


<b>Ç</b> <b>O</b> <b>R</b> <b>U</b> <b>M</b>		<b>G</b> <b>K</b> <b>L</b> <b>M</b>	<b>MÜŞTERİYE HİZMET VE</b> <b>ŞİKÂyet PROSEDÜRÜ</b> <b>Madde 7.9</b>		<b>Doküman No</b>	<b>PR04</b>
					<b>Yayın Tarihi</b>	<b>02.09.2013</b>
					<b>Rev. No</b>	<b>03</b>
					<b>Rev. Tarihi</b>	<b>13.12.2019</b>
					<b>Sayfa</b>	<b>1 / 6</b>

## 1. AMAÇ VE KAPSAM:

Bu prosedür, ÇGKL 'de verilen hizmetin kalitesini ve güvenilirliğini artırmak için müşterilerden gelen taleplerin karşılanabilmesini, müşteri memnuniyetini, müşteri anket ve şikayetlerinin değerlendirilmesini ve bunun sonucunda kalite sisteminde gerekli iyileştirmeleri yaparak şikayet sayısını azaltmak için bir sistem oluşturmayı amaçlar.

## 2. SORUMLULAR:

Tüm personel

## 3. KISALTMALAR VE TANIMLAR:

- **ÇGKL:** Çorum Gıda Kontrol Laboratuvarı Müdürlüğü
- **LM:** Laboratuvar Müdürü
- **KY:** Kalite Yöneticisi
- **NKRD:** Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Birimi
- **YGG:** Yönetimin Gözden Geçirmesi
- **MÜŞTERİ:** Analiz yaptırmak amacıyla laboratuvarımıza numune getiren Kurum/Kuruluş/Kişi'dir.

## 4. UYGULAMALAR:

### 4.1. Müşteriye Hizmet:

ÇGKL , müşteriye ilgili, açık, tarafsız davranmak konularına önem vermektedir.

ÇGKL'nin müşterilerine sunduğu analiz hizmetleri ve fiyatları Analiz Listesi'nde belirtilmektedir. Müşteriye bu analizler dâhilinde hizmet verilmektedir. Talep, Teklif ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü'ne göre talepler alınır. Analiz Listesi'nde belirtilen analizler dışındaki analiz talebi kabul edilmez.

Müşteriler dilekçe ile başvurarak istekleri doğrultusunda, numunelerin analizlerine tanıklık edebilirler. Müşteri deneye tanıklık etmeden önce, Gizlilik ve Sorumluluk Beyanı'nı imzalayarak belirtilen şartları kabul ettiğini göstermek zorundadır. Aksi takdirde deneye tanıklık etmesine izin verilmez.

Gizlilik ve Sorumluluk Beyanı gereği deneylere tanıklık etmek isteyen müşteri; laboratuvarında bulunduğu süre içerisinde edindiği bilgilerin/izlenimlerin ve analizlerin gizliliğini, güvenliğini, çalışan personelin veya kendi güvenliğini riske edecek herhangi bir faaliyette bulunmayacağını ve meydana gelebilecek herhangi bir kaza durumunda oluşabilecek sağlık problemlerinin tüm sorumluluğunu almayı kabul etmektedir. Müşteri kesinlikle deney yapamaz veya herhangi bir şekilde yapılan çalışmalara müdahale edemez ve tanıklık sırasında laboratuvarın çalışma kurallarına uymak zorundadır.

<b>HAZIRLAYAN</b> Ahmet BASAN KYB Sorumlusu	<b>KONTROL EDEN</b> Ahmet BASAN KYB Sorumlusu	<b>ONAYLAYAN</b> Erol MATPAN Müdür
---	---	--

<b>Ç O R U M</b>		<b>G K L M</b>	<b>MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKÂyet PROSEDÜRÜ Madde 7.9</b>		<b>Doküman No</b>	<b>PR04</b>
					<b>Yayın Tarihi</b>	<b>02.09.2013</b>
					<b>Rev. No</b>	<b>03</b>
					<b>Rev. Tarihi</b>	<b>13.12.2019</b>
					<b>Sayfa</b>	<b>2 / 6</b>

Müşterilere ait bilgiler ve numuneler gizli tutulur. Bu sebeple tüm ÇGKL personeli tarafından Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı imzalanmıştır. Bu kayıtlar, KY tarafından muhafaza edilmektedir.

ÇGKL Üst Yönetimi, laboratuvar personelinin analiz ve raporlama işlemleri ile ilgili olarak üzerlerinde herhangi bir baskı hissetmeden açık, net, tarafsız çalışma yapabilmesi için Üst Yönetimin Taahhüdü Beyanı'nı imzalamıştır. Bu kayıtlar, KY tarafından muhafaza edilmektedir.

Daha sonra olabilecek şikâyetler vb. amacıyla, dağıtımı yapılacak numunelerden ayrılan ikincil numuneler; numunenin özelliğine göre oda sıcaklığında, buzdolabında veya derin dondurucuda 2 ay süreyle muhafaza edilir. Son kullanma tarihi 2 aydan kısa olan numuneler; son kullanma tarihine kadar uygun koşullarda muhafaza edilir.

#### 4.2. Müşteri Memnuniyeti:

ÇGKL yılda bir kez olmak üzere periyodik olarak müşteri memnuniyetini ölçmekte ve izlemektedir. Müşterinin olumlu veya olumsuz geri bildirimleri, analiz talebinde bulunan tüm firmalara KY tarafından faks/elden/kargo/posta ile gönderilen Müşteri Memnuniyeti Anketi ile ölçülür. Anket, ilgili firmalara anketlerin en geç bir aylık bir süre içerisinde geri gönderilmesi bilgisi belirtilerek gönderilir. Anketler KY' ye iletilir.

KY gerektiğinde ilgili birimlerin görüşlerini de almak sureti ile üst yönetim toplantılarında gündeme getirmek üzere müşteri anketlerini değerlendirmeye alır.

Müşteri anketlerinde ölçülen her bir konunun değerlendirmesi 5 puan üzerinden yapılır.

Çok iyi 5 puan

İyi 4 puan

Orta 3 puan

Kötü 2 puan

Çok kötü 1 puan olmak üzere puanlama yapılır.

Yıl boyunca toplanan puanların aritmetik ortalaması Yıllık Ortalama Puan olarak kabul edilir. Ölçüm puanı olarak 3 ve 3 ten aşağı olan anket konuları müşteri şikâyeti kapsamında değerlendirilir ve Uygun Olmayan Deneyin Kontrolü Prosedürü (PR05) ve gerektiğinde Düzeltici Faaliyet prosedürü (PR06) işletilir.


Yıllık ortalama puan değerlendirmesinde;

1< ortalama puan ≤2 aralığında ise düzeltici faaliyet yapılır.

2< ortalama puan ≤3 aralığında ise önleyici faaliyetler planlanır.

3< ortalama puan ≤5 aralığı müşteri memnuniyetinin üst seviyede olduğunu gösterir.

<b>HAZIRLAYAN</b> Ahmet BASAN KYB Sorumlusu	<b>KONTROL EDEN</b> Ahmet BASAN KYB Sorumlusu	<b>ONAYLAYAN</b> Erol MATPAN Müdür
---	---	--

<b>Ç O R U M</b>		<b>G K L M</b>	<b>MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ Madde 7.9</b>		<b>Doküman No</b>	<b>PR04</b>
					<b>Yayın Tarihi</b>	<b>02.09.2013</b>
					<b>Rev. No</b>	<b>03</b>
					<b>Rev. Tarihi</b>	<b>13.12.2019</b>
					<b>Sayfa</b>	<b>3 / 6</b>

Müşteri anketlerinin değerlendirme sonuçları ve buna bağlı olarak açılmış düzeltici ve önleyici faaliyetler ara toplantılarda ve mutlaka YGG toplantısında gündem maddesi olarak görüşülür. Müşteri anket sonuçlarının ve buna bağlı düzeltici ve önleyici faaliyetlerin YGG toplantısında görüşülmesinin sağlanması kalite yöneticisinin sorumluluğundadır.

#### 4.3. Müşteriden Gelebilecek Şikâyet Türleri:

- Deney sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikâyetler,
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki itirazlar ve şikâyetler,
- Rapordaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olduğuna dair itirazlar ve şikâyetler,
- Sözleşme sonrası sapmalar nedeni ile yapılan itirazlar ve şikâyetler,
- Deney ve hizmet kalitesine yönelik yapılan itirazlar ve şikâyetler (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb.) şeklinde çeşitli müşteri şikâyetleri laboratuvara ulaşabilir.

Müşterinin sözlü ve yazılı iletilen itiraz ve şikâyetleri, Müşteri Şikâyet Formu ya da dilekçe ile NKRĐ Sorumlusu'na iletilir. NKRĐ Sorumlusu durumu KY'ye iletir. KY bu durumu ve Müşteri Memnuniyeti Anketi ile iletilen itiraz ve şikâyetleri Müşteri Şikâyet Takip Formu'na kaydeder. KY şikâyeti araştırdıktan sonra LM'ye konu ile ilgili bilgi verir.


Müşteri ile birlikte yapıcı bir şekilde zaman kaybetmeden sorunun çözülmesi temel prensiptir.

