



T.C.

TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI

ERZURUM GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ

MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKÂYET PROSEDÜRÜ

Hazırlayanlar :Dr. Tenzile Zilhan ÇABUK

:Nuh KAŞIKCI

Doküman Kodu :P08

Güncelleme No :01

Yürürlük Tarihi :19.07.2019



ERZURUM GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ

Müşteriye Hizmet ve Şikâyet Prosedürü

Dok. Kodu: PO8

Y.Tarihi: 19.07.2019

Rev.Tar/No 20/09/2019/01

TS EN ISO 17025
Madde No:7.1/7.9

1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedürün amacı, müşteri taleplerine açıklık kazandırmak, müşterilerin gizliliğini sağlamak, müşteri ile olan iletişim metotlarını belirlemek, müşterilerden gelen geri besleme bilgilerini değerlendirmek gibi müşteriye hizmet ve müşteri şikâyetinde izlenen yöntem ile ilgili bir sistem oluşturmaktır.

Müşteriye gereken hizmetin sağlanması, geri beslemelerin değerlendirilmesi, izlenmesi, gelen müşteri şikâyetinin kaydedilmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması için yapılan işlemlerin tümünü kapsar.

2. SORUMLULAR

Tüm birimler.

3. TANIMLAR ve UYGULAMALAR

3.1. Müşteriye Hizmet

Kuruluşumuzun yapmış olduğu hizmet alanı ile ilgili olarak müşterilerden ve diğer ilgililer tarafından yapılan yazılı ve sözlü uygunsuzluk başvuruları şikâyet, Kuruluşumuzun yapmış olduğu hizmetlerle ilgili müşteriler tarafından yapılan yazılı ve sözlü öneri ve istekleri ise istek olarak tanımlanmaktadır.

3.1.1. Müşterinin analiz öncesi bilgi sahibi olması amacıyla kurumumuza gelen müşterilere Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Birimi (NK)' nde görevli personel tarafından yapılan analizler, analiz yöntemleri, analiz ücretleri, numune akış seyri, raporlama süresi ve müşteri taleplerine göre yapılması gerekenler vb. konularında bilgi verilir. Ayrıca verilen tüm analiz hizmetlerine ilişkin bilgiler, Erzurum Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü'nün resmi web sitesinde <http://gidalab.tarimorman.gov.tr/erzurum> yayınlanır.

3.1.2. Laboratuvarlara, çalışan personel dışındaki kişilerin girmesini önleyici tedbirler alınmıştır. Ancak müşteri, yazılı talebi olmak kaydıyla kendine ait analizleri izleme ve laboratuvar performansını gözleme talebinde bulunabilir. Bu durumda; müşterinin kendi analizlerini izleme ile ilgili talebi, ilgili laboratuvar sorumlusu ve laboratuvar yönetimi tarafından değerlendirilir. Uygun görülen durumlarda Kurumun ve diğer müşterilere ait her türlü bilginin gizliliğinin korunması ve iş güvenliğinin sağlanması koşulu ile müşterilere izin verilebilir. Ancak müşterilere laboratuvara girmeden önce **Üçüncü Şahıs Gizlilik Beyanı Formu (P08-KYB-F03)** imzalatılır. Bu uygulama, laboratuvara bakım/onarım/kalibrasyon için veya stajyer/tedarikçi olarak gelen ziyaretçilere de uygulanır.

	ERZURUM GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ			
	Müşteriye Hizmet ve Şikâyet Prosedürü			
	Dok. Kodu: PO8	Y.Tarihi: 19.07.2019	Rev.Tar/No 20/09/2019/01	TS EN ISO 17025 Madde No:7.1/7.9

Müşterilerin veya temsilcilerinin kendilerine ait analizleri izlemeleri, ilgili laboratuvar personeli gözetiminde gerçekleştirilir. İzleme sırasında diğer müşterilerin analizleri ile ilgili gizlilik ilkelerine azami ölçüde dikkat edilir.

3.1.3. Kurumumuz numunenin NK' ye tesliminden, analiz raporunun müşteriye iletilmesine kadar geçen süreçte müşteri ile iletişime açıktır. Herhangi bir sebeple analizde gecikme, analiz gerçekleştirilmesi sırasında bir sapma söz konusu olduğunda ya da müşteri ile mutabık kalınan şartlarda bir değişiklik olması durumunda; müşteri, NK tarafından bilgilendirilir. İlgili birim sorumlusu/sorumlular tarafından sorun giderilmeye çalışılır, gerekiyorsa **P05 Düzeltici Faaliyet Prosedürü** gerekleri uygulanır.

