



T.C.
TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI
GİRESUN GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ

DOKÜMANIN KODU
PR.03
DOKÜMANIN ADI
MÜŞTERİYE SUNULAN HİZMET VE ŞİKAYETLER
PROSEDÜRÜ

GİRESUN G.K.L.M.	PR.03 MÜŞTERİYE SUNULAN HİZMET VE ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ				
İLK YAYIN TARİHİ	20.06.2005	REV. NO /TARİHİ	02/07.09.2023	SAYFA NO	1/6
İKİNCİ YAYIN TARİHİ	19.08.2019				

1- AMAÇ;

Bu prosedür, Giresun Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğünde kurulmuş olan Kalite Yönetim Sistemi kapsamında, Laboratuvarın müşterilerine sunduğu her türlü hizmetin açıklanması ve müşterilerinden gelen taleplerin nasıl karşılanacağını ve geri bildirimlerinin tanımlanması amacıyla oluşturulmuştur.

2- KAPSAM;

Giresun Gıda Kontrol Laboratuvarı'nda müşteriye sunulan hizmetleri(sözleşme, analiz, bilgi, mevzuat, iş akışı v.b.), müşteri ilişkilerini, şikayetlerini ve müşteri haklarını kapsar.

3- TANIMLAR VE KISALTMALAR;

Bakanlık: Tarım ve Orman Bakanlığı

Laboratuvar: Giresun Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü

Müşteri: Resmi analizlerde Tarım ve Orman Bakanlığına bağlı İl Müdürlüğünün Gıda ve Yem Şube Müdürlükleri, özel analizlerde ise talebi yapan özel veya tüzel kişidir.

Resmi Analiz: Tarım ve Orman Bakanlığının İl Müdürlüğü'ne bağlı Gıda ve Yem Şube Müdürlükleri, Savcılık, Jandarma ve Emniyet Müdürlüğü tarafından gönderilen numunelerde yapılan analizlerdir.

Özel İstek Analizi: Tarım ve Orman Bakanlığı dışındaki kişi, özel kurum ve kuruluşlar tarafından gönderilen numunelerde yapılan analizlerdir.

Sözleşme: Laboratuvarımızda verilecek hizmetin kapsamının anlatıldığı yazılı veya sözlü anlaşmalardır.

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

4- SORUMLULUK VE YETKİ;

NKRD Birim Sorumlusu: Analiz için getirilmiş/gönderilmiş numuneleri, bu prosedür ve yönetmeliklere uygun şekilde kabul edip ilgili birimlere göndermekten, ilgili birimlerden gelen analiz sonuçlarını raporlayıp müşterilere iletmekten, bilgi ve belgeleri yazılı ve elektronik ortamda saklamaktan sorumludur. Uygun olmayan örnekleri kabul etmeme ve analiz sonuçlarının takibinde yetkilidir.

Döner Sermaye Veznedarı: Bakanlıkça belirlenen analiz ücretlerini, makbuz karşılığında almakla sorumlu ve yetkilidir.

KYB Sorumlusu: Bu prosedür doğrultusunda anket düzenlemekten, müşterilerle birimler arasında bağlantı kurmaktan şikâyet Formları için numara vermek, konuyu incelemek, gerekli toplantılara katılmak, izlemek ve Laboratuvar Müdürü'ne Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı'nda sunmaktan, sorumludur.

Laboratuvar Personeli: Bu prosedür gereği müşteriye hizmet ve bilgi vermekten, şikâyet Formu ile gelen uygunsuzluklar için gerekli düzeltici faaliyeti başlatmaktan ve görevlendirildiği takdirde izlemekten sorumlu ve yetkilidir.

Laboratuvar Müdürü: Taleplerle, şikâyetlerle ilgili çalışmaları ve sonuçlarını denetler.

5- UYGULAMA;

5.1. Yönetmelik

Giresun Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğünün müşteri ihtiyaçlarına cevap verebilmek için, analiz yapma yetkisi 23.01.2001 tarihinde yürürlüğe giren "Tarım ve Köyşleri Bakanlığı İl Kontrol Laboratuvar Müdürlükleri'nin Kuruluşu ve Görevleri Hakkında Yönetmelik" ile verilmiştir. Daha sonra bu yönetmelik revize edilerek 18 Şubat 2022 tarihli ve 31754 sayılı Resmi Gazete' de "**Gıda Kontrol Laboratuvarları Yönetmeliği**" adıyla yayımlanmıştır. Giresun Gıda Kontrol Laboratuvarı, yapmış olduğu analiz çalışmalarında, **taşeron kullanmamaktadır**.