#### 4.4. Müşteri Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi:

Müşterilerden gelen şikâyetler, birer iyileşme fırsatı olarak görülmektedir. Yapılan deneyin kalitesi de dâhil ÇGKL'de verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri itiraz ve şikâyetleri LM ve KY tarafından incelenir ve alınan karar neticesinde oluşturulan görüş müşteriye yazılı olarak iletilir. Yapılan değerlendirmede şikâyetin haklı olduğu kanaatine varılırsa, KY şikâyete konu olan sorunun bir daha tekrarlanmaması ve hatanın tespiti için Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre derhal düzeltici faaliyet başlatır. Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa LM bu durumu müşteriye iletilen cevap yazısında açıklar ve işin tekrarını sağlar.

Müşteri laboratuvarımız tarafından yapılan ölçümlerin sonuçları hakkında şüphe duyması halinde rapor sonuçlarına itiraz edebilir. Sözkonusu rapor incelenir, sekreteryaya hatası olup olmadığı kontrol edilir. Hata var ise, eski rapor müşteriden geri istenir. Rapor Hazırlama Talimatı'na göre revize rapor gerekli açıklama yapılarak müşteriye sunulur. Sekreteryaya hatası yok ise, bu durumda, deneyler, sonuçların doğrulanması amacıyla analiz ikincil numune üzerinden tekrarlanır. Analiz sonucunda bir değişiklik saptanmazsa; rapor/analiz bulgularının doğruluğu, analiz yönteminin güvenilirliği gibi bilgileri içeren bir yazı ile müşteri bilgilendirilir. Müşterinin

<b>HAZIRLAYAN</b> Ahmet BASAN KYB Sorumlusu	<b>KONTROL EDEN</b> Ahmet BASAN KYB Sorumlusu	<b>ONAYLAYAN</b> Erol MATPAN Müdür
---	---	--

<b>Ç O R U M</b>		<b>G K L M</b>	<b>MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ Madde 7.9</b>		<b>Doküman No</b>	<b>PR04</b>
					<b>Yayın Tarihi</b>	<b>02.09.2013</b>
					<b>Rev. No</b>	<b>03</b>
					<b>Rev. Tarihi</b>	<b>13.12.2019</b>
					<b>Sayfa</b>	<b>4 / 6</b>

itirazının devam etmesi durumunda; Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı tarafından yetkilendirilmiş veya ilgili analizde akredite başka bir laboratuvara analizini yaptırabilir. Müşterinin talep etmesi durumunda laboratuvarımızda ayrılmış ikincil numuneden kendisine verilebilir.

Deney sonucunun farklı çıkması durumunda, KY tarafından derhal Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre işlem yapılır. Ortaya çıkan olumsuzluğun, aynı deneyin uygulandığı diğer sonuçlara olan etkisi konusunda ise Uygun Olmayan Deneyin Kontrolü Prosedürü uygulanır. Müşterinin bu olaydan kaynaklanan tüm mağduriyeti ÇGKL tarafından karşılanır.

Müşteri şikâyeti sonucunda raporun yeniden düzenlenmesi durumunda raporun aslı geri alınarak Rapor Hazırlama Talimatı'na göre revize rapor düzenlenir.

Ulaşan tüm şikâyet, itiraz ve başvurular gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez. Şikâyetçinin isteği doğrultusunda, e-posta adresine yapılan düzeltici faaliyet ve şikâyetle ilgili alınan karar gönderilir.

ÇGKL, şikâyetlerin ele alınma sürecinin her seviyesindeki tüm kararlardan sorumludur. Şikâyet sahibine iletilecek karar, söz konusu faaliyetlere katılmamış personel tarafından alınır. Müşteri şikâyetleri yazılı ve sözlü olarak yapılabilmektedir. Yazılı şikâyetler için "Müşteri Şikâyet Formu" (F02.PR04) oluşturulmuş olup, bu form web sayfamızdan ve NKRD biriminden temin edilebilmektedir.

KY tüm müşteri şikâyetlerini Müşteri Şikâyetleri Takip Formu'na işleyerek takibini sağlar. Müşteri şikâyetleri ile ilgili tüm bilgiler, dokümanlar ve sonuçları YGG toplantılarında gözden geçirilir. Şikâyetlerle ilgili bütün kayıtlar (dokümanlar, cevaplar) KY tarafından muhafaza edilir.

