



VAN GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

Doküman No

PRS.11

İlk Yayın Tarihi

16.12.2013

Revizyon Tarih/No

22.05.2019/04

Sayfa No

1 / 4

ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

1.AMAÇ VE KAPSAM

1.1.Van Gıda Kontrol Laboratuvarı'nda müşteriden gelen şikâyetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, analiz sonuçlarının kalitesini gözlemek, hizmet kalitesinin artırılmasını etkin olarak gerçekleştirmek, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

2.TANIMLAR VE AÇIKLAMALAR

2.1.Şikâyet:Tüm tarafların Van Gıda Kontrol Laboratuvarı faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir.

2.2.İtiraz: Tüm tarafların Van Gıda Kontrol Laboratuvarı'nın aldığı kararlara yönelik talebidir

2.3.KYBS: Kalite yönetim Birimi Sorumlusu

2.4.NKRD: Numune Kabul ve Rapor Düzenleme

2.5.YGG: Yönetimin gözden geçirmesi

2.6.KYB: Kalite Yönetim Birimi

3.SORUMLULUK VE YETKİ

3.1.Müdür

3.2.Kalite yönetim Birimi Sorumlusu

3.3.NKRD Birim Sorumlusu

4.UYGULAMA

4.1.Hizmet Kalitesi İle İlgili Müşteri Şikâyetleri

4.1.1.Müşteri ile iletişim, analiz raporlarının müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti laboratuvara gelirse, şikâyeti alan tarafından müşteri KYBS'ne yönlendirilir. KYBS müşteriye Şikâyet-Öneri Formunu (FRM.18) doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Müşteri isterse şikayetini Şikâyet ve Öneri Kutusuna da atabilir. KYBS şikâyeti değerlendirerek, yapılacak işlemin karara bağlanmasını sağlar.

4.2.Analiz Kalitesi İle İlgili Müşteri Şikâyetleri

4.2.1.Van Gıda Kontrol Laboratuvarı'nda analiz kalitesi ile ilgili itiraz ve/veya şikâyetler analiz raporu yayımlandıktan sonra 10 gün içinde yapılmalıdır. İtiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için KYBS ve/veya ilgili Birim Sorumlusu müşteriye web adresinde de yayınlanan Şikâyet-Öneri Formunu (FRM.18) doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. İlgili Birim Sorumlusu tarafından alınan Şikâyet-Öneri Formunu (FRM.18) KYBS'ne iletilir. KYBS, Şikâyet-Öneri Takip Formunu (FRM.19)'na her bir şikâyet/öneriyi ve durumunu işler.

4.2.2.KYBS tarafından itiraz ve şikâyet değerlendirilir. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda Uygun Olmayan

Hazırlayan KYB	Kontrol Eden KYBS	Onaylayan Müdür
Maksut İŞİK	Ahmet Ferhat YELTEKİN	Mehmet CANBAZOĞLU



VAN GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

Doküman No

PRS.11

İlk Yayın Tarihi

16.12.2013

Revizyon Tarih/No

22.05.2019/04

Sayfa No

2 / 4

ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

Analiz İşinin Kontrolü Prosedürüne (PRS.06) göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, analiz tekrarı gerekmeyen hususları, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirir.

4.2.3.Analiz tekrarı yapılması gerektiğinde Müşteriye Hizmet Prosedürüne (PRS.10) göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte; KYBS (ihtiyaç duyulması halinde ilgili Birim Sorumlusu ile birlikte) ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır. Analizde uygulanacak standart, analiz metodu ve analizlerde kullanılan cihazlar hakkında müşteriye bilgi verilir.

4.2.4.Müşterinin, ilgili Laboratuvar Birim Sorumlusu ve Laboratuvar Personeli ile birlikte yaptığı analiz tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu Müdür'e bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar Şikâyet-Öneri Formunu (FRM.18) üzerine KYBS tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir laboratuvarda (tercihen akredite) analiz tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Analiz ücreti haksız tarafça karşılanır.

4.2.5.Yapılan tekrar analizlerinde analiz sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı analizin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Uygun Olmayan Analiz İşinin Kontrolü Prosedürü (PRS.06) ve Analiz Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürüne (PRS.16) göre işlemler uygulanır.

4.3.Bakanlık, Resmi Kurumlar, Akreditasyon Kurumu ve Diğer İlgili Taraflar Vasıtası İle Gelen Şikâyetler

4.3.1.Bu şekilde gelen şikâyetler Müdür ve KYBS tarafından ele alınır.

4.3.2.KYBS tarafından Şikâyet-Öneri Formu (FRM.18) ile işlem başlatılır.

4.3.3.Çözüm konusunda ilgili kuruluşuna yazılı olarak bilgi verilir.

4.4.Şikâyetlerin Çözülmesi ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

4.4.1.Van Gıda Kontrol Laboratuvarı'na gelen tüm şikâyetlerin çözülmesinde gerekirse Düzeltici Faaliyet Formu (FRM.22) açılarak şikâyetin kök nedeninin Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PRS.07)'ne göre giderilmesi temin edilir. Şikâyetin durumu ve yapılan faaliyetlerin sonucu hakkında müşteri yazılı veya sözlü olarak bilgilendirilir ve şikâyetin takibi KYBS tarafından yapılır.

4.4.2.Müşteri şikâyetleri konusundaki kayıtlar KYBS tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PRS.04) çerçevesinde değerlendirilir.

4.4.3.Müşteri şikâyetlerine ait tüm kayıtlar; Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (PRS.02) göre KYBS tarafından saklanır.

4.4.4.Şikâyet sahibi Müşteriye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetleri dikkate alınarak Kalite Yönetim Birimi tarafından hazırlanır, Kalite Yöneticisi tarafından gözden geçirilir ve onaylanır. Şikâyet işlem akışı aşağıda belirtilmiştir.

Hazırlayan KYB	Kontrol Eden KYBS	Onaylayan Müdür
Maksut İŞİK	Ahmet Ferhat YELTEKİN	Mehmet CANBAZOĞLU



VAN GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

Doküman No

PRS.11

İlk Yayın Tarihi

16.12.2013

Revizyon Tarih/No

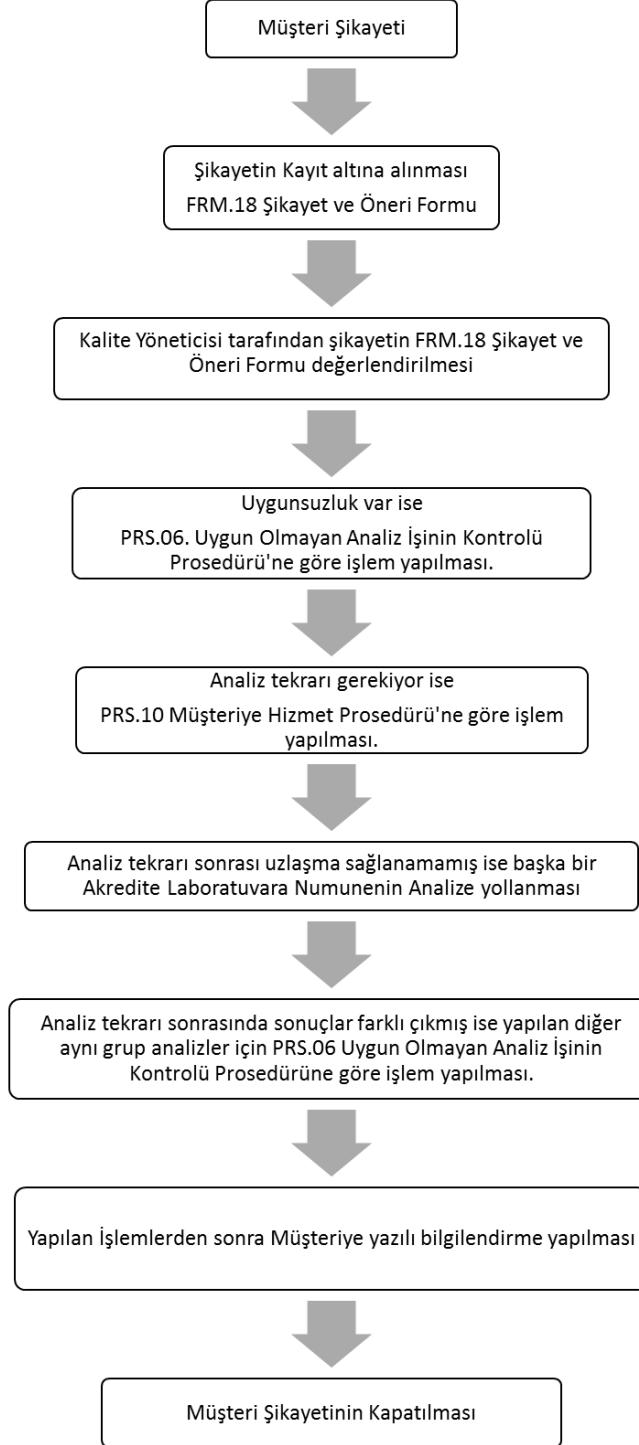
22.05.2019/04

Sayfa No

3 / 4

ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

Müşteri Şikayeti İşlem Akışı



Hazırlayan KYB	Kontrol Eden KYBS	Onaylayan Müdür
Maksut İŞİK	Ahmet Ferhat YELTEKİN	Mehmet CANBAZOĞLU



VAN GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

Doküman No

PRS.11

İlk Yayın Tarihi

16.12.2013

Revizyon Tarih/No

22.05.2019/04

Sayfa No

4 / 4

ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

5.KAYITLAR

5.1.Şikâyet/Öneri Formu (FRM.018)

5.2. Şikâyet-Öneri Takip Formu (FRM.019)

5.3.Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Formu (FRM.022)

6.REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

6.1.Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PRS.02)

6.2.Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PRS.04)

6.3.Uygun Olmayan Analiz İşinin Kontrolü Prosedürü (PRS.06)

6.4.Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (PRS.07)

6.5.Müşteriye Hizmet Prosedürü (PRS.10)

6.6.Analiz Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü (PRS.16)

7.REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
00	16.12.2013	İlk Yayın
01	30.06.2016	Madde:4.2
02	24.12.2018	Bakanlık isim ve logo değişimi
03	29.01.2019	Madde: 4.4.1
04	22.05.2019	Madde:2.1, 4.4.4

Hazırlayan KYB	Kontrol Eden KYBS	Onaylayan Müdür
Maksut IŞIK	Ahmet Ferhat YELTEKİN	Mehmet CANBAZOĞLU