



ESKİŞEHİR GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ

MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Doküman No
P04

Yayın Tarihi/Yayın No
24.11.2010/00

Revizyon No/Tarihi
12/14.08.2025

Sayfa No
1/8

1. AMAÇ VE KAPSAM:

Bu prosedür, Eskişehir Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü'nde verilen hizmetin kalitesini ve güvenilirliğini artırmak için müşterilerden gelen taleplerin karşılanabilmesini, müşteri memnuniyetinin ölçülmesi, şikayet, itiraz ve önerilerin değerlendirilmesi ve bunun sonucunda kalite sisteminde gerekli iyileştirmeleri yapmak için bir sistem oluşturmayı amaçlar.

2. SORUMLULAR:

Tüm personel

3. KISALTMALAR VE TANIMLAR:

EGKL: Eskişehir Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü

LM: Laboratuvar Müdürü

KY: Kalite Yöneticisi

KYB: Kalite Yönetim Birimi

YGG: Yönetimin Gözden Geçirmesi

Müşteri: Analiz yaptırmak amacıyla laboratuvarımıza numune getiren Kurum/Kuruluş/Kişi'dir.

Bakanlık: Tarım ve Orman Bakanlığı

Resmi Kontrol Numunesi: Bakanlık İl ve İlçe Müdürlükleri kontrol görevlileri tarafından denetim, ithalat, ihracat, izleme vb. amacıyla alınan ve analiz edilmek üzere laboratuvara getirilen numunelerdir.

Resmi İstek Numunesi: Türk Silahlı Kuvvetleri, Toprak Mahsülleri Ofisi gibi Tarım ve Orman Bakanlığı dışındaki diğer resmi kuruluşlar tarafından ücreti karşılığında analiz edilmek üzere laboratuvara getirilen numunelerdir.

Özel İstek Numunesi: Analiz sonuçları denetime esas teşkil etmeyen veya sonuçları sadece bilgi edinmek amacıyla araştırma-geliştirme (Ar-Ge), kalite kontrol, doğrulama, ithalat veya ihracat öncesi kontrol ve benzeri çalışmalar kapsamında kullanılmak üzere analizlerin yapılması için teslim edilmiş numunelerdir.

Şikayet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik.

4. UYGULAMALAR:

4.1. Genel:

Laboratuvarımıza gelen tüm şikayetlerin nasıl ele alınacağını tanımlandığı **prosesi de içeren bu prosedür**, "<https://gidalab.tarimorman.gov.tr/eskisehir>" internet sitesinde ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. Şikayetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır. Laboratuvarımız şikayetlerin ele alınma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.

4.2. Müşteriye Hizmet:

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

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN

	ESKİŞEHİR GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ			
	MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ			
	Doküman No P04	Yayın Tarihi/Yayın No 24.11.2010/00	Revizyon No/Tarihi 12/14.08.2025	Sayfa No 2/8

EGKL 'nin müşterilerine sunduğu analiz hizmetleri ve fiyatları Analiz Listesi'nde belirtilmektedir. Müşteriye bu analizler dahilinde 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 analizin 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.

Müşterilere ait bilgiler ve numuneler gizli tutulur. Bu sebeple tüm EGKL personeli tarafından Personel Gizlilik ve Tarafsızlık Beyan Formu imzalanmıştır. Bu kayıtlar, KYB tarafından muhafaza edilmektedir.

EGKL Üst Yönetimi, laboratuvar personelinin analiz ve raporlama işlemleri ile ilgili olarak üzerlerinde herhangi bir baskı hissetmeden açık, net, tarafsız çalışma yapabilmesi için Üst Yönetim Gizlilik ve Tarafsızlık Beyan Formu imzalamıştır. Bu kayıtlar, KYB tarafından muhafaza edilmektedir.

4.3. Müşteri Memnuniyetin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi:

Müşterinin olumlu veya olumsuz geri bildirimleri, yıl içerisinde müşterilere faks/elden/E-posta/posta/resmi yazı ile gönderilen Müşteri Memnuniyeti Anketi ile ölçülür.

Gelen anketler, KYB tarafından anket bazında değerlendirilmektedir. EGKL'de anket bazında kabul kriteri 100 üzerinden 65 olarak belirlenmiştir. Gelen anketler, tarafımıza ulaşmasını takiben en geç 5 gün içerisinde değerlendirilir. Hesaplanan puan anketin sağ üst köşesine yazılır. Anket puanı kabul kriteri olan 65'in altında olduğunda, müşteri ile irtibata geçilip detaylı bilgi alınır. Gerek görüldüğü durumlarda, Uygun Olmayan İşin Kontrolü ve/veya Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre işlemler gerçekleştirilir.

Herhangi bir soruya cevap verilmemişse, değerlendirme dışı bırakılır.

Her ne kadar kabul kriteri sağlansa bile, anketlerde "Kötü" ve "Çok Kötü" seçenekleri işaretlenmiş ise veya serbest yere yazılan hususlarda şikayet olması halinde, gerek görüldüğü durumlarda Uygun Olmayan İşin Kontrolü ve/veya Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre işlemler gerçekleştirilir.

Görüş ve öneriler birer iyileşme fırsatı olarak değerlendirilmektedir.

Yıl sonunda doldurulan tüm müşteri anketleri, tüm seçeneklerin yüzdesel payları hesaplanarak müşteri memnuniyeti başarıları sayısal olarak ifade edilmektedir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN

	ESKİŞEHİR GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ			
	MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ			
	Doküman No P04	Yayın Tarihi/Yayın No 24.11.2010/00	Revizyon No/Tarihi 12/14.08.2025	Sayfa No 3/8

Müşteri memnuniyeti anketlerinin değerlendirme sonuçları, Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısının gündeminde görüşülerek, müşteri memnuniyetinin ve beklentisinin öğrenilmesi sağlanır. Anket sonuçları, müşteri hizmetlerinin iyileştirilmesi için analiz edilir ve bu doğrultuda hedeflerin belirlenmesinde kullanılabilir.

4.4. Şikayet Türleri:

Gelebilecek şikayet türleri aşağıdaki durumları kapsar, ancak bunlarla sınırlı değildir.

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

4.5. Müşteri Şikayetlerinin Değerlendirilmesi:

Laboratuvarımıza iletilen tüm şikayetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı (şikayet formu, dilekçe, e-posta, faks vb) ya da sözlü gelen tüm şikayetler değerlendirilir.

Müşterinin sözlü ve yazılı iletilen itiraz ve şikayetleri, herhangi bir çalışana iletilebilir. Gelen yazılı ve sözlü şikayet, şikayeti alan personel tarafından Şikayet Formu'na kaydedilir ve form KY'ye teslim edilir.

Madde 4.3'de müşteri memnuniyet anketleri değerlendirmesi sonucu; şikayet olması halinde de, şikayet KY tarafından Şikayet Formu'na kaydedilir.

Şikayet alındıktan sonra, şikayetçiye "şikayetin alındığı bilgisi" yazılı (e-posta vs.) olarak en kısa sürede (mümkünse aynı gün veya en geç 2 iş günü içerisinde) KY tarafından bildirilir.

Müşterilerden gelen şikayetler, birer iyileşme fırsatı olarak görülmektedir. Yapılan deneyin kalitesi de dahil EGKL'de verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri itiraz ve şikayetleri LM ve KY tarafından, EGKL'nin sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığı doğrulanır. Şikayet eğer laboratuvar faaliyetleri ile ilgili ise kabul edilir ve müşteriye şikayetin kabul edildiği konusunda 3 iş günü içerisinde KY tarafından e-posta veya resmi yazı ile bilgi verilir. Şikayet laboratuvar faaliyetleri ile ilgili değilse kabul edilmez ve müşteriye bilgilendirme (red gerekçeleriyle birlikte) yapılır ve şikayet süreci sonlandırılır.