#### **4.5. Personel Memnuniyeti:**

**Çorum Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğünde yılda bir kez olmak üzere personel anketi yapılır. Çalışanın olumlu veya olumsuz geri bildirimleri, KY tarafından "Personel Anket Formu" (F...PR04) ile ölçülür. Uygulanan anket dokümanlarının, en geç 5 gün içerisinde KY'ye ulaştırılması sağlanır. KY, üst yönetim toplantılarında gündeme getirmek üzere personel anketlerini değerlendirmeye alır.**

**Personel anketlerinde, ölçülen her bir konunun değerlendirmesi 5 puan üzerinden yapılır.**

**Çok iyi 5 puan**


**İyi 4 puan**

**Orta 3 puan**

**Kötü 2 puan**

**Çok kötü 1 puan olmak üzere puanlama yapılır.**

<b>HAZIRLAYAN</b> Ahmet BASAN KYB Sorumlusu	<b>KONTROL EDEN</b> Ahmet BASAN KYB Sorumlusu	<b>ONAYLAYAN</b> Erol MATPAN Müdür
---	---	--

<b>Ç O R U M</b>		<b>G K L M</b>	<b>MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKÂyet PROSEDÜRÜ Madde 7.9</b>		<b>Doküman No</b>	PR04
					<b>Yayın Tarihi</b>	02.09.2013
					<b>Rev. No</b>	03
					<b>Rev. Tarihi</b>	13.12.2019
					<b>Sayfa</b>	5 / 6

**Yıl boyunca toplanan puanların aritmetik ortalaması, ‘Yıllık Ortalama Puan’ olarak kabul edilir. Ölçüm puanı olarak 3 ve 3’ten aşağı olan anket konuları, personel memnuniyetsizliği kapsamında değerlendirilir. Bu durumda; ya da gerekirse, ‘Düzeltilici Faaliyet Prosedürü’ (PR06) işletilir. Yıllık ortalama puan değerlendirmesinde;**

**1< ortalama puan ≤2 aralığında ise düzeltilici faaliyet yapılır.**

**2< ortalama puan ≤3 aralığında ise önleyici faaliyetler planlanır.**


**3< ortalama puan ≤5 aralığı müşteri memnuniyetinin üst seviyede olduğunu gösterir.**

**Personel anketlerinin değerlendirme sonuçları ve buna bağlı olarak açılmış düzeltilici faaliyetler, ara toplantılarda ve mutlaka YGG toplantısında gündem maddesi olarak görüşülür. Anket sonuçlarının ve buna bağlı olarak açılmış düzeltilici faaliyetlerin YGG toplantısında görüşülmesinin sağlanması kalite yöneticisinin sorumluluğundadır.**

#### **5. İLGİLİ DOKÜMANLAR VE KAYITLAR:**

- Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Uygun Olmayan Deneyin Kontrolü Prosedürü
- Talep, Teklif ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü
- Rapor Hazırlama Talimatı
- Düzeltilici Faaliyet Prosedürü
- Analiz Listesi
- Müşteri Memnuniyeti Anketi
- Müşteri Şikayet Formu
- Müşteri Şikayetleri Takip Listesi
- Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı
- Gizlilik ve Sorumluluk Beyanı
- Toplantı Tutanağı Formu

<b>HAZIRLAYAN</b> Ahmet BASAN KYB Sorumlusu	<b>KONTROL EDEN</b> Ahmet BASAN KYB Sorumlusu	<b>ONAYLAYAN</b> Erol MATPAN Müdür
---	---	--

<b>Ç O R U M</b>		<b>G K L M</b>	<b>MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ Madde 7.9</b>		<b>Doküman No</b>	<b>PR04</b>
					<b>Yayın Tarihi</b>	<b>02.09.2013</b>
					<b>Rev. No</b>	<b>03</b>
					<b>Rev. Tarihi</b>	<b>13.12.2019</b>
					<b>Sayfa</b>	<b>6 / 6</b>

## 6. REVİZYON:

Bölüm No/Adı	Rev. Tarihi	Rev. No	Yapılan Revizyonun Açıklaması
4.2.	06.12.2016	1	Müşteri Memnuniyeti alt başlığı eklenerek, Müşteri Memnuniyet Anket içeriği, puanlama ve değerlendirmenin nasıl yapılacağı açıklanmıştır.
4.4	15.01.2019	2	Müşteri şikâyetleri ile ilgili açıklamalar eklendi
4.5	13.12.2019	3	Personel Memnuniyeti alt başlığı eklenerek, Personel Anket içeriği, puanlama ve değerlendirmenin nasıl yapılacağı açıklanmıştır.
		4	
		5	
		6	
		7	
		8	
		9	

<b>HAZIRLAYAN</b> Ahmet BASAN KYB Sorumlusu	<b>KONTROL EDEN</b> Ahmet BASAN KYB Sorumlusu	<b>ONAYLAYAN</b> Erol MATPAN Müdür
---	---	--