Müşteri, analiz tamamlandıktan sonra numunenin kalan kısmını geri almak isterse, bu durum analiz başvurusu sırasında ve müşteri ile sözleşme niteliğinde olan **Özel İstek Analiz Talep Formu (P12-NK-F03)**' nda belirtilir. Analiz raporu düzenlenirken numunesinin kalan kısmı aynı formun ilgili bölümündeki kısmı imzalatılarak iade edilir.

Müşteri tarafından iade talebi yapılmış ancak numune analiz sonucu insan sağlığını olumsuz yönde etkileyeceği düşünülen numunelerin iadesi yapılmaz. Eğer analiz sırasında numune zarar görürse, müşteriden yeni numune istenerek analizi ücretsiz yapılır.

3.1.4. Müşteri ile etkin bir iletişim kurmak ve verilen hizmetlerle ilgili geri besleme bilgileri almak amacıyla Laboratuvar girişine Öneri/İstek ve Şikâyet kutuları konulmuştur. Bu amaçla Müşteri Şikâyet/İstek Formları düzenlenmiştir. Ayrıca elektronik olarak gelen istekler de dikkate alınır. NK' ye gelen müşterilere **Müşteri Anket Formu(P08-KYB-F02)** verilir ve doldurulması istenir.

Kutuya konulan veya NK' ye elden teslim edilen Formlar aylık olarak Numune Kabul Birim Sorumlusu ve Kalite Yönetim Birimi Personeli tarafından kontrol edilerek alınır. Müşteri tarafından yazılan görüş ve öneriler değerlendirmeye tabi tutulur ve gerektiğinde müşteri yazılı/sözlü olarak bilgilendirilir. Müşteri Anket formlarında sorulara 1'den 4'e kadar puan verilmesi istenmiştir. 1 olarak verilen puan müşteri şikâyeti şeklinde değerlendirilir ve düzeltici faaliyet uygulanır.

3.1.5. Kurumumuza numune getiren müşterilere, verilen hizmetin memnuniyetini ölçmek amacıyla **Müşteri Anket Formu (P08-KYB-F02)** doldurmaları istenir. Bu anketler Müşterilere iletilen Muayene ve Analiz Raporları ile birlikte gönderilerek ya da Kurumumuza gelen müşterilere, NK personeli tarafından doldurmaları istenir. Anket formlarının müşteriye ulaşmasından, doldurulmasından ve toplanmasından müşteri ile ilgilenen personel

	ERZURUM GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ			
	Müşteriye Hizmet ve Şikâyet Prosedürü			
	Dok. Kodu: PO8	Y.Tarihi: 19.07.2019	Rev.Tar/No 20/09/2019/01	TS EN ISO 17025 Madde No:7.1/7.9

sorumludur. Anket sayısı gelen numune miktarına göre, yaklaşık 15 numuneye 1 anket olacak şekilde ayarlama yapılır.

Kurumumuzda bu formlar NK' de bulundurulur, müşterilere verilerek doldurulması ve doldurulan formların müşteri anket kutusuna atılması istenir. NK tarafından teslim alınan anket aynı gün içerisinde Kalite Yönetim Birimine iletilir. Anketin değerlendirilmesi anket bazında ve aynı gün yapılır. Değerlendirmede her soru için 1'den 4'e kadar puanlamalar incelenir. Tüm sorular için verilen puanlar toplanıp soru sayısına bölünerek ortalaması alınır. Değerlendirme yapılmayan ve puan verilmeyen sorular için orta değer olan 2 puan kabul edilerek işlem yapılır.

Elde edilen ortalama sonuç 2 ve üzeri Olumlu (uygun), 2'nin altında olduğu zaman Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre işlemler yapılır. Bu amaçla **Düzeltici Faaliyet Formu (P05-KYB-F01)** doldurularak düzeltilmesi gereken işlemler belirlenir ve ilgili birime/sorumlusuna Kalite Yönetim Birimi tarafından iletilir. Düzeltme ilgili birim sorumlusu tarafından Kalite Yönetim Birim Sorumlusuna iletilir.