Şikayetin geçerli kılınması, incelenmesi ve değerlendirilmesi için şikayet konusundan bağımsız kişi (Şikayet Sorumlusu) LM veya KY tarafından görevlendirilir. Değerlendirme uzun sürecek (15 iş gününden fazla sürmesi halinde) ise, müşteriye ara değerlendirme raporları veya bilgilendirmeleri yapılır.

Şikayet Sorumlusu, inceleme sonuçlarını ve tespit edilen bulguları, Şikayet Formu'na kaydeder ve LM'ye sunar. LM, KY ve Şikayet Sorumlusu ile birlikte inceleme sonuçlarını gözden geçirir ve

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN



ESKİŞEHİR GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ

MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Doküman No
P04

Yayın Tarihi/Yayın No
24.11.2010/00

Revizyon No/Tarihi
12/14.08.2025

Sayfa No
4/8

değerlendirir. Tespit edilen bulgular ışığında, şikayetçiye verilecek cevabı ve şikayetin çözümü için yapılacak faaliyete karar verir. Yapılacak çözüm ve faaliyetler LM tarafından onaylanır.

Şikayet, eğer LM veya KY ile ilgili ise, bu kişilerin vekilleri tarafından değerlendirilir.

Şikayetin değerlendirme sonucu, şikayet ile ilgili görevlendirilen kişi **(Şikayet Sorumlusu)** tarafından müşteriye e-posta veya resmi yazı ile bildirilir.

Şikayet konusuna göre, gerek görüldüğü durumlarda, Uygun Olmayan İşin Kontrolü ve/veya Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre işlemler gerçekleştirilir.

Şikayet sorumlusu, yapılacak faaliyetlerin başlatılmasını ve sonuçlanmasının takibini yapar. Şikayetçiye geri bildirimi sağlar. Şikayet sürecinde nihai kararlar LM tarafından onaylanır.

EGKL'de şikayetin ele alınması sürecini gösteren "Şikayet Proses Akış Şeması" Madde 4.7'de gösterilmiştir.

4.6. Müşteri dışındaki herhangi bir kişi ya da kuruluştan gelen şikayetler de müşteri şikayetinde belirtilen süreçteki gibi değerlendirilerek sonuçlandırılır.

Ulaşan tüm şikâyet, itiraz ve başvurular gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

KY, tüm şikayetleri Şikayet Takip Formu'na işleyerek takibini sağlar. Şikayetler ile ilgili tüm bilgiler, dokümanlar ve sonuçları YGG toplantılarında gözden geçirilir. Şikayetlerle ilgili bütün kayıtlar (dokümanlar, cevaplar) KYB tarafından muhafaza edilir.

