuçlar Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Birim Sorumlusu tarafından müşteriye bildirilir.

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR.		
Hazırlayan Kalite Yönetim Birimi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Birim Sorumlusu	Onaylayan Müdür
Alper GÜNGÖR	Havva OĞUZ ÇELİK	İlhami İLHAN

	BALIKESİR GIDA KONTROL LABORATUVARI		
	KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ		
Doküman No PROKYB003	İlk Yayın Tarihi 17.08.2009	Revizyon No/Tarihi 11/21.09.2021	Sayfa No 4 / 5
MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ			

5.18. Müşteri raporunda bir değişiklik ve ayrıntı isterse, kurumumuza başvurarak istediği ayrıntıları belirtir. Müşteri istekleri, kurumumuzun yetkilileri tarafından değerlendirilerek karar verilir. Müşterinin talebi uygun bulunduğu durumda gerekli değişiklikler **Analiz Raporlarını Düzenleme Talimatı(TALKYB030-P10)**' na göre yapılır. Bu durumda revize rapor düzenlenerek istenen değişiklik veya ayrıntı eklenir.

5.19. Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Birimi, gelen numunelerin yoğunluğunu doğal olarak bilmektedir. Eğer istenilen analizle ilgili laboratuvarında bir yoğunluk söz konusu ise, bu durum ilgili birim sorumlusu ile teyit edildikten sonra derhal üst yönetim, kalite yönetim birimi ve ilgili birim sorumluları toplanır ve bu konuda ne yapılacağına karar verilir. Eğer getirilen numune, toplum sağlığıyla ilgili konularda ise, bu numunenin gereken ve yapılabilen analizleri mutlaka mesai mefhumuna bakılmaksızın yapılır. Bu da olanaksız ise derhal müşteriye en yakın ve bu analizleri yapabilecek kuruluş(kuruluşun yeterliliği ön planda tutulur.)önerilerek buraya yönlendirilir. Gıda ve Yem Şube Müdürlükleri tarafından gönderilen denetim, proje v.s. kapsamındaki numune akışlarında laboratuvarında bir yoğunluk söz konusu ise ilgili kuruluşlar bir yazı ile bilgilendirilerek haberdar edilirler. Özel isteklerde yoğunluk halinde yoğunluk bitinceye kadar beklemesi ya da başka bir kuruluşa yönlendirilmesi konusunda müşteri ile mutabakata varılır.

5.20. Müşteri analiz yaptıracığı numuneyi analiz esnasında izlemek istiyorsa **İstekler ve Şikayetler Formu (FORKYB012-P19)** doldurulur ve müdüre sunulur. Eğer uygun görülürse **Ziyaretçi Kabul Talimatı (TALKYB013-P23)** uygulanır. Laboratuvarında uyması gereken kurallar kendisine tebliğ edilir. Analiz esnasında diğer müşterilere ait numuneler ve ortamda bulunan analiz sonuçları ortamdaki uzaklaştırılır. Sadece görmek isteyen müşterinin numunesi analiz edilir.

5.21. Eğer müşteri teknik konularda bilgi istiyorsa müşteri bu konuda aydınlatılır ve/veya kendisine yol gösterilir.

5.22. Müşterilerle teknik konularda laboratuvar sorumluları ile bilgi alışverişi yapılır.

6. KAYITLAR

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan dokümanlar **Kayıtların Kontrolü Prosedürü(PROKYB002)**' ne göre muhafaza edilir.

7. DAĞITIM

İlgili yerlere dağıtımı yapılır.

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.		
Hazırlayan Kalite Yönetim Birimi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Birim Sorumlusu	Onaylayan Müdür
Alper GÜNGÖR	Havva OĞUZ ÇELİK	İlhami İLHAN

	BALIKESİR GIDA KONTROL LABORATUVARI KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ			
	Doküman No PROKYB003	İlk Yayın Tarihi 17.08.2009	Revizyon No/Tarihi 11/21.09.2021	Sayfa No 5 / 5
MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ				

8. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- İstekler ve Şikayetler Formu (FORKYB012-P19)
- Müşteri Anket Formu(FORKYB028-P03)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü(PROKYB002)
- Analiz Raporlarını Düzenleme Talimatı (TALKYB030-P10)
- Ziyaretçi Kabul Talimatı(TALKYB013-P23)

9. REVİZYON

Revizyon		Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Nedeni	Revizyon Yapan
No	Tarih			
1	05.05.2011	Tüm doküman	Uygulamadaki değişiklikler ve yazım hataları	İ.İLHAN
2	15.07.2011	5.8, 5.9	TÜRKAK denetiminde tespit edilen uygunsuzluk	İ.İLHAN
3	03.01.2012	Tüm doküman	Sistem gözden geçirme	İ.İLHAN
4	02.01.2013	Üstbilgi, 5.4	Bakanlık logo değişikliği, uygulama değişikliği	İ.İLHAN
5	27.12.2013	5.3, 5.11, 5.15, 5.31, 8. maddeler	İstekler ve Şikayetler Formu (FORKYB012-P19) nun kodlaması düzeltildi.	İ.İLHAN
6	26.08.2014	5.3	Şikayetin ne şekilde olacağı tanımlandı.	İ.İLHAN
7	12.03.2018	5.5,5.9,5.15	Müşteri anketlerinin sonucunda yapılması gereken işlemler tanımlandı.	H.OĞUZ.ÇELİK
8	26.07.2018	Üstbilgi, 5.4	Bakanlık logo ve isim değişikliği	A.GÜNGÖR
9	10.10.2018	5.9	Müşteri Anketleri değerlendirmesinde değişiklik yapılması	A.GÜNGÖR
10	14.01.2019	5.3, 5.13, 5.14, 5.15, 5.16, 5.17,	17025 in 2017 revizyonuna uygun değişiklikler yapıldı.	A.GÜNGÖR
11	21.09.2021	Alt Bilgi	Alt bilgi değişikliği	A.GÜNGÖR

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.		
Hazırlayan Kalite Yönetim Birimi	Kontrol Eden Kalite Yönetim Birim Sorumlusu	Onaylayan Müdür
Alper GÜNGÖR	Havva OĞUZ ÇELİK	İlhami İLHAN