Değerlendirilmeye alınan anket sonuçları **Anket Sonuçları Değerlendirme Formu (P08-KYB-F04)** ile kayıt altına alınır. Bu sayede müşterilerin geri dönüşleri alınmış olur. Sonuçların iyi olması kurumda çalışanları teşvik eder.

Müşteri memnuniyeti anket sonuçları yönetimin yapacağı gözden geçirme toplantısının gündeminde yer alır ve değerlendirilir.

3.2. Müşteri Şikâyeti

Erzurum Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü müşteriden ve/veya ilgili kuruluşlardan gelen her türlü şikâyetlerin değerlendirilip, sonuca ulaştırılması amacıyla şikâyet prosesini işletir. Laboratuvar yönetimi çalışmalarında müşteri memnuniyetini esas alır. P08 Müşteriye Hizmet ve Şikâyet Prosedürü ve bu prosedürde tanımlı şikâyet prosesine kurum resmi internet adresinden ulaşabilir. Bu husus numune kabulünde ilgili birim personeli tarafından müşteriye bildirilir.

Şikâyetler, Laboratuvar Müdürü, Müdür Yardımcısı, Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından değerlendirilir ve şikâyetin ilgili olduğu birimi sorumlusu ile birim personeli tarafından şikâyet ile ilgili gerekli çalışmalar gerçekleştirilir.

Laboratuvar şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesiyle süreçlerinde sürekli olarak müşteriyle iletişindedir.

	ERZURUM GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ			
	Müşteriye Hizmet ve Şikâyet Prosedürü			
	Dok. Kodu: PO8	Y.Tarihi: 19.07.2019	Rev.Tar/No 20/09/2019/01	TS EN ISO 17025 Madde No:7.1/7.9

Şikâyet süreci ile ilgili bilgi NK personeli tarafından müşteriye aktarılır

Şikâyet prosesi ve iş akış şeması aşağıda tanımlanmıştır.

Tablo 1: Şikâyet Prosesi

Sürecin (Prosesin) Amacı		Erzurum Gıda Kontrol Laboratuvarında Şikâyetlerinin alınması ve çözüme kavuşturulması	
Süreç Yöneticisi		Kalite Yönetim Birimi	
Sorumlular		Şikâyeti Kaydeden Şikâyetle İlgili Birim/Birimler Kalite Yönetim Birimi Laboratuvar Yönetimi	
Girdiler	Kaynaklar	Çıktılar	Gözden Geçirme Periyodu
Müşteri Şikâyeti Müşteri Görüşmeleri Müşteri Anketleri (6 aylık aralıklarla)	Personel Analiz Süreci Tarafsızlık Gizlilik Sonuçların güvenilirliği Müşteri Sözleşmesi İletişim Ücretler	Sonuçlandırılmış Şikâyetler Müşteri Memnuniyet Oranı	İç Denetim Strasında YGG Strasında Anketler Alındıkça (En az yılda 1 kez)
Kontrol Kriterleri	Performans Ölçütleri	İlgili Dokümanlar	
Şikâyet Laboratuvarla ilgili mi? Şikâyetin ilgilisi kim? Şikâyet ile ilgili Düzeltici Faaliyet başlatılmalı mı? Şikâyet ilgili birime sevk edilmeli mi? Şikâyet süresini aştı mı?	Toplam şikâyet sayısı Çözüme kavuşturulan Şikâyet sayısı Şikâyetlere cevap verme süresi Müşteri memnuniyet oranı Tekrarlayan şikâyet sayısı ve oranı	Müşteri İstek ve Şikâyet Formu () Müşteri Anket Formu () Risk Yönetimi Prosedürü () Uygun Olmayan İşin ve Deneyin Kontrolü Prosedürü ()	
Etkilenen Süreçler/Faaliyetler		Etkilediği Süreçler/Faaliyetler	
Tüm Laboratuvar Faaliyetleri		Tüm Laboratuvar Faaliyetleri	



ERZURUM GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ

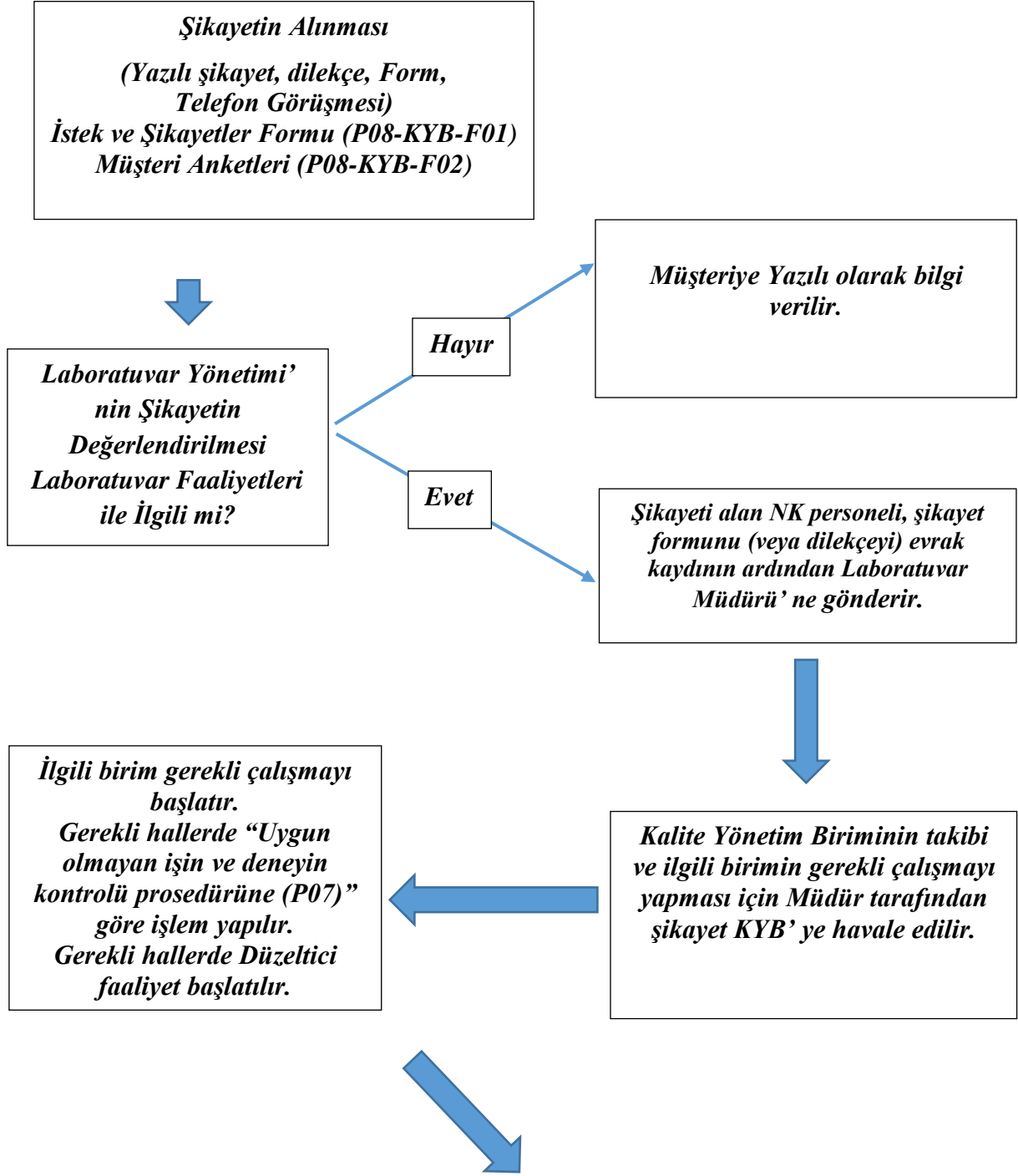
Müşteriye Hizmet ve Şikâyet Prosedürü

Dok. Kodu: PO8

Y.Tarihi: 19.07.2019

Rev.Tar/No 20/09/2019/01

TS EN ISO 17025
Madde No:7.1/7.9



Şikayetin Sonuçlanması

- İlgililer tarafından iş ve işlemlerin gerçekleştirilmesi
- Yapılan çalışmaların laboratuvar yönetimi ve KYB'ye bildirilmesi
- Şikayetle ilgili yapılan çalışmalar hakkında müşterinin bilgilendirilmesi
- Konu ile ilgili risk tanımlaması yapılmışsa, ilgili risk analizlerinin güncellenmesi
- Yapılan çalışmanın etkinliği denetlenir (DF'de belirtilen sürede, iç tetkik sırasında, YGG'de)

	ERZURUM GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ		
	Müşteriye Hizmet ve Şikâyet Prosedürü		
	Dok. Kodu: PO8	Y.Tarihi: 19.07.2019	Rev.Tar/No 20/09/2019/01

Erzurum Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü Müşterileri,

- a. Talep etmeleri halinde kendi numunelerine ait analizleri izleme,***
- b. Anketler vasıtasıyla müdürlüğümüz faaliyetlerini değerlendirme,***
- c. Erzurum Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü faaliyetleri hakkında bilgi sahibi olma,***
- d. Analiz sonuçlarına rapor çıkış tarihinden itibaren yedi (7) gün içinde itiraz etme,***
- e. Sözleşme şartlarının yerine getirilmesini talep etme,***
- f. Sözleşme şartlarında değişiklik talep etme,***
- g. Memnun olmadığı konular hakkında şikâyette bulunma ve şikâyet konuları hakkında bilgilendirilme hakkına sahiptir.***

3.2.1. Laboratuvarımıza gelen şikâyet/istekler için **Müşteri Şikâyet İstek Formu (P08-KYB-F01)** doldurulur. Bu formlar kayda girdikten sonra Kurum Müdürü' nün havalesiyle Kalite Yönetim Birimi' ne iletilir. Daha sonra bu konu Müdür tarafından şikâyetin/isteğin ilgili olduğu birime iletilmesi; söz konusu şikâyet/isteğin çözüme kavuşturulması istenir. Konunun takibi Kalite Yönetim Birimi ve Laboratuvar Müdürü tarafından **Müşteri Şikâyet İstek Formu (P08-KYB-F01)** ile yapılır.

Birim sorumlusu ve sorumlu personel tarafından şikâyet değerlendirilir, uygunsuzluk varsa sebepleri ve etkilenen işlemler incelenir, gerekiyorsa Düzeltici Faaliyet Prosedürüne göre işlem yapılır. Şikâyetle ilgili tüm çalışmalar tamamlandıktan sonra ilgili birim sorumlusu **Uygun Olmayan Deney İşi Kontrol Formu (P11-KYB-F01)** veya **Düzeltici Faaliyet Formu (P05-KYB-F01)** ile Kalite Yönetim Birimi' ne iletilir. Kalite Yönetim Birimi Üst Yönetimin onayı alındıktan sonra Numune Kabul Birimi tarafından sözlü olarak veya resmi yazı ile müşteriye bilgilendirir. Ayrıca analiz sonucunun etkilendiği bir durum **varsa P11 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü** ve **P12 Numune Kabul ve Raporlandırma Prosedürü'** nde belirtildiği gibi yeni rapor düzenlenir ve müşteriye iletilir.

Müşteri Anket Formları ve şikâyetleri Kalite Yönetim Birimi tarafından tasnif edilir ve değerlendirilir. Değerlendirme sonuçları Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısında ele alınarak, analiz faaliyetlerini ve müşteriye hizmeti iyileştirme için veri olarak kullanılır.

4. KAYITLAR

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan kalite kayıtları, **P03 Kayıtların Kontrolü Prosedürü'** ne göre saklanır.

	ERZURUM GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ			
	Müşteriye Hizmet ve Şikâyet Prosedürü			
Dok. Kodu: PO8	Y.Tarihi: 19.07.2019	Rev.Tar/No 20/09/2019/01	TS EN ISO 17025 Madde No:7.1/7.9	

5. GERİYE DÖNÜK DOKÜMAN TAKİBİ

05.02.2019 Güncelleme tarihli ve 05 güncelleştirme numaralı P05 Müşteriye Hizmet ve Şikâyet Prosedürü' nden geriye dönük takibi yapılır.

6. GÜNCELLEŞTİRME

Gün. No	Tarih	Güncelleştirme Yapılan Madde	Güncelleştirme Nedeni
01	20.09.2019	3.2/5	Turkak Denetimi

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Doküman Kontrol Prosedürü
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- Müşteri Şikâyet İstek Formu
- Müşteri Anket Formu

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Dr. Tenzile Zilhan ÇABUK Kalite Yönetim Birimi	Nuh KAŞIKCI Kalite Yönetim Sorumlusu	Süleyman ŞENGÜL Müdür V.