4.7. EGKL'de şikayetin ele alınması sürecini gösteren "Şikayet Proses Akış Şeması" aşağıda gösterilmiştir.

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN



ESKİŞEHİR GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ

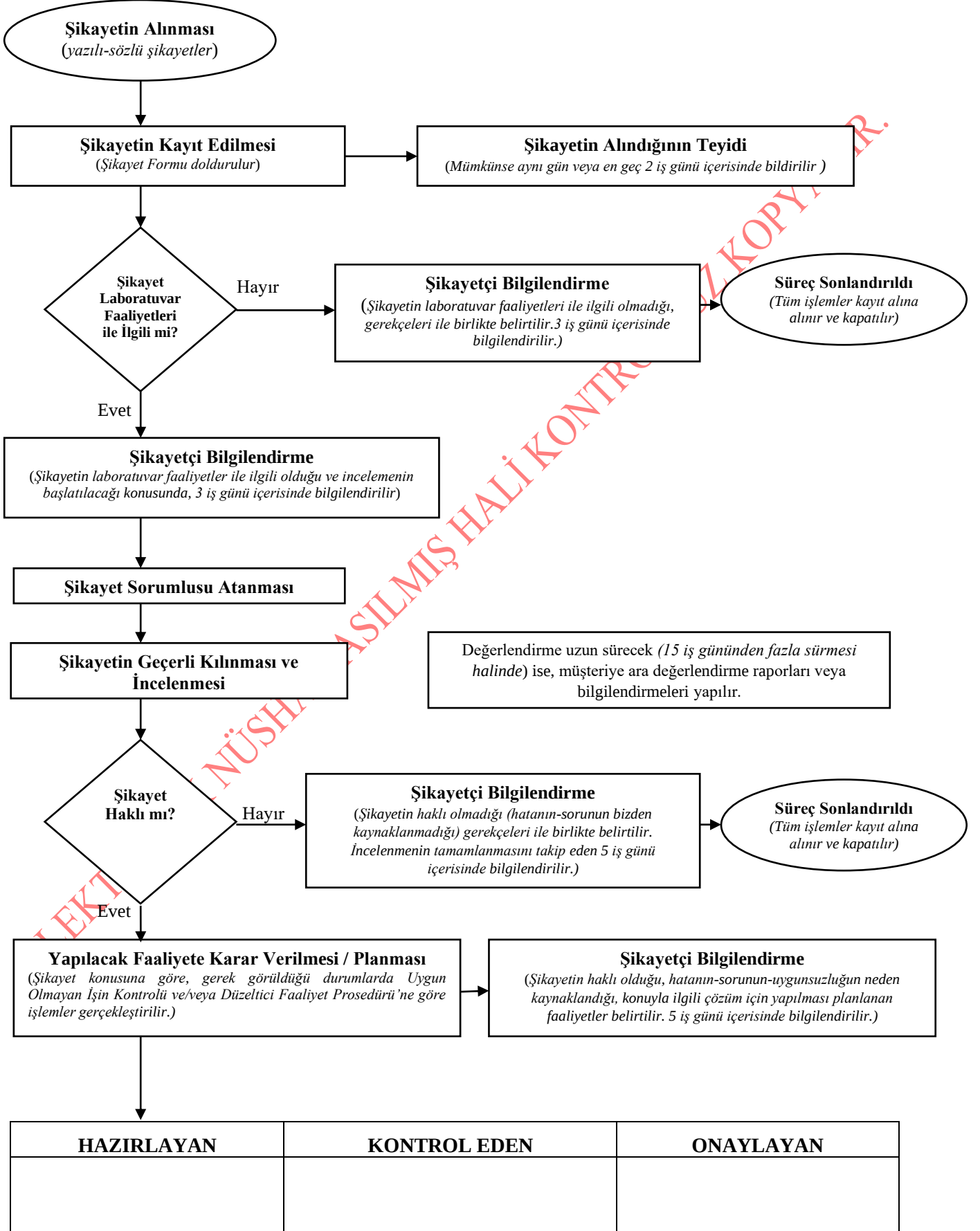
MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Doküman No
P04

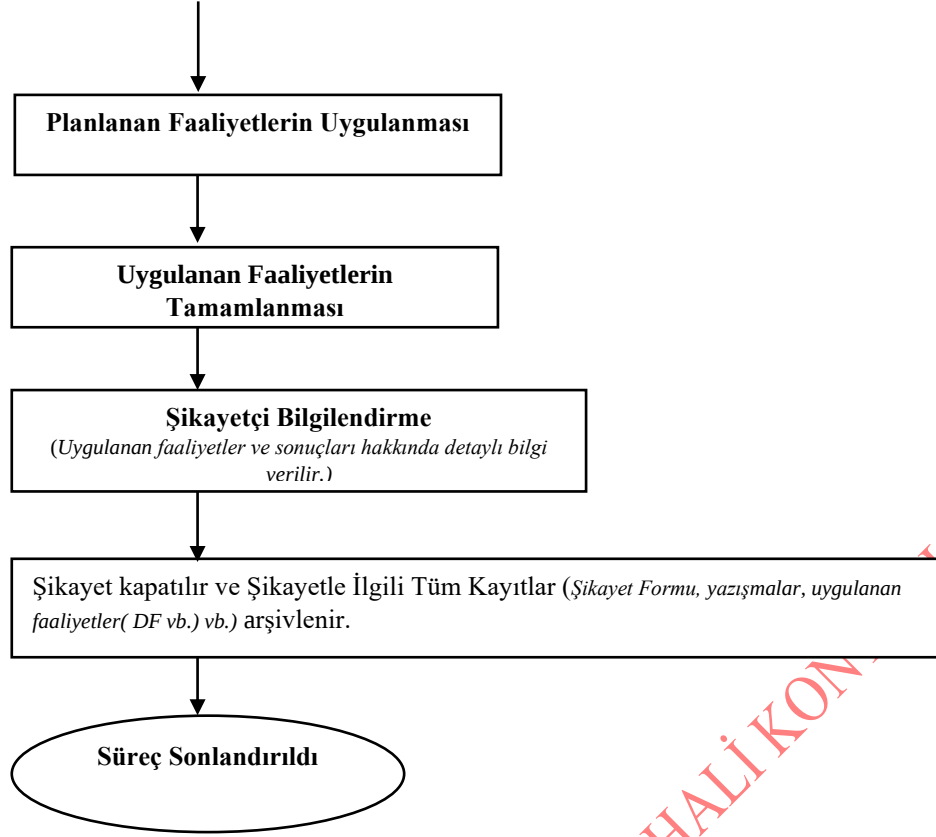
Yayın Tarihi/Yayın No
24.11.2010/00

Revizyon No/Tarihi
12/14.08.2025

Sayfa No
5/8



	ESKİŞEHİR GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ			
	MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ			
	Doküman No P04	Yayın Tarihi/Yayın No 24.11.2010/00	Revizyon No/Tarihi 12/14.08.2025	Sayfa No 6/8



5. İLGİLİ DOKÜMANLAR VE KAYITLAR:

Müşteri Memnuniyeti Anketi

Şikayet Formu

Şikayet Takip Formu

Gizlilik ve Sorumluluk Beyanı

Personel Gizlilik ve Tarafsızlık Beyan Formu

Üst Yönetim Gizlilik ve Tarafsızlık Beyan Formu

Talep, Teklif ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü

Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü

Düzeltilici Faaliyet Prosedürü

Kayıtların Kontrolü Prosedürü

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN

	ESKİŞEHİR GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ			
	MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ			
	Doküman No P04	Yayın Tarihi/Yayın No 24.11.2010/00	Revizyon No/Tarihi 12/14.08.2025	Sayfa No 7/8

