



**TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI**  
**KASTAMONU GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ**

**MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ P17**

**1. AMAÇ:**

Kastamonu Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğünde, müşteriye verilen hizmetin kalitesini ve güvenilirliğini artırmak için laboratuvarımızda uygulanan sistemin tanımlanmasıdır.

**2. KAPSAM**

Bu prosedür, Kastamonu Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğünden alınan analiz hizmetleriyle ilgili, TS EN ISO/IEC 17025 standardının 7.9 maddelerini karşılamak üzere oluşturulmuş olup tüm müşteri ilişkilerini ve hizmetler hakkında şikâyetleri kapsar.

**3. TANIMLAR**

**Müşteri:** Kurumumuzdan hizmet alan taraftır.

**Sistem dokümanları:** Kalite El Kitabı, Prosedürler, organizasyon ve görev tanımlamaları el kitabı, talimatlar, kalite planları, formlar tablo ve şemalar teknik şartnamelerdir.

**4. İLGİLİ DÖKÜMANLAR**

- Müşteri Görüş/Anket Formu (F01/P17)
- Yönetimin Tarafsızlık Beyanı (Kalite El Kitabı EK-1)
- Kişisel Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı (Kalite El Kitabı EK-2)
- Deney ve Kalibrasyon Ögelerinin Elleçlenmesi ve Rapor Düzenleme Prosedürü-P12
- Sistem Göstergeleri Takip Formu (F03/P14)
- Şikâyet Formu (F02/P17)

**5. UYGULAMALAR**

**5.1. Müşteriye Hizmet**

**5.1.1.** Kurumumuzda analiz fiyatlarının belirlenmesinde, her yıl 1 Ocak tarihinden itibaren geçerli olmak üzere Tarım ve Orman Bakanlığı Gıda ve Kontrol Genel Müdürlüğü tarafından bildirilen ortak analiz fiyat listesi kullanılır. Listede olmayan analizlerin fiyatı; ilgili Laboratuvar Birim Sorumlusu ve üst yönetimi tarafından analiz maliyeti göz önüne alınarak, kurumumuz tarafından belirlenir.

**5.1.2.** Kurumumuz müşteri ve müşteri temsilcilerinin talepleri durumunda kendileriyle ilgili yapılan deneylerine tanık olmasına izin verir. Müşteri itirazı durumunda analizin tekrarlanmasına ve rapor değişikliğine üst yönetim tarafından karar verilir. Bu durumda gerekirse düzeltici önleyici faaliyet istek formu doldurularak ilgili prosedüre göre takip edilir. Analizin ne amaçla tekrarlandığı ve sonuçları, yapılan değişiklikler gibi hususlar ayrıntılı olarak düzeltici önleyici faaliyet formuna ve laboratuvar analiz detay formuna, yazılıp değişiklikleri yapan kişi tarafından isim, soyadı, tarih koyularak imzalanır.

**5.1.3.** Anketlerin müşteriye iletme şekli:

Müşteri görüşlerini, bina girişimizde iletişim kutusu ve web sitemizden temin edilebilen F01/P17 anket formlarını kullanarak, email, fax ya da elden iletebilir. Numune Kabul ve Raporlama birimi, laboratuvara gelen müşterileri anket formunu doldurmaya teşvik eder. Yılda numune sayısının %1 inden az olmamak üzere müşteri görüş anketi alınır. Müşteri tarafından iletilen anketler daha az olması takdirinde müşterilerle temas kurularak görüş anketi için ikna edilir.

**5.1.4.** Anketlerin takibi:

Anketlerin kaydı F03/P14 Sistem Göstergeleri takip formu ile tutulur.

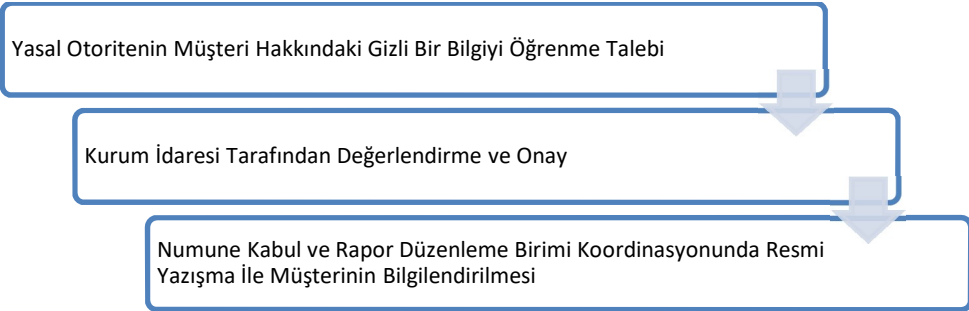
Doldurulan Anket ve Müşteri görüş formları, hemen harekete geçilmesini gerektiren bir durum içermesi halinde, Kalite yöneticisi konuyu takip eder, bunun dışında anketlerin toplu değerlendirilmesi YGG toplantısında yapılır. Müşterilerle teknik konularda Laboratuvar Müdürü ve Numune Kabul ve Rapor Düzenleme birimi tarafından bilgi alışverişi yapılır. Gerek duyulursa ilgili birimlerle bağlantı üst yönetim tarafından sağlanır.



**TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI**  
**KASTAMONU GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ**

**MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ P17**

- 5.1.5.** Müşterinin sonuç raporundan daha hızlı haberdar olmayı istemesi halinde; telefon, faks veya e-mail yoluyla sonuçların rapor haline getirilmiş şekli kendisine bildirilir. Raporun aslı posta yoluyla ya da elden teslim alma şeklinde müşteriye iletilir.
- 5.1.6.** Eğer sonuçlarda bir gecikme veya deneyin gerçekleşmesinde uygunsuzluk durumu varsa müşteri haberdar edilerek zor durumda kalmaması sağlanır.
- 5.1.7.** *Kastamonu Gıda Kontrol Laboratuvarında, laboratuvar faaliyetleri ile ilgili elde edilen veya oluşturulan her türlü bilgi ve belge, tarafların onayı olmadıkça üçüncü taraflara açıklanmaz. Bu kapsamdaki her türlü bilgi ve belge "Resmî Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik" kapsamında yönetilir.*  
*Yasal mevzuat (Mahkemeler, Bakanlıklar, TÜRKAK, TSE gibi denetim yapan kuruluşlar vb.) talep etmesi halinde, müşteri ile ilgili laboratuvarlarda bulunan bilgiler, bilgiyi talep eden otoritelerle paylaşılır ve müşteri onayı aranmaz. Bunun dışında her türlü bilgi Kastamonu Gıda Kontrol Laboratuvarı ile müşteriler arasında özel bilgi olarak değerlendirilir ve bu bilgiler gizlilik kuralları gereği mahrem bilgi olarak kabul edilerek, 3. taraflarla paylaşılmaz.*  
*Kastamonu Gıda Kontrol Laboratuvarı, yasal bir otorite tarafından kendisinden talep edilen bir bilgiyi, herhangi bir yasaklama olmadıkça, söz konusu bilginin ilgili otoritelerle paylaşıldığı bilgisini müşterisine bildirir. Bilgilendirmeler; Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Birimi koordinasyonunda resmi yazışma ile yapılır.*  
*Kastamonu Gıda Kontrol Laboratuvarı, müşteri hakkında müşteri dışındaki kaynaklardan elde ettiği bilgileri, gizlilik kuralları çerçevesinde mahrem bilgi olarak kabul eder ve bilginin kaynağı tarafından yazılı olarak izin verilmedikçe, müşterisiyle paylaşmaz.*  
*Müşteri hakkındaki gizli bir bilginin açıklanmasına dair süreç aşağıdaki şekilde belirtildiği gibi yürütülür.*



- 5.1.8.** Laboratuvara girmesine izin verilenlere, ilgili laboratuvar birim sorumlusu kontrolünde "Gizlilik ve Sorumluluk Beyan" formu doldurması sağlanır.
- 5.1.9.** Müşterilere daha iyi hizmet sunabilmek ve bilgilendirmek amacıyla analiz metodlarımız web sitemizde yayınlanmıştır.
- 5.1.10.** Anketlerin Değerlendirilmesi  
Öncelikle müşteri bazında değerlendirilir. Değerlendirme 1-5 aralıklı 5 dereceli likert skalası üzerinden yapılır. Hedef müşteri bazında 4 ve üstü ortalamayı yakalamaktır. Ortalamanın 3'ün altında olması veya özel şikâyet notu düşmesi halinde kalite yönetim birimi durumu değerlendirir. Şikâyetin kaynağı bulunarak öncelikle müşteri bazında iyileştirilme sağlanır. Gelecekte olabilecek durumların engellenmesi sağlanır. Bu durumda Düzeltici Faaliyet açılması gerekli olabilir.

## 5.2. Şikâyetler

- 5.2.1.** Her türlü şikâyet F02/P17 Şikâyet Formu ile kayıt altına alınır. Şikâyetler, bizzat müşterinin formu doldurması, telefon, e-mail, web sitemizdeki şikâyet formu veya sözlü olarak bildirmesi şeklinde kurumumuza iletilebilir.



**TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI**  
**KASTAMONU GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ**

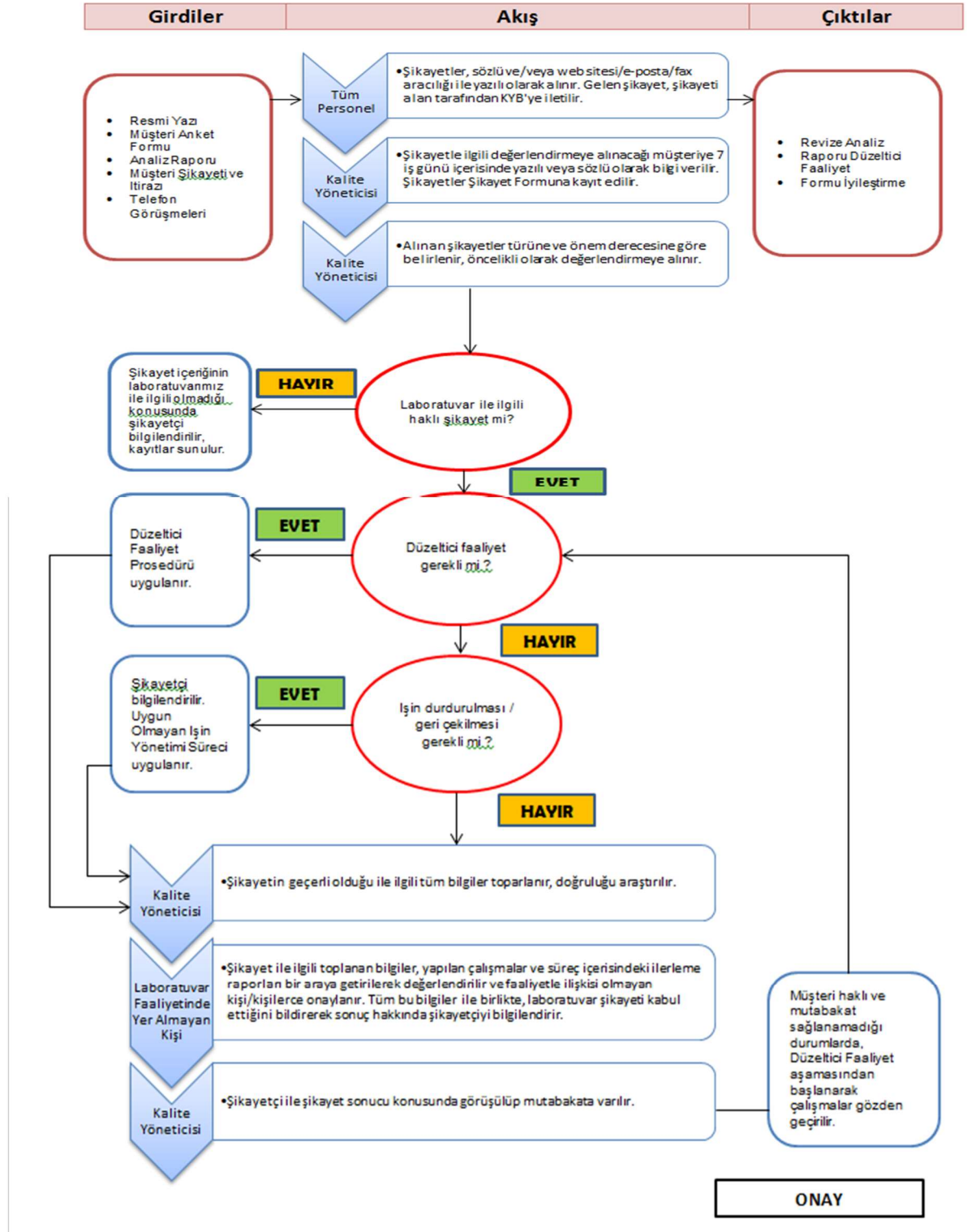
**MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ P17**

- 5.2.2. Müşteri; şikâyet formunu kendisi doldurabildiği gibi, gerektiği takdirde Kalite Yönetim Birimi de şikâyet sahibi adına doldurur.
- 5.2.3. Şikâyetin müşteriden alınması üzerine; müşteriye şikâyet konusunun değerlendirileceği ve kalite sistemine muhtemel katkısından dolayı sözlü ya da yazılı olarak teşekkür edilir.
- 5.2.4. Kalite yönetim birimi, konunun önem durumunu da dikkate alarak en geç bir iş günü içinde, şikâyet konusunda ilgili birimlerin görüşünü alarak bir ön değerlendirme yaparak formdaki ilgili kısımları doldurur.
- 5.2.5. Buna göre şikâyet konusunun; DF ya da Uygun Olmayan Deneyin Kontrolü ile ilgili işlemleri başlatmayı gerektirip gerektirmediğine karar verilir ve Müdürün onayına sunulur.
- 5.2.6. Şikâyet konusu, geçerli bir sebebe dayanmasından bağımsız olarak, müşteri sözlü ya da yazılı olarak sonuç hakkında bilgilendirilir.
- 5.2.7. Şikâyete konu olan olayda laboratuvarın kusuru olması halinde müşteriden özür dilenir ve varsa müşterinin mağduriyeti giderilir.
- 5.2.8. Şikâyet konusu analiz sonucu ile ilgili ise ve değerlendirme sonucunda analizin tekrarlanmasına karar verildiği takdirde, söz konusu numunenin mümkün ise farklı bir yetkin personel tarafından analiz edilmesi sağlanır.
- 5.2.9. Laboratuvar; şikâyet konusunda bir çözüme varmasında, süre uzatımını gerektiren geçerli bir mazereti olması takdirinde başvuru sahibine sözlü bildirir.
- 5.2.10. Yukarıda tanımlı süreç 15 iş günü içerisinde tamamlanır.
- 5.2.11. Müşteri şikâyetleri ile ilgili yukarıdaki maddelerdeki tüm faaliyetler F03/P14 formuna kaydedilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında görüşülür.
- 5.2.12. Şikâyetin idari veya hukuki boyutları olması durumunda, idare; kurumun tabi olduğu disiplin ve etik mevzuatı ile ilgili hükümleri uygular.
- 5.2.13. Şikâyet süreci aşağıdaki şekilde belirtildiği gibi yürütülür.



TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI  
KASTAMONU GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ

MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ P17





**TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI**  
**KASTAMONU GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ**

**MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ P17**

**6. SORUMLULAR**

Tüm laboratuvar personeli

**7. KAYITLAR**

Laboratuvar Kalite Sisteminin uygulanması sırasında ortaya çıkan tüm kayıtlar, bu prosedürün uygulama bölümünde anlatıldığı üzere tutulur ve saklanır.

**8. DAĞITIM**

Bu prosedürün güncel hali, tüm birimlerce ağ üzerinden ulaşılabilir elektronik doküman olarak dağıtılır.

**9. GÜNCELLEŞTİRME**

Gün. No	Tarih	Gün. Madde	Güncelleştirme Nedeni
1-a	17.02.2021	5.10	Anketlerin değerlendirilmesi bölümü eklendi. (Türkak Denetimi)
1-b	17.02.2021	4	Kalite el kitabı güncellendiği için ilgili dokümanlar güncellenmiştir.
2	14.10.2021	4.2	Madde 12 eklendi.
3	21.07.2022	5.2.8	Dış denetim.
4	03.10.2023	5.1.7	Dış Denetim

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN