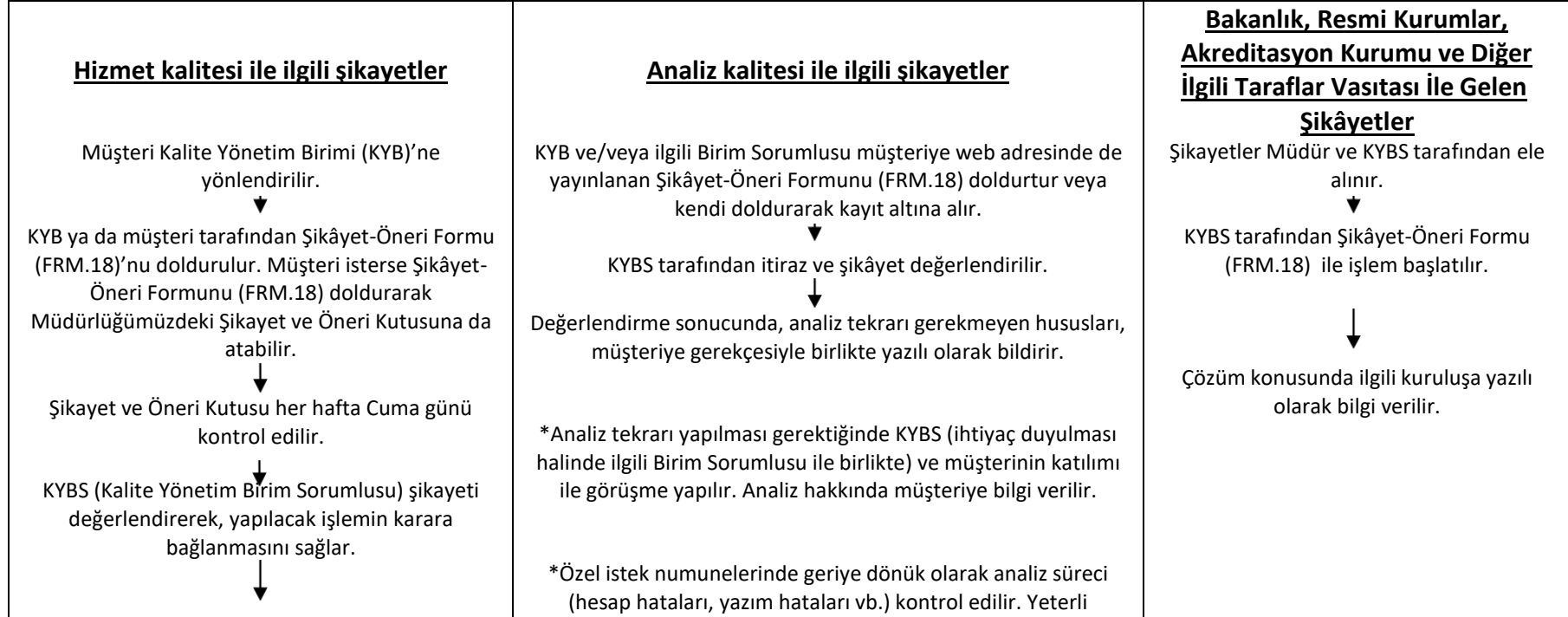




EDİRNE GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSESİ

İÇERİK REVİZYON TARİHİ:23.05.2023



* Şikâyetlerin farklı durumlarda çözümlenme şekillerini açıklamaktadır.

LST.19/23.05.2023-00

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.



EDİRNE GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSESİ

Şikayet Öneri kutularından çıkan şikayetler ile ilgili alınan kararlar, şikayetin kutudan alındığı günden itibaren 15 gün içinde, FRM.18'in doldurularak direkt KYB'ye ulaştırılan şikayetler ile ilgili alınan kararlar şikayetin geldiği gün esas alınarak 15 iş günü içinde müşteriye yazılı ya da sözlü olarak iletilir.



KYB ile ilgili şikayetler Müdür Yardımcısı tarafından yanıtlanmalıdır.

olmadığı durumda şikayete konu olan numune tekrar çalışmaya müsaitse (miktarı yeterli, son kullanma tarihi geçmemiş, bozulmamış vb.) müşteri ile mutabık kalınarak analizler tekrar edilir.

*Özel istek ve resmi istek numunelerinde müşteri analiz sonucuna itiraz etmesi durumunda, analiz ücretini ödeyerek ikincil numune çalışılmasını isteyebilir. Edirne Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü ikincil numuneyi çalışır ve sonuçlar ilk numuneyle aynı olması durumunda müşteriye ücret iadesi yapmaz, sonuçlar farklı çıkarsa ilk analiz ücreti iade edilir.

*İthalat, ihracat ve denetim numunelerinde pestisit, mikotoksin ve ağır metal analizleri için müşteri ikincil numunenin çalışılmasını talep ederse analiz ücretini öder. Mikrobiyolojik numunelerde şahit numune ayrılmaz.

*İthalat, ihracat ve denetim numunelerinde numuneyi getiren kuruluşlar sonuç hakkındaki şikayetler için şahit numune olarak kendi kurumlarında muhafaza etmektedirler. Bu numunelerde şikayetler bu kurumlara yapılır ve kurumların kendi belirledikleri referans laboratuvarında numune analiz ettirilir. Referans laboratuvarın verdiği sonuç doğru kabul edilir.

Tüm şikayetlerin takibi KYB tarafından yapılır.

* Şikayetlerin farklı durumlarda çözümlenme şekillerini açıklamaktadır.

LST.19/23.05.2023-00

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.