6. REVİZYON:

Bölüm No/Adı	Rev. Tarihi	Rev. No	Yapılan Revizyonun Açıklaması
3.,4.2	24.01.2011	1	Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Birimi'nin kısaltması eklendi. NKR Şefi NKR Sorumlusu olarak düzeltildi. Müşteri şikayetlerinin kaydedilmesi düzenlendi.
Başlık Çerçevesi, 1., 3., 4.1., 4.3.	07.09.2011	2	Başlık çerçevesinde Bakanlık logosu ve Müdürlüğümüz adı değiştirildi. Tarım ve Köyişleri Bakanlığı, Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı olarak değiştirildi. Eskişehir İl Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü, Eskişehir Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü olarak değiştirildi ve kısaltması yeniden tanımlandı.
4.1., 4.3., 5.	21.03.2012	3	"Toplantı Tutanak Formu" "YGG Toplantı Tutanak Formu" olarak değiştirildi. "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." cümlesi kaldırılarak "Müşteri Şikayetlerinin Değerlendirilmesi" kısmı düzenlendi.
3., 4.	13.09.2012	4	Resmi, özel istek ve ikincil numune tanımları eklendi. "numunelerden" yerine "resmi ve özel istek" olarak değiştirildi.
Başlık çerçevesi, 4.1.	02.05.2013	5	Bakanlık logosu değiştirildi. 4059 No'lu TÜRKAK denetiminde görülen uygunsuzluk sonucu, Başlık çerçevesine "Yayın No" eklendi (Bulgu no:1/5). "Müşteriye Hizmet" maddesine "Müşteri Memnuniyetin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi" alt başlığı eklenerek anketlere yönelik değerlendirmenin nasıl yapılacağı tanımlandı ve madde 4.1. yeniden düzenlendi (Bulgu no:3/5).
3., 4.1., 4.3., 5.	25.01.2018	6	"İkincil Numune" kısaltma ve tanımı kaldırıldı. "Daha sonra olabilecek şikayetler vb. amacıyla, dağıtımı yapılacak resmi ve özel istek numunelerinden 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.", "ve YGG Toplantı Tutanak Formu ile kayıt altına alınır." cümleleri çıkarıldı. "Sekreteryaya hatası yok ise, bu durumda, deneyler, sonuçların doğrulanması amacıyla ikincil numune üzerinden tekrarlanır." cümlesi "Sekreteryaya

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN

**ESKİŞEHİR GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ****MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYET PROSEDÜRÜ****Doküman No**
P04**Yayın Tarihi/Yayın No**
24.11.2010/00**Revizyon No/Tarihi**
12/14.08.2025**Sayfa No**
8/8

Bölüm No/Adı	Rev. Tarihi	Rev. No	Yapılan Revizyonun Açıklaması
			hatası yok ise, bu durumda, deneyler, sonuçların doğrulanması maksadıyla ilk analiz numunesinden analiz tekrarlanır.” olarak değiştirildi.“Müşterinin 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.” cümlesi çıkarıldı.“İlgili Doküman ve Kayıtlar” kısmından “YGG Toplantı Tutanak Formu” çıkarıldı ve “YGG Sunuş Raporu” eklendi.
4.1.1.	26.06.2018	7	11229 No’lu TÜRKAK denetiminde görülen uygunsuzluk sonucu, Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi” kısmı düzenlendi.(Bulgu no:3/7).
Başlık çerçevesi, 1., 3., 4., 5.	23.08.2019	8	Bakanlık logosu değiştirildi. TS EN/ISO IEC 17025:2017’de istenilen gereklilikleri de içerecek şekilde, belirtilen madde başlıkları içeriklerinde revizyon yapılmıştır.
3.	13.10.2021	9	“Resmi İstek Numunesi” tanımında “GTHB”, “Tarım ve Orman Bakanlığı” olarak değiştirildi. “NKR” kısaltması ve tanımı çıkarıldı.
4.3., 4.5.	08.12.2022	10	Gelen anketler, anket bazında değerlendirilmektedir” cümlesi “Gelen anketler, KYB tarafından anket bazında değerlendirilmektedir” olarak değiştirildi. “Şikayetin değerlendirme sonucu, müşteriye mail veya resmi yazı ile bildirilir.” cümlesi “Şikayetin değerlendirme sonucu, şikayet ile ilgili görevlendirilen kişi tarafından müşteriye mail veya resmi yazı ile bildirilir.” olarak değiştirildi.
3.	27.03.2023	11	Özel istek numunesi tanımı değiştirildi. “Bakanlık Numunesi”, “Resmi Kontrol Numunesi” olarak değiştirildi.
4.1., 4.5.	14.08.2025	12	“proses” ,“prosesi de içeren bu prosedür” olarak değiştirildi.“Müşteri Şikayetlerinin Değerlendirilmesi” maddesinde süreç detaylandırılmıştır. c7277 No’lu TÜRKAK denetiminde görülen uygunsuzluk sonucu, 4.7. maddesi ve içerik olarak “Şikayet Proses Akış Şeması” eklendi(uyg.no:2)

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN