



RİZE GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ

MÜŞTERİYE SUNULAN HİZMET VE ŞİKÂYET/İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman No
PR04

Yayın Tarihi
21.04.2014

Revizyon No/Tarihi
8/12.06.2023

Sayfa No
1/5

1. AMAÇ VE KAPSAM:

Bu prosedürün amacı, Rize Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü'nde verilen hizmetin kalitesini ve güvenilirliğini artırmak için müşterilerden gelen taleplerin karşılanabilmesini, müşteri memnuniyetini, müşteri anket ve şikâyetlerinin/itirazlarının değerlendirilmesini ve bunun sonucunda kalite sisteminde gerekli iyileştirmeleri yaparak şikâyet/itiraz sayısını azaltmak için bir sistem oluşturmaktır (TS EN ISO/IEC 17025 Madde 7.1.7, Madde 7.9 ve Madde 8.6.2).

2. KISALTMALAR VE TANIMLAR:

- **RGKLM:** Rize Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü
- **LM** : Laboratuvar Müdürü
- **KY** : Kalite Yöneticisi
- **KYB** : Kalite Yönetim Birimi
- **NKRD** : Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Birimi
- **YGG** : Yönetimin Gözden Geçirmesi
- **BS** : Birim Sorumlusu

İkincil Numune: Numunenin çeşitli nedenlerden dolayı (müşteri itirazı, geriye yönelik kontrol vb.) tekrar analiz edilebilmesi amacıyla laboratuvar tarafından ayrılan kısmıdır.

Resmî Kontrol: 5996 sayılı Kanun kapsamındaki faaliyetlerin, anılan Kanun hükümlerine uygunluğunun doğrulanması için, kontrol görevlilerinin, verilen yetki çerçevesinde gerçekleştirdikleri izleme, gözetim, denetim, muayene, karantina, numune alma, analiz ve benzeri kontrollerdir.

Resmî Kontrol Numuneleri: Resmî kontrol sonucu Tarım ve Orman Bakanlığı yetkililerince alınmış numunelerdir.

Şahit Numune: Numunenin alındığı parti ve kitleden, numune ile birlikte yeteri miktarda alınan, itiraz ve ihtilaflı durumlar için uygun koşullarda saklanan resmi kontrol numunesidir.

Müşteri: Laboratuvardan hizmet talep eden gerçek veya tüzel kişiler ile bunların yasal temsilcileridir.

İtiraz: Müşterilerin Muayene ve Analiz Raporu'nda bildirilen kendilerine ait bilgilerin düzeltilmesi veya deney sonuçlarının yeniden değerlendirilmesi için RGKLM'ye yapmış olduğu başvurudur.

Şikâyet: Müşterilerin laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen itiraz konusu dışındaki memnuniyetsizlik içeren başvurulardır.

3. UYGULAMALAR:

3.1. Müşteriye Hizmet:

RGKLM' nin müşterilerine sunduğu analiz hizmetleri ve fiyatları Analiz Ücret Listesi'nde belirtilmektedir. Müşteriye bu analizler dahilinde hizmet verilmektedir. Talep, Teklif ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü' ne göre talepler alınır. Analiz Ücret Listesi'nde belirtilen analizler dışındaki analiz talebi kabul edilmez.

Müşteriler deneye tanıklık etmek için veya başka bir nedenle laboratuvarımızla işbirliği yapmak isteyebilirler. Müşteri veya müşteri temsilcisi tarafından yapılan işbirliği talebi; Müşteri Talep Formu ile veya yazılı olarak beyan edilmelidir. Müşteri/temsilcisi laboratuvara girmeden önce, Gizlilik ve Sorumluluk Beyanı'nı imzalayarak belirtilen şartları kabul ettiğini göstermek zorundadır. Aksi takdirde laboratuvara girişine izin verilmez.

Gizlilik ve Sorumluluk Beyanı gereği müşteri/temsilcisi; laboratuvarda sadece izin verilen alanlara giriş yapacağını, 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.



RİZE GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ

MÜŞTERİYE SUNULAN HİZMET VE ŞİKÂYET/İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman No
PR04

Yayın Tarihi
21.04.2014

Revizyon No/Tarihi
8/12.06.2023

Sayfa No
2/5

Daha sonra olabilecek itiraz/şikâyetler amacıyla, dağıtım yapılacak numunelerden ayrılan ikincil numuneler ve şahit numuneler; numunenin özelliğine göre oda sıcaklığında, buzdolabında veya derin dondurucuda 1 ay süreyle muhafaza edilir. Son kullanma tarihi 1 aydan kısa olan numuneler; son kullanma tarihine kadar uygun koşullarda muhafaza edilir.

RGKLM yılda en az bir kez olmak üzere periyodik olarak müşteri memnuniyetini ölçmekte ve izlemektedir. Müşterinin olumlu veya olumsuz geri bildirimleri, analiz talebinde bulunan tüm firmalara NKRD tarafından faks/elden/kargo/posta ile gönderilen Müşteri Memnuniyeti Anketi ile ölçülür. Anket ilgili firmalara anketlerin en geç bir aylık bir süre içerisinde geri gönderilmesi bilgisi belirtilerek gönderilir. Müşteriden dönen anketler KY'ye iletilir. KY en geç bir gün sonra ankette işaretlenen her bir skalayı 2 puanla çarparak 10 sorudan oluşan anketi toplam 100 puan üzerinden değerlendirir. Ankette 1 veya 2 skalasının işaretlenmesi şikâyet olarak değerlendirilir.

KY bu anket sonuçlarını LM ile değerlendirerek Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Raporu düzenler. YGG toplantılarında, laboratuvarın kendi içinde yaptığı toplantılarda bu değerlendirme raporları sunulur, görüşülür ve Toplantı Tutanak Formu ile kayıt altına alır. Bu kayıtlar KYB tarafından muhafaza edilir. Müşteri memnuniyeti anket sonuçları, YGG toplantısının gündeminde yer alır ve değerlendirilir. Yönetim sisteminin, teknik faaliyetlerin ve müşteri hizmetlerinin iyileştirilmesi yönünde bağlayıcı kararlar alınır.

3.2. Müşteriden Gelebilecek İtiraz ve Şikâyetler:

- Deney sonuçlarına yapılan itirazlar,
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki şikâyetler,
- Rapordaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olduğuna dair itirazlar,
- Sözleşme sonrası sapmalar nedeni ile yapılan şikâyetler,
- Analiz taleplerinin ele alınışı ile ilgili şikâyetler,
- RGKLM personelinin tutum ve davranışının etik kurallara uygun olmaması nedeni ile yapılan şikâyetler,
- Personelin yeterliliği ile ilgili şikâyetler,
- Laboratuvar faaliyetleri ile ilgili diğer şikâyetler.

Laboratuvar faaliyetlerinin ve RGKLM' de verilen her türlü hizmetin kalitesine yönelik yapılan itirazlar ve şikâyetler laboratuvara ulaşabilir. Deney sonuçlarına yapılan itirazlar; RGKLM'ye, raporun müşteriye bildirim tarihinden itibaren 30 gün içerisinde iletilmelidir.

RGKLM politikasına göre, müşterilerden gelen şikâyetler, birer iyileşme fırsatı olarak görülmektedir ve müşteri ile birlikte yapıcı bir şekilde şikâyetlerin yazılı olarak RGKLM'ye iletilmesinden itibaren 30 gün -uygulamada olanaklı ise- içinde çözülmesi esastır ve çözüm için her türlü uygun adımın atılması temel prensiptir.

3.3. Müşteri Şikâyetlerinin/İtirazlarının Değerlendirilmesi:

Müşterinin itiraz ve şikâyetleri yazılı olarak Müşteri Şikâyet Formu ya da dilekçe ile posta/faks, e-posta yoluyla veya elden RGKLM'ye iletilir. KY şikâyeti/itirazı araştırarak şikâyetin/itirazın sorumlu olunan laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını doğrular ve eğer laboratuvar faaliyetleri ile ilgili ise şikâyetle/itirazla ilgilenir.

Şikâyetler/itirazlar RGKLM tarafından objektif deliller çerçevesinde ele alınır. Şikâyete/itiraza konu olan birim, şikâyetin/itirazın doğrulanması için gerekli tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden sorumludur.

Şikâyet/itiraz sorumlu olunan laboratuvar faaliyetleriyle ilgili değil ise kabul edilmez ve gerekçesiyle birlikte müşteriye yazılı olarak bildirilir.



RİZE GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ

MÜŞTERİYE SUNULAN HİZMET VE ŞİKÂYET/İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman No
PR04

Yayın Tarihi
21.04.2014

Revizyon No/Tarihi
8/12.06.2023

Sayfa No
3/5

Kabul edilen müşteri itiraz ve şikâyetleri LM, KY ve BS tarafından incelenir ve yapılan değerlendirmede şikâyetin/itirazın haklı olduğu kanaatine varılırsa, şikâyetin/itirazın kabul edildiği ve sorunun giderilmesi için çalışmalar yapılacağı müşteriye yazılı olarak bildirilir. KY Uygun Olmayan İş Prosedürü'nü uygulayarak gerekli durumlarda şikâyete konu olan sorunun bir daha tekrarlanmaması ve hatanın tespiti için Düzeltici Faaliyet Prosedürü' ne göre düzeltici faaliyet başlatır. Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa LM bu durumu müşteriye iletilen cevap yazısında açıklar ve işin tekrarını sağlar.

Müşteri laboratuvarımız tarafından yapılan ölçümlerin sonuçları hakkında şüphe duyması halinde rapor sonuçlarına itiraz edebilir. Söz konusu rapor incelenir, sekreteryaya hatası olup olmadığı kontrol edilir. Hata var ise, Uygun Olmayan İş Prosedürü ve gerekirse Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre işlem yapılır ve Rapor Hazırlama Talimatı' na göre hazırlanan revize rapor müşteriye sunulur. Sekreteryaya hatası yok ise, bu durumda, deneyler, sonuçların doğrulanması amacıyla analiz ikincil numune üzerinden tekrarlanır. Analiz sonucunda bir değişiklik saptanmazsa; rapor/analiz bulgularının doğruluğu, analiz yönteminin güvenilirliği gibi bilgileri içeren bir yazı ile müşteri bilgilendirilir. Deney sonucunun farklı çıkması durumunda, Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü'ne göre işlem yapılır.

Müşteri şikâyeti sonucunda raporun yeniden düzenlenmesi durumunda Rapor Hazırlama Talimatı'na göre revize rapor düzenlenir.

Değerlendirme sonunda şikâyetin/itirazın haksız olduğu kanaatine varılırsa, şikâyetin/itirazın kabul edildiği ancak haksız bulunduğu için herhangi bir faaliyet yapılmayacağı yine gerekçesiyle beraber müşteriye yazılı olarak bildirilir.

Alınan şikâyetler/itirazlar üzerine gerçekleştirilen her türlü faaliyetin (yeniden değerlendirme, düzeltici ve önleyici faaliyetler, iç tetkik ve yönetimin gözden geçirmesi, vb.) sonuçlarının hazırlanıp değerlendirilmesi, tarafsızlık güvenceye alınarak şikâyete/itiraza konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan farklı bir BS tarafından yapılır, KY tarafından gözden geçirilir ve LM tarafından onaylanır. Şikâyetin/itirazın sonuçlandırılma süresine ve şikâyetle/itirazla ilgili gerçekleştirilen faaliyetlere bağlı olarak ara raporlama mahiyetinde ilerleme raporu ve sonuçları şikâyet/itiraz sahibine iletilir.

Şikâyetin/itirazın ele alınması ve değerlendirilmesi sonucunda, değerlendirmenin bittiğini ve nihai sonucu içeren cevap yazısı şikâyet/itiraz sahibine yazılı (resmi) olarak iletilir.

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

KY Müşteri Şikâyet Formu, dilekçe ve Müşteri Memnuniyeti Anketi ile iletilen itiraz ve şikâyetleri, çözümler için gerçekleştirilen faaliyetleri de içerecek şekilde Müşteri Şikâyetleri Takip Formu' na kaydeder ve takibini sağlar.

Müşteri şikâyetleri/itirazları ile ilgili tüm bilgiler, dokümanlar ve sonuçları YGG toplantılarında gözden geçirilir. Şikâyetlerle/itirazlarla ilgili bütün kayıtlar (dokümanlar, cevaplar) KY tarafından muhafaza edilir.

Şikâyetlerin/itirazların alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesiyle ilgili süreç proses şeklinde dokümanite edilmiş ve Müdürlüğümüze ait internet sitesinde her türlü ilgili tarafların erişimine sunulmuştur. RGKLM bu prosesin tamamında alınan kararlardan sorumludur.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR VE KAYITLAR:

- Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- Talep, Teklif ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- Müşteri Memnuniyeti Anketi
- Müşteri Şikâyet/İtiraz Formu
- Müşteri Şikâyetleri/İtirazları Takip Formu



RİZE GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ

MÜŞTERİYE SUNULAN HİZMET VE ŞİKÂYET/İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman No
PR04

Yayın Tarihi
21.04.2014

Revizyon No/Tarihi
8/12.06.2023

Sayfa No
4/5

- Gizlilik ve Sorumluluk Beyanı
- Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Raporu Formu
- Müşteri Talep Formu
- Yönetimi Gözden Geçirme Prosedürü
- Numune Yönetimi Prosedürü
- TS EN ISO/IEC 17025 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği İçin Genel Gereklilikler
- TÜRKAK R10.08 Şikâyet ve İtiraz Rehberi

5. REVİZYON:

Bölüm No/Adı	Rev. Tarihi	Rev. No	Yapılan Revizyonun Açıklaması
3.1.Müşteriye Hizmet	10.05.2015	1	Anket puanlama ve değerlendirme süresi eklenmiştir.
3.1.Müşteriye Hizmet	23.07.2015	2	Anket puanlaması detaylı olarak anlatılmıştır.
2.Kısaltmalar ve Tanımlar 3.1.Müşteriye Hizmet	31.10.2017	3	2. 'Kalite Yönetim Sorumlusu' 'Kalite Yöneticisi' olarak değiştirilmiştir. 3.1. İkincil numunelerin muhafaza süresi '1 ay' olarak güncellenmiştir. Anketlerin müşterilere ulaşmasını sağlayan birim 'NKRD' olarak revize edilmiştir.
Başlık Çerçevesi 1.Amaç Ve Kapsam 3.1.Müşteriye Hizmet 3.3.Müşteri Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi 4.İlgili Dokümanlar Ve Kayıtlar	08.04.2019	4	Bakanlık logosu değiştirilmiştir. 1.Prosedürün hazırlanmasında ilgili olan 17025 standart maddeleri yazılmıştır. 3.1.'Rize Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü müşteriyle ilgili, açık ve tarafsız olmak konularına önem vermektedir.' cümlesi ayrıca KEK'te belirtildiği için çıkarılmıştır. Müşterilerin deneye tanıklık etme vb. sebeplerle laboratuvara giriş yapma talebinin nasıl alınabileceği ve gerekli işlemler belirtilmiştir. 'Müşterilere ait bilgiler ve numuneler gizli tutulur. Bu sebeple tüm RGKLM personeli tarafından Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı imzalanmıştır. Bu kayıtlar, KY tarafından muhafaza edilmektedir. RGKLM Üst Yönetimi, laboratuvar personelinin analiz ve raporlama işlemleri ile ilgili olarak üzerlerinde herhangi bir baskı hissetmeden açık, net, tarafsız çalışma yapabilmesi için Üst Yönetimin Taahhüdü Beyanı' nı imzalamıştır. Bu kayıtlar, KY tarafından muhafaza edilmektedir.' ifadeleri KEK te vurgulanarak buradan çıkarılmıştır. 3.3.Bakanlık adı değiştirilmiştir. 4. Müşteri Talep Formu, eklenmiştir. Rapor Hazırlama Talimatı, Analiz Ücret Listesi çıkarılıp Numune Yönetimi Prosedürü eklenmiştir.



RİZE GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ

MÜŞTERİYE SUNULAN HİZMET VE ŞİKÂYET/İTİRAZ PROSEDÜRÜ

Doküman No
PR04

Yayın Tarihi
21.04.2014

Revizyon No/Tarihi
8/12.06.2023

Sayfa No
5/5

			Toplantı Tutanak Formu çıkarılıp Yönetimi Gözden Geçirme Prosedürü eklenmiştir. Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı çıkarılmıştır.
1.Amaç Ve Kapsam 3.1.Müşteri Hizmet 3.3.Müşteri Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi	31.12.2020	5	1.TS EN ISO/IEC 17025 8.6.2. madde numarası eklenmiştir. 3.1.Şahit numune eklenmiştir. 3.3.'eski rapor müşteriden geri istenir, KY tarafından, Ortaya çıkan olumsuzluğun, aynı deneyin uygulandığı diğer sonuçlara olan etkisi konusunda ise Uygun Olmayan Deneyin Kontrolü Prosedürü uygulanır.' çıkarılarak raporda oluşan uygunsuzluklara göre işlem yapılacak prosedürler tanımlanmıştır.
2.Kısaltmalar Ve Tanımlar 3.3.Müşteri Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi	14.02.2022	6	2. İkincil ve şahit numune tanımları eklenmiştir. 3.3.'Müşterinin itirazının devam etmesi durumunda; Tarım ve Orman Bakanlığı tarafından yetkilendirilmiş veya ilgili analizde akredite başka bir laboratuvara analizini yaptırabilir. Müşterinin talep etmesi durumunda laboratuvarımızda ayrılmış ikincil numunedan kendisine verilebilir.' cümlesi çıkarılmıştır.
2.Kısaltmalar Ve Tanımlar 3.3.Müşteri Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi 4.İlgili Dokümanlar Ve Kayıtlar	02.05.2023	7	2. Tanımlamalar Numune Kabul, Kodlama, İade ve İmha Talimatı'na göre güncellenmiştir. 3.3/4. Uygun Olmayan Deneyin Kontrolü Prosedürü, güncel ismi ile yazılarak değişiklik yapılmıştır.
Tümü	12.06.2023	8	Prosedürün tamamına yakınında -her maddesinde olmak üzere- TÜRKAK R10.08 Rehberine ve TS EN ISO/IEC 17025 Standardına göre revizyon yapılmış olup ayrıca italik, koyu ve altı çizili gösterilmemiştir.
		9	

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
Rüveyda EROL MERCAN KY	Rüveyda EROL MERCAN KY	Önder TURAN LM