



EDİRNE GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

Doküman No
PRS.10

İlk Yayın Tarihi
28.08.2012

Revizyon Tarih/No
26.04.2023/03

Sayfa No
1 / 3

MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ VE KAPSAM

1.1. Edirne Gıda Kontrol Laboratuvarı tarafından analiz hizmeti verilmekte olan müşterilerle ilişkilerin düzenlenmesi, geliştirilmesi ve müşterinin talebi halinde deneyin müşteri gözetiminde yapılması için gerekli organizasyonun etkin olarak yapılmasını sağlamaktır.

2. TANIMLAR VE AÇIKLAMALAR

2.1. Müşteri Memnuniyeti: Gerçekleştirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesi.

2.2. İlgili Taraf: Bir kuruluşun performansından veya başarısından bir fayda sağlayan kişi veya grup.

2.3. KYBS: Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

3. SORUMLUK VE YETKİ

3.1. Müdür

3.2. Kalite Yönetim Birimi Sorumlusu

3.3. NKRD Birim Sorumlusu

3.4. Laboratuvar Birim Sorumluları

3.5. Laboratuvar Personeli

4. UYGULAMA

4.1. Müşteri veya temsilcileri sadece kendi numunesine ait analizlerde ve numune hazırlama esnasında dilekçe ile başvurarak analiz izleme talebinde bulunabilirler.

4.2. Müşteri veya temsilcisinin analizler esnasında gözlemci olarak bulunma talebi, KYBS ve Müdür tarafından değerlendirilir ve mutabakat sağlanarak randevu verilir.

4.3. Müşteri veya temsilcisi tarafından gelen talep doğrultusunda Müdür, KYBS ve analizleri yapacak Laboratuvar Birim Sorumlusu ile görüşür. İlgili bölümdeki mevcut iş yükü dikkate alınarak, müşteri veya temsilcisine verilecek hizmet için uygun tarih belirlenir. Belirlenen tarih, yazılı veya sözlü olarak müşteriye bildirilir.

4.4. Müşteri veya temsilcisinin ziyaretinden önce, laboratuvarında gizlilik, güvenilirlik ilkesi çerçevesinde gerekli düzenlemelerin yapılması; KYBS ve Laboratuvar Birim Sorumlusu tarafından sağlanır.

4.5. Müşteri veya temsilcisi, Ziyaretçi Kabul Talimatı (TLM.06)'na uygun olarak kabul edildikten sonra; laboratuvarında yürütülen faaliyetlerin gizliliği hakkında KYBS tarafından bilgilendirilir, ilgisi olmayan kısma girmesine izin verilmez. Laboratuvarında bulunduğu süre içerisinde başka müşterilerin analizlerini veya analiz sonuçlarını görmemesi için Gizlilik, Güvenlik ve Tarafsızlık Talimatı (TLM.04) uygulanır.

4.6. Müşteri veya temsilcisine laboratuvarında bulunduğu süre içerisinde talep etmesi durumunda, analizleriyle ilgili olarak analiz metotları, analiz cihazları vb. konularda gerekli her tür bilgi Laboratuvar Birim Sorumlusu veya KYBS tarafından verilir.



EDİRNE GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

Doküman No
PRS.10

İlk Yayın Tarihi
28.08.2012

Revizyon Tarih/No
26.04.2023/03

Sayfa No
2 / 3

MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ

- 4.7.** Müşteriden gelen itiraz ve şikâyetler; Şikâyetlerin Çözümlemesi Prosedürü (PRS.11)'ne göre değerlendirilir.
- 4.8.** Müşterinin gizli kalmasını istediği tescilli ve tescilli olmayan hakları müşteri mülkü de dahil laboratuvar personeli tarafından özellikle korunur.
- 4.9.** Müşteriye ait sonuçlar elektronik ortamda muhafaza edilmektedir. Müşterinin talebi halinde elektronik olarak analiz raporu verilebilir. Müşteri raporun anlaşılması ve yorumlanması konusunda bilgi talep ederse, bu bilgi NKRD Birim Sorumlusu tarafından müşteriye verilir.
- 4.10.** Eğer müşteri analiz numunesinin bir kısmını geri almak ister ve analizlerini başka bir yerde yaptıracağını yazılı olarak beyan ederse, numune üzerinde başka bir hak olmamak şartıyla ve saklama süresi geçmeyen numunelerin bir kısmı, en az analiz yapılacak kadar numune miktarının laboratuvarında kalması kuralına da uyularak, müşteriye uygun şekilde ambalajlanarak iade edilebilir.
- 4.11.** Müşterilerden olumlu ya da olumsuz geri besleme bilgilerini elde etmek için Veri Analizi Talimatı (TLM.07)'na göre hazırlanan Müşteri Memnuniyet Anketi Formu (FRM.025); müşteriye yılda en az bir defa gönderilmesi sağlanır. Geri dönen anketlerin sonuçları yıllık periyotlarda KYBS tarafından değerlendirilir.
- 4.10.** Müşterilerden gelen olumlu ve/veya olumsuz geri besleme bilgilerinden yararlanarak Edirne Gıda Kontrol Laboratuvarı Kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesi için Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PRS.07)' ne göre uygulamalar gerçekleştirilir.
- 4.11.** Müşteri ile yapılan her türlü görüşme ile ilgili kayıt, analiz talep formlarının arka sayfalarına düşülür.
- 4.12.** Üst yönetim, KYBS, Laboratuvar Birim Sorumluları ve personelleri müşteriye hizmet faaliyeti ile ilgili problemlerin daha ortaya çıkmadan bertaraf edilmesini sağlamak için Risk ve Fırsatların Ele Alınması Prosedürü (PRS.24)'ne göre risk değerlendirmesi yapar ve değerlendirmeyi devamlı bir surette uygular.

5. KAYITLAR

- 5.1.** Müşteri Memnuniyet Anketi Formu (FRM.025)
5.2. Risk Analizi ve Değerlendirme Formu (FRM.080)

6. REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 6.1.** Gizlilik, Güvenlik ve Tarafsızlık Talimatı (TLM.04)
6.2. Ziyaretçi Kabul Talimatı (TLM.06)
6.3. Veri Analizi Talimatı (TLM.07)
6.4. Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PRS.07)
6.5. Şikâyetlerin Çözümlemesi Prosedürü (PRS.11)
6.6. Risk ve Fırsatların Ele Alınması Prosedürü (PRS.24)

7. REVİZYON TARİHÇESİ



EDİRNE GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ
LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

Doküman No
PRS.10

İlk Yayın Tarihi
28.08.2012

Revizyon Tarih/No
26.04.2023/03

Sayfa No
3 / 3

MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
00	28.08.2012	İlk Yayın
01	11.01.2019	Bakanlık logosu güncellendi; Madde 4.12, Madde 5 ve Madde 6 güncellendi
02	02.03.2023	Önleyici Faaliyet Prosedürü (PRS.08) kaldırılmıştır.
03	26.04.2023	Madde 4.9.'da güncelleme yapıldı.