



TOKAT
GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

Doküman No
PRS.14

İlk Yayın Tarihi
24.06.2019

Revizyon Tarih/No
-/00

Sayfa No
1 / 4

MÜŞTERİ HİZMETLERİ ve ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ VE KAPSAM

1.1. Tokat Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü müşteriden gelen şikâyetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, deney sonuçlarının kalitesini gözlemek, hizmet kalitesinin artırılması için yapılacak işlemleri kapsar.

2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

- 2.1. Şikâyet:** Tüm tarafların Tokat Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü hizmet sonuçlarından kaynaklanan uygunsuzluklara yönelik talebidir.
- 2.2. İtiraz:** Tüm tarafların Tokat Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü'nün aldığı kararlara yönelik talebidir.
- 2.3. KYBS:** Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

3. SORUMLULUK VE YETKİ

- 3.1. Müdür:** Bu prosedürün hazırlanmasını ve uygulanmasını sağlamaktan sorumludur.
- 3.2. KYBS:** Prosedürün hazırlanmasından ve uygulanmasından sorumludur.
- 3.3. Birim Sorumlusu:** Prosedüre uygun iş ve işlemlerin yapılmasından veya yaptırılmasından sorumludur.

4. UYGULAMA

4.1. Müşteriye Hizmet

- 4.1.1.** Müşteri veya temsilcisinin deneyler esnasında gözlemci olarak bulunma talebi, Müdür, KYBS ve Laboratuvar Birim Sorumlusu tarafından değerlendirilir ve randevu verilir.
- 4.1.2.** Müşteri veya temsilcisi tarafından gelen talep doğrultusunda Laboratuvar Birim Sorumlusu birimdeki mevcut iş yükü dikkate alınarak, müşteri veya temsilcisine verilecek hizmet için uygun tarih belirlenir. Belirlenen tarih, yazılı olarak müşteriye bildirilir.
- 4.1.3.** Müşteri veya temsilcisinin ziyaretinden önce, Laboratuvarda gizlilik ve tarafsızlık ilkesi çerçevesinde gerekli düzenlemelerin yapılması; KYBS ve Laboratuvar Birim Sorumlusu tarafından sağlanır.
- 4.2.4.** Müşteri veya temsilcisi, Ziyaretçi Kabul Talimatına (TLM.05) uygun olarak kabul edildikten sonra; Laboratuvarda yürütülen faaliyetlerin gizliliği hakkında Laboratuvar Birim Sorumlusu tarafından bilgilendirilir, ilgisi olmayan kısma girmesine izin verilmez. Laboratuvarda bulunduğu süre içerisinde başka müşterilerin deneylerini veya deney sonuçlarını görmemesi için gerekli tedbirler alınır.
- 4.1.5.** Müşteri veya temsilcisine Laboratuvarda bulunduğu süre içerisinde talep etmesi durumunda, deneyleriyle ilgili olarak deney metodları, ölçme ve deney cihazları vb. konularda gerekli her tür bilgi Laboratuvar Birim Sorumlusu tarafından verilir.
- 4.1.6.** Müşterinin gizli kalmasını istediği tescilli ve tescilli olmayan hakları laboratuvar personeli tarafından özellikle korunur.
- 4.1.7.** Müşterilerden olumlu ya da olumsuz geri besleme bilgilerini elde etmek için Müşteri Memnuniyet Anketi (FRM.46) kullanılır. Müşteri Memnuniyet anketinin hazırlanması ve değerlendirilmesi Veri Analizi Talimatına (TLM.07) göre yapılır. Anketimizi doldurmak isteyen müşteriler Müdürlüğümüz internet sitesinden ulaşabilmektedirler. Müdürlüğümüzde Müşteri Memnuniyet Anketlerinin müşteriye verilmesinden ve müşteriden geri alınmasından müşteri ile ilk muhatap olan birim olmasından dolayı Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Birim Sorumlusu sorumludur. Müşteriye doldurtulan bu anketler daha sonra KYBS'na teslim edilir. Müşteri anketleri KYBS tarafından değerlendirilir.
- 4.1.8.** Müşterilerden gelen olumlu ve/veya olumsuz geri besleme bilgilerinden yararlanarak Tokat Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü Kalite Yönetim Sisteminin sürekli iyileştirilmesi sağlanır.

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.



TOKAT
GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

Doküman No
PRS.14

İlk Yayın Tarihi
24.06.2019

Revizyon Tarih/No
-/00

Sayfa No
2 / 4

MÜŞTERİ HİZMETLERİ ve ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

4.2.Müşteri Şikâyetleri

4.2.1.Müşteri Şikâyetlerinin Alınması

Müdürlüğümüz internet sitesinde mevcut olan Müşteri Hizmetleri ve Şikâyetlerin Çözümlemesi Prosedürü sayesinde Müşteriler veya herhangi bir şikâyet/öneri bildiriminde bulunacak olan kişiler hangi yolları izlemeleri gerektiği hakkında yeterli bilgiye sahip olurlar. Müşteriler internet sitemizde mevcut olan Şikâyet ve Öneri Formunu (FRM.25) kullanarak aşağıdaki yollardan biri ile şikâyet bildiriminde bulunabilirler.

- Telefon
- E-posta
- Faks
- Şahsen

Madde 4.2.3. de Şikâyetin Alınması İş Akış Süreci ayrıntılı olarak anlatılmış olup bu İş Akışı Müdürlüğümüz Danışma bölümüne asılarak herkesin bilgi sahibi olması sağlanmıştır. Müşteriler isterlerse Müdürlüğümüz girişinde bulunan Şikâyet ve Öneri Kutusunu kullanarak da şikâyetlerini dile getirebilirler. Şikâyet ve Öneri Kutusu içerisine form atıldığı görülecek şekilde şeffaf olup; içerisine form atıldığında İdari ve Mali İşler Şefi tarafından kutu açılarak KYBS ve Müdür ile gerekli değerlendirmeler yapılır.

Telefonla şikâyet bildiriminde bulunan kişi KYBS na bağlanır. KYBS şikâyet bildiriminde bulunan kişinin bilgilerini ve şikâyet konusunu Şikâyet ve Öneri Formuna (FRM.25) işleyerek kayıt altına alır.

Herhangi bir şikâyet için Müdürlüğümüze şahsen başvuranlar KYBS ne yönlendirilir. KYBS şikâyet sahibine Şikâyetin Ele Alınması İş Akış Süreci hakkında bilgi verip; şahsın Şikâyet ve Öneri Formunu (FRM.25) doldurmasını sağlayarak şikâyeti kayıt altına alır.

Faks veya e posta yolu ile gelen şikâyetler KYBS yönlendirilir.

4.2.2.Müşteri Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi

-Müşteri şikâyeti, Madde 4.2.1 de belirtilen şikâyet yollarından hangisi ile gelirse gelsin bütün şikâyetler İdari ve Mali İşler Şefi, KYBS ve Müdür tarafından değerlendirilir. Yapılan şikâyet bu görevlerle ilgili ise değerlendirme yapacak kişiler farklı kişilerden oluşturulur. Değerlendirme yapılırken şikâyet konusu ile ilgili kişilerinde görüşleri alınır. Yapılan değerlendirme sonucunda şikâyetin ele alınmamasına karar verilirse; gerekçesi Şikâyet ve Öneri Formuna (FRM.25) işlenerek şikâyet sahibine resmi yazı ile bilgi verilir.

-Değerlendirme sonucunda Şikâyetin ele alınmasına karar verilirse; konu ile ilgili KYBS tarafından Düzeltici Faaliyet Prosedürüne (PRS.19) göre işlemler başlatılarak yapılacak olan faaliyetlerin planlaması yapılır. Şikâyetin durumu ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında müşteri yazılı ve sözlü olarak bilgilendirilir ve şikâyetin takibi KYBS tarafından yapılır.

-Açılan düzeltici faaliyet deney tekrarı yapılmasını gerektiyorsa gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte; Laboratuvar Birim Sorumlusu, KYBS ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır. Deneyde uygulanacak standart, deney metodu ve deneylerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir.

-Müşterinin, Laboratuvar Birim Sorumlusu ve Laboratuvar Personeli ile birlikte yaptığı deney tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu KYBS ve Müdür'e bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar Şikâyet ve Öneri Formu (FR.25) üzerine KYBS tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda Müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir Laboratuvar da deney tekrarlatılabilir, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Deney ücreti haksız tarafça karşılanır.

-Yapılan tekrar deneylerinde Deney sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı deneyin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Uygun Olmayan İş Prosedürü (PRS.15) göre işlemler uygulanır.

-Müşteri şikâyetleri konusundaki tüm kayıtlar KYBS tarafından muhafaza edilir.



TOKAT
GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

Doküman No
PRS.14

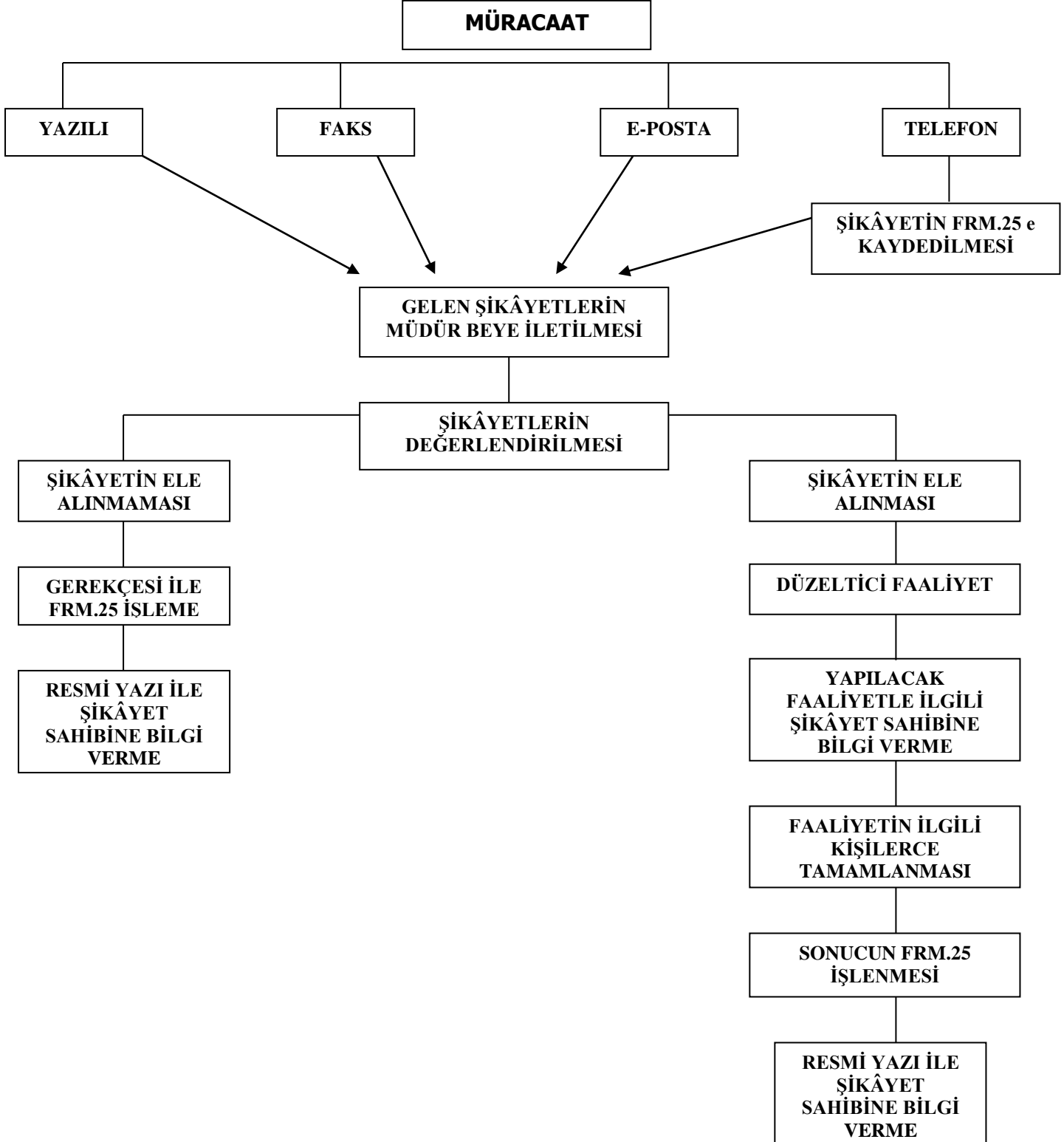
İlk Yayın Tarihi
24.06.2019

Revizyon Tarih/No
-/00

Sayfa No
3 / 4

MÜŞTERİ HİZMETLERİ ve ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

4.2.3.ŞİKÂyetİN ELE ALINMASI İŞ AKIŞ SÜRECİ



ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.



TOKAT
GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ
KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

Doküman No
PRS.14

İlk Yayın Tarihi
24.06.2019

Revizyon Tarih/No
-/00

Sayfa No
4 / 4

MÜŞTERİ HİZMETLERİ ve ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

5. YARDIMCI DOKÜMANLAR

- 5.1. Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PRS.02)
- 5.2. Uygun Olmayan İş Prosedürü (PRS.15)
- 5.3. Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PRS.19)
- 5.4. Ziyaretçi kabul talimatı (TLM.05)
- 5.5. Veri Analizi Talimatı (TLM.07)

6. KAYITLAR

Bu dokümanla ilgili tüm kayıtlar Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre saklanır.

- 6.1. Şikâyet/Öneri Formu (FRM.25)
- 6.2. Müşteri Memnuniyet Anketi (FRM.46)

7. REFERANSLAR

-

8. GERİYE DÖNÜK DOKÜMAN TAKİBİ

15.04.2016 revizyon tarihli ve 03 revizyon nolu PRS.09 Müşteri Hizmetleri ve Şikâyetlerinin Çözümlemesi Prosedüründen geriye dönük takibi yapılır.

9. REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
00	-	İlk yayın

10. ONAY

Hazırlayan Kalite Yönetim Birim Sorumlusu	Onaylayan Müdür

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.