5.2. Laboratuvar ve Müşteri Hizmetleri

- Laboratuvar, analiz hizmetine bağlı olarak 4 birime ayrılmıştır. Bunlar; **Fiziksel Analizler Birimi**, **Kimyasal Analizler Birimi**, **Mikotoksin Analizleri Birimi** ve **Mikrobiyolojik Analizler Birimi**'dir.
- Müşteriye verilen hizmetlerde; müşteriye ait her türlü gizli bilgiler, patent, mülki, tescilli ve tescilsiz haklar laboratuvarımız tarafından korunur. **Laboratuvar personeli** müşterilere karşı tarafsız ve adil davranır. Bu şartları **Yönetimin Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı(28.KEK/EK-3)** ve **Personelin Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı(28.KEK/EK-5)** ile kayıt altına almıştır.

GİRESUN G.K.L.M.	PR.03 MÜŞTERİYE SUNULAN HİZMET VE ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ				
İLK YAYIN TARİHİ	20.06.2005	REV. NO /TARİHİ	02/07.09.2023	SAYFA NO	2/6
İKİNCİ YAYIN TARİHİ	19.08.2019				

3. Müşteriye ait bilgiler yasal olarak zorunlu olmadıkça 3.kişilerle paylaşılmaz. Yasal zorunluluk durumunda müşteri açıklanacak bilgi hakkında haberdar edilir. Açıklanacak bilgi, bakanlıkça talep ediliyor ve müşteriye bildirilmemesi gerekiyorsa mevzuat hükümlerine göre hareket edilir.
4. Madde 5.2.1. de adları belirtilmiş olan birimlerde yapılan analizler ve müşteriye sunduğumuz hizmetin kapsamı, web sitemizde bulunan **Analiz Metotları ve Ücret Listesi (03.LS.01)**, **Müşteri Hizmet Standartları Tablosu(02.EK-04)** ve Brifing Dosyası'nda bulunmaktadır.
5. Müdürlüğümüzde gerçekleştirilen tüm analizler, **Analiz Metotları ve Ücret Listesi (03.LS.01)**'nde tanımlamıştır.
6. Birimlere göre ayrılmış olan **Analiz Metotları ve Ücret Listesi (03.LS.01)**'nde analizin adı, analize ait doküman numarası, orijinal metodu, ürün grubu(matriks), analiz için gerekli minimum numune miktarı, analiz ücreti ve analiz süresi yer almaktadır.
7. **Analiz Metotları ve Ücret Listesi (03.LS.01)**'nde bulunan analizlerin içerikleri, bu prosedürün ekinde hazırlanmış **Analiz Talimatları (03.TA.01-...)**'nda yer alır.
8. Analiz talimatlarının kod numarası, güncelliği veya yeni verilecek olan sıra numarası **Analiz Talimatları Takip Listesi (03.LS.02)** ile **KYB** tarafından takip edilir.
9. **Analiz Talimatları Takip Listesi (03.LS.02)**'nde; analizin sıra nosu, analiz talimat nosu, analiz talimat adı, yürürlük tarihi, revizyon no/tarihi ve ilgili birim bilgileri yer alır.
10. Analizin nasıl yapılacağı hakkında yeterli ve özlü bilgileri içeren uluslararası, bölgesel veya ulusal standartlar veya diğer kabul gören şartnameler basılı halde personelin kullanabileceği durumdaysa, bunların talimat olarak tekrar yazılmalarına gerek yoktur. Bu analizler **Analiz Talimatları Takip Listesi(03.LS.02)**'ne ilgili dış kaynaklı doküman(DKD-...) kodu ile kaydedilir.
11. Müşterilerimiz tarafından, analiz listemizde veya web sitemizde yer almayan bir analiz talep edildiğinde, **Birim Sorumlusu** tarafından yapılabilirliği ve güncelliği incelenir.
12. Müşterinin istediği metot uygun olmazsa veya yürürlükten kaldırılmışsa, en fazla 2 iş günü içinde müşteri konu ile ilgili bilgilendirilir.
13. Analizin yapılabileceği tespit edildiğinde, **Analiz Talimatı(03.TA.01-....)** hazırlanır, **Metotların Seçilmesi ve Doğrulanması Prosedürü (PR.06)**'ne uygun olarak metot validasyon/verifikasyonu yapılır.
14. Metot, laboratuvar koşullarında oturtulduktan ve sisteme dâhil edildikten sonra web sitesindeki analiz listesine eklenir, müşteriye de bilgi aktarılır.
15. Müşterilerin analiz sonuçlarının, belli bir standarda veya şartnameye göre uygunluk beyanları(ihracat amaçlı gelen numuneler hariç) **Uygunluk Değerlendirme ve Karar Kuralı Uygulama Talimatına (02.TA.05)** göre yapılır. Uygulanan karar kuralı, talep edilen standart veya şartnameden farklı ise, müşteri bu konu ile ilgili önceden bilgilendirilir.
16. Müşteriler talepte bulunmaları halinde kendileri için gerçekleştirilen analizleri ilgili laboratuvarında izleyebilirler. Taleplerini **Müşteri İstek/Şikayet Formu (03.FR.03)** doldurmak suretiyle yazılı olarak yönetime bildirirler.
17. **KYB veya Laboratuvar Birim Sorumlusu**, talepte bulunan müşteri ile görüşerek analiz gününü ve saatini belirler.
18. Müşteri sadece kendi analizi ile ilgili alanlarda ve **Birim Sorumlusu** tarafından görevlendirilecek bir personel ile birlikte bulunabilir, diğer laboratuvar alanlarına giremez. Genel laboratuvar ve hijyen kurallarına uymak zorundadır. Bu amaçla birim sorumlusu gerekli önlemleri almakla yükümlüdür.
19. Müşteri laboratuvarında bulunduğu sırada tarafsızlık ve gizlilik ilkesi gereğince diğer müşterilerin örnekleri incelenmez.
20. Analizini izlemeye gelen müşteriden, analiz ve bilgi güvenliği için **Gizlilik Beyanı(28.KEK/EK-6)** alınır.

5.3. Müşteri Sözleşmeleri

21. Müşterilerimizden gelen talepler laboratuvarımızda iki farklı şekilde değerlendirilir.
 - a) Özel istek talepleri,(Tarım ve Orman Bakanlığı dışındaki kişi, özel kurum ve kuruluşlar tarafından gönderilen analiz talepleri)
 - b) Resmi İstek talepleri,(Tarım ve Orman Bakanlığının İl Müdürlüğü'ne bağlı Gıda ve Yem Şube Müdürlükleri, Savcılık, Jandarma ve Emniyet Müdürlüğü tarafından gönderilen analiz talepleri)
22. Özel veya resmi istek olarak gelen numunelerin kabulü ve raporlama, **Numune Kabul ve Raporlama Prosedürü (PR.02)**'ne göre yapılır.
23. Resmi Taleplerde, Resmi kurum ve kuruluşlardan gelen yazılar, askeriyeden gelen teknik şartnameler müşteri sözleşmesi olarak kabul edilir.
24. Özel taleplerde ise analiz talebinde bulunan kişi veya kuruluşlar tarafından alınan **Analiz Talep Dilekçesi (03.FR.02)** sözleşme olarak kabul edilir.

GİRESUN G.K.L.M.	PR.03 MÜŞTERİYE SUNULAN HİZMET VE ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ				
İLK YAYIN TARİHİ	20.06.2005	REV. NO /TARİHİ	02/07.09.2023	SAYFA NO	3/6
İKİNCİ YAYIN TARİHİ	19.08.2019				

