


GTHB KASTAMONU GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ		
	MÜŞTERİYE HİZMET ve ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ	Doküman No: P17
		Yayın Tarihi: 27.06.2016
		Gün.Tarih/No: 27.06.2016/0
		Sayfa No: 1 / 3

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, ISO 17025 standardının 4.7 ve 4.8 maddelerini karşılamak üzere oluşturulmuş olup tüm müşteri ilişkilerini ve hizmetler hakkında şikayetleri 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 taahhüdü (Kalite El Kitabı Madde 3)
- Bireysel Beyan (Kalite el Kitabı Ek-1)
- Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Prosedürü (P12)
- Sistem Göstergeleri Takip Formu (F03/P14)
- Şikâyet Formu (F01/P17)

5. UYGULAMALAR

5.1. Müşteriye Hizmet:

- 1) Kurumumuzda analiz fiyatlarının belirlenmesinde, her yıl 1 Ocak tarihinden itibaren geçerli olmak üzere Gıda Tarım ve Hayvancılık 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.
- 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



DÖKÜMANI YAZICIYA GÖNDERMEDEN ÖNCE LÜTFEN ÇEVREYİ DÜŞÜNÜN!

Dikkat! Bu dokümanın kontrollü kopyası elektronik doküman olarak ağ üzerinden dağıtılır. Bilgisayara indirilen ve kontrollü kopya kaşesi taşımayan çıktıları kontrolsüzdür.

faaliyet formuna ve laboratuvar analiz detay formuna, yazılıp değişiklikleri yapan kişi tarafından isim, soyadı, tarih koyularak imzalanır.

3) Anketlerin müşteriye iletilme şekli:

Müşteri görüşlerini, bina girişimizde iletişim kutusu ve web sitemizden temin edilebilen F01/P17 anket Formlarını kullanarak, email, fax yada 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.

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.

- 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 yada elden teslim alma şeklinde müşteriye iletilir.
- 6) Eğer sonuçlarda bir gecikme veya deneyin gerçekleşmesinde uygunsuzluk durumu varsa müşteri haberdar edilerek zor durumda kalmaması sağlanır.
- 7) Müşteri bilgilerinin gizliliğine riayet edilir. Laboratuvar diğer müşterilerinin bilgilerini gizli tutar. Laboratuvara girmesine izin verilenlere, ilgili laboratuvar birim sorumlusu kontrolünde beyan formu doldurması sağlanır.
- 8) Müşterilere daha iyi hizmet sunabilmek ve bilgilendirmek amacıyla analiz metotlarımız web sitemizde yayınlanmıştır.

5.2. Şikâyetler:

- 1) Her türlü şikâyet F01/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.
- 2) Müşteri; şikâyet formunu kendisi doldurabildiği gibi, gerektiği takdirde Kalite Yönetim Birimi de şikâyet sahibi adına doldurur.
- 3) Şikâyetin müşteriden alınması üzerine; müşteriye şikâyet konusunun değerlendirileceği ve kalite sistemine muhtemel katkısından dolayı sözlü ya da yazılı olarak teşekkür edilir.
- 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.

MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ

- 5) Buna göre şikâyet konusunun; DÖF ya da Uygun Olmayan Deneyin Kontrolü ile ilgili işlemleri başlatmayı gerektirip gerektirmediğine karar verilir ve Müdürün onayına sunulur.
- 6) Şikâyet konusu, geçerli bir sebebe dayanmasından bağımsız olarak, müşteri sözlü ya da yazılı olarak sonuç hakkında bilgilendirilir.
- 7) Şikâyete konu olan olayda laboratuvarın kusuru olması halinde müşteriden özür dilenir ve varsa müşterinin mağduriyeti giderilir.
- 8) Laboratuvar; şikâyet konusunda bir çözüme varmasında, süre uzatımını gerektiren geçerli bir mazereti olması takdirinde başvuru sahibine sözlü bildirir.
- 9) Yukarıda tanımlı süreç 15 iş günü içerisinde tamamlanır.
- 10) Müşteri şikâyetleri ile ilgili yukarıdaki maddelerdeki tüm faaliyetler F03/P14 formuna kaydedilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında görüşülür.
- 11) Şikâyetin idari veya hukuki boyutları olması durumunda, idare; kurumun tabi olduğu disiplin ve etik mevzuatı ile ilgili hükümleri uygular.

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
0	27.05.16	5.1.3	Anketlerin iletilme şekline açıklık getirildi.

HAZIRLAYAN Bülent DURDU	KONTROL EDEN Kalite Yöneticisi	ONAYLAYAN Müdür
--	---	----------------------------------