25. Müşteri iş başlamadan önce ve analiz sürecinde sözleşmede değişiklik yapma hakkına sahiptir, böyle bir durum söz konusu olduğunda **Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Birim Sorumlusu** ilgili **birim sorumlusu** ile görüşerek, istenilen değişikliğin yapılabilirliği konusunda bilgi aldıktan sonra durum yazılı veya sözlü olarak müşteriye iletilir.
26. Değişiklikler yeni bir **Analiz Talep Dilekçesi (03.FR.02)** düzenlenmesini gerektirmiyorsa, **Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Birim Sorumlusu** tarafından ilgili birim sorumlusuna bilgi verilerek analize devam edilir. Gerekiyorsa yeniden **Analiz Talep Dilekçesi (03.FR.02)** düzenlenerek GKLS kayıtlarında revizyon yapılır.
27. Müdürlüğümüzden kaynaklanan nedenlerle (cihaz arızası, malzeme eksikliği v.b.) sözleşme şartlarında değişiklik meydana gelmesi halinde ise analiz durdurularak müşteriye yazılı veya sözlü bildirim yapılır.
28. Müşteri ile yeni şartlarda anlaşma sağlanması halinde yeni **Analiz Talep Dilekçesi (03.FR.02)** düzenlenerek değişiklikler kayıt altına alınır.
29. Müşterinin madde 25 ve 27 deki sözleşme şartlarını kabul etmemesi halinde numune müşteriye iade edilir. Yapılan işlemlerle ilgili herhangi bir ücret talep edilmez.
30. Müşteri iş tamamlandıktan sonra değişiklik talep edemez ve analiz başladıktan sonra iptal talep edilen analizlerin ücretleri de iade edilemez.
31. Laboratuvarımızda yapılan analizlerin ücretleri bakanlık tarafından yayınlanan analiz ücretleri tablosuna göre belirlenmektedir. Analiz ücretlerinde herhangi bir indirim ya da iskonto söz konusu değildir.
32. Analiz ücretleri **Döner Sermaye Veznedarı** tarafından tahsil edilir.

5.4. Taleplerin değerlendirilmesi ve sözleşmelerin gözden geçirilmesi

33. Müşteriye yapılan sözleşme, numune alma tutanağı ve numuneler, laboratuvarın **Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Birimi** personeline teslim edilir.
34. **Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Birimi** tarafından müşteri talepleri ile **Analiz Metotları ve Ücret Listesi(03.LS.01)** karşılaştırılarak talebin karşılanabilirliği gözden geçirilir.
35. Talebin kabul edilip **Numune Kabul ve Raporlama Prosedürü (PR.02)**'ne göre uygulama başlatılması, gözden geçirmenin yapıldığı anlamını taşır.
36. Özel analizlerde **Analiz Talep Dilekçesi (03.FR.02)**'nde analiz metodu ve süresi ile ilgili müşterinin onayı mutlaka yer alır. Birden fazla farklı metotla yapılabilen analizler için, analizin hangi metotla yapılacağı müşteri talebine bağlıdır, eğer müşteri metot belirtmiyor ise **Analiz Metotları ve Ücret Listesi(03.LS.01)**'nde kayıtlı metod kullanılır.
37. Müşterinin getirdiği numunenin özelliklerinin, bilgilerinin analiz için istenen kriterlere uygun olmaması durumunda, müşteriye "bu şartların sonuçların geçerliliğini etkileyebilecek" olduğu açıklaması yapılır. Bununla ilgili müşteriden **Müşteri Feragat Beyanı Formu (03.FR.05)** alınır ve sunulan raporun arkasına eklenir.
38. Müşteri, müracaatında standarta uygunluk beyanı yani değerlendirme talep ederse, madde 5.2.15'e göre hareket edilir.
39. Analize gönderilecek numunelere, numune kod numarası yazılarak etiketleme yapılır, böylece müşterilere ait bilgilerin gizliliği korunmuş olur.

5.5. Müşteri Geri Beslemesi

40. Laboratuvarımız müşteri memnuniyeti odaklı çalıştığı için müşteriye sunulan hizmet kapsamında, müşteri geri beslemelerinin alınması ve sistemin sürekli iyileştirilmesi için yılda bir Mayıs ayında **Müşteri Memnuniyeti Anketi (03.FR.01)** düzenler.
41. Anket yıl içinde analiz yaptırmış tüm müşterilere **Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Birim Sorumlusu** tarafından yollanır.
42. Geri dönen anket sonuçları **Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Birim Sorumlusu** tarafından toplanır ve **KYB Sorumlusu** tarafından **İstatistiksel Değerlendirme Prosedürü (PR.09)**'ne uygun olarak değerlendirilir.
43. **Müşteri Memnuniyeti Anketi (03.FR.01)** değerlendirmeleri sonucunda oluşturulan **Veri Analizi İstatistiği Formu (09.FR.01)**' na göre çok kötü ve kötü sonuç alınan tüm maddeler için üst yönetim tarafından bir iyileştirme ekibi belirlenir. İyileştirme ekibi tarafından inceleme yapılarak, bir aksiyon planı hazırlanır, sistem içinde gerekli ise düzeltici faaliyetlerde belirlenerek, aksiyon planı üst yönetimin onayına sunulur, üst yönetimin onayı sonrasında yapılan tüm iyileştirmelerden müşteriye geri bildirim yapılır.
44. Anket verilerinde orta sonuç alınan maddeler için de **Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Birim Sorumlusu** veya **KYB Sorumlusu** tarafından müşteri ile görüşülerek, taleplerinin tam olarak ne olduğu öğrenilir. Konunun durumuna göre anlık düzeltmeler yapmaya çalışılır, iyileştirilmesi için bir sürece ihtiyaç duyulursa düzeltici faaliyet başlatılır.

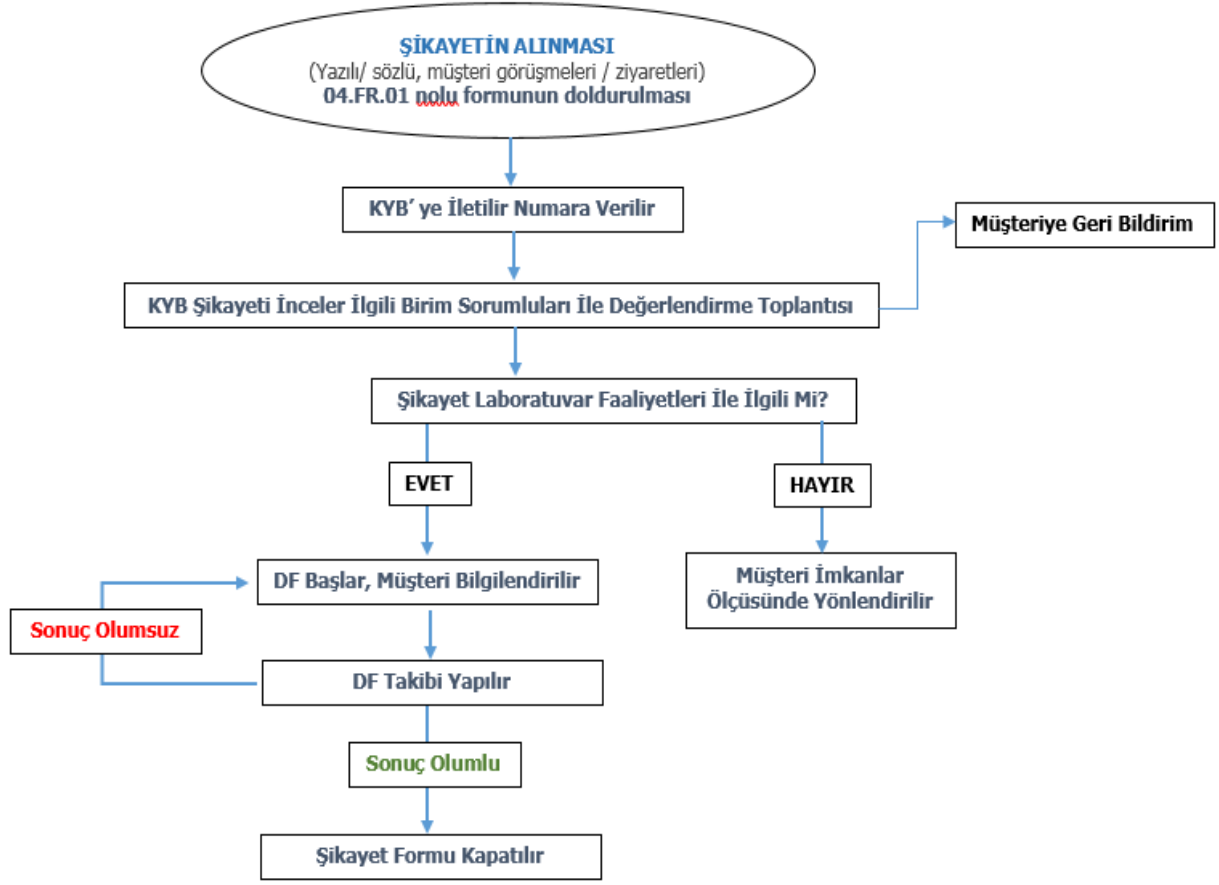
GİRESUN G.K.L.M.	PR.03 MÜŞTERİYE SUNULAN HİZMET VE ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ				
İLK YAYIN TARİHİ	20.06.2005	REV. NO /TARİHİ	02/07.09.2023	SAYFA NO	4/6
İKİNCİ YAYIN TARİHİ	19.08.2019				

45. Anket sonuçlarından hazırlanan rapor, **Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PR.18)** gereği yapılan toplantıda üst yönetime sunulur ve gerekli faaliyetlere karar verilir.

5.6. Müşteri Şikayetleri

46. Laboratuvarımızda çalışan tüm personel müşterilerden ve diğer ilgililerden gelen yazılı/sözlü şikâyetleri veya müşteri görüşmeleri/ziyaretleri sırasında aldıkları şikâyetleri **Müşteri İstek/Şikâyet Formu (03.FR.03)**yla kayıt altına almaktan sorumludur.
47. Şikâyet alan personel doldurduğu formu **KYB**' ne iletir. **KYB** tarafından forma numara verilerek değerlendirmeye alınır.
48. **KYBS**, müşteri şikâyetini inceleyerek, şikâyete konu olan **birim sorumlusu** ile bir toplantı yapar ve şikâyet değerlendirilir.
49. Şikâyetin sebebi ile ilgili yapılan toplantı sonucunda alınan kararlar doğrultusunda müşteriye, şikâyete konu olmayan tarafsız bir **çalışan** aracılığı ile geri bildirim yapılır. Bu geri bildirim, şikâyetin laboratuvarдан kaynaklanıp kaynaklanmadığını ve kaynaklanıyorsa ne gibi bir düzeltici faaliyet uygulanacağını içerir. Eğer sebep laboratuvarдан kaynaklanmıyorsa müşteri imkanlar ölçüsünde yönlendirilir.
50. Laboratuvarın uygulamasından kaynaklanan hata da **KYBS** tarafından ilgili **birim sorumlusuna Uygun Olmayan Ürünün Kontrolü Prosedürü (PR.12)**'ne göre uygunsuzluk başlatılır. **Birim sorumluları** kendilerine açılan uygunsuzlukla ilgili **Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (PR.10)** 'ne göre düzeltici faaliyet başlatırlar.
51. Özel istek numunelerinde müşterinin deney raporunu değerlendirmesi veya analiz sonucuna itiraz etmesi durumunda, analizin tekrarlanması ve rapor değişikliğine gerekli görüldüğü durumlarda birim şefi ve üst yönetim tarafından karar verilir. Tekrar çalışılmasına karar verilen numune için, **Numune Kabul ve Raporlama Prosedürü(PR.02)**'ne göre kabul işlemi başlatılır. Müşterinin aynı analiz sonucuna tekrar itiraz etmesi durumunda da referans bir laboratuvarda analizi tekrarlatması önerilir.
52. İhracat amaçlı numunelerde, ise ihracat yapan firma deney raporunun sonucuna göre itirazı Tarım ve Orman İl/ilçe Müdürlüğüne yapar.(Gıda ve Kontrol Genel Müdürlüğü, Resmi Numune Alma Prosedürü madde 6.e) Laboratuvar tarafından şahit olarak ayrılan numune, yeni numune prosedürü uygulanarak, GGB Sistemi üzerinden yeniden gönderilir. Bu durum şikâyet olarak algılanmaz.
53. Şikâyet formları, yapılan faaliyetler sonucunda şikâyete konu olan uygulamanın iyileştirilmesinin takibinden sonra, **KYBS** onayı alınarak kapatılır.
54. Yıl içerisinde toplanan tüm müşteri şikâyetleri **KYBS** tarafından **Şikâyet Takip Formu (03.FR.04)** ile izlenir.
55. **Şikâyet Takip Formu (03.FR.04)**'nda şikâyetle ilgili yapılan faaliyetler ve müşteri geri bildirimleri konusunda bilgi yer almalıdır.
56. Tüm şikâyetler **Şikâyet Takip formu (03.FR.04)** kullanılarak **KYBS** tarafından **İstatistiksel Veri Analizi Prosedürü (PR.09)**'ne uygun olarak değerlendirilir ve hazırlanan rapor, **Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PR.18)** 'ne uygun olarak yapılan toplantılarda **Laboratuvar Müdürü** 'ne sunulur.
57. Şikâyetlerde izlenecek süreç aşağıda verilmiştir.

GİRESUN G.K.L.M.	PR.03 MÜŞTERİYE SUNULAN HİZMET VE ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ				
İLK YAYIN TARİHİ	20.06.2005	REV. NO /TARİHİ	02/07.09.2023	SAYFA NO	5/6
İKİNCİ YAYIN TARİHİ	19.08.2019				



6- KAYITLAR

58. Bu prosedürün kullanımı sırasında oluşan kayıtlar aşağıda belirtilmiştir.

- Müşteri Memnuniyeti Anketi (03.FR.01)**
- Analiz Talep Dilekçesi (03.FR.02)**
- Müşteri İstek/Şikayet Formu (03.FR.03)**
- Şikâyet Takip Formu (03.FR.04)**
- Müşteri Feragat Beyanı Formu(03.FR.05)**
- Analiz Metotları ve Ücret Listesi (03.LS.01)**
- Analiz Talimatları Takip Listesi(03.LS.02)**
- Yönetimin Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı(28.KEK/EK-3)**
- Personelin Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı(28.KEK/EK-5)**
- Gizlilik Beyanı(28.KEK/EK-6)**

59. Bu kayıtlar, **Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR.14)**'ne uygun olarak kaydı tutan personel tarafından saklanır.

7- İLGİLİ DOKÜMANLAR

60. Bu prosedürün oluşturulması ve kullanılması için aşağıdaki referanslar kullanılmaktadır.

- Doküman Hazırlama ve Kontrolü Prosedürü (PR.01)**
- Metotların Seçilmesi ve Doğrulanması Prosedürü (PR.06)**
- Numune Kabul ve Raporlama Prosedürü (PR.02)**
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR.14)**

GİRESUN G.K.L.M.	PR.03 MÜŞTERİYE SUNULAN HİZMET VE ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ				
İLK YAYIN TARİHİ	20.06.2005	REV. NO /TARİHİ	02/07.09.2023	SAYFA NO	6/6
İKİNCİ YAYIN TARİHİ	19.08.2019				

İstatistiksel Değerlendirme Prosedürü (PR.09)

Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PR.18)

Uygunluk Değerlendirme ve Karar Kuralı Uygulama Talimatına (02.TA.05)

Analiz talimatları (03.TA.01-.....)

8- DAĞITIM

61. Yerel ağda yayınlanır. Gerekli görülmesi veya talep edilmesi halinde ilgili birimlere dağıtımı yapılır.

9- REVİZYON TAKİBİ;

Revizyon No/Tarihi	Revizyon Sebebi	Nerede Revizyon Yapıldığı
00 19/08/2019	İKİNCİ YAYIN TS EN ISO 17025:2017 revizyonunun yapılması	Tüm doküman
01 24/03/2021	İş başladıktan müşterinin yaptığı sözleşme değişikliğinin personele bildirilmesi anlatıldı.	Uygulama 5.3 madde 25-30
02 07/09/2023	Kuruluş yönetmeliği revize edildi. Anket sonuçlarında orta puanın değerlendirilmesi tanımlandı.	Uygulama 5.1 Uygulama 5.5 madde 44(yeni yazıldı)

Yeni Doküman			Revize Edilen Doküman		
Dokümanın Adı	Kodu	Rev.No/ Tarihi	Doküman Adı	Kodu	Rev.No/ Tarihi
Müşteriye Sunulan Hizmet Ve Şikayetler Prosedürü	PR.03	00/ 19.08.2019	Müşteriye Sunulan Hizmet Ve Sözleşmenin Gözden Geçirilmesi Prosedürü	PR.03	17/ 20.03.2017
			Müşteri Şikayetleri Prosedürü	PR.04	08/ 20.03.2017

	ADI-SOYADI	GÖREVİ	İMZA
HAZIRLAYAN	Necdet BEŞİKCİ	N.K.R.D.B. SORUMLUSU	
KONTROL EDEN	Canan TÜRKER	KYB SORUMLUSU	
ONAYLAYAN	Ahmet AKÇAY	MÜDÜR	