



# VAN GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

**Doküman No**

PRS.10

**İlk Yayın Tarihi**

16.12.2013

**Revizyon Tarih/No**

23.11.2020/05

**Sayfa No**

1 / 3

## MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ

### 1.AMAÇ VE KAPSAM

**1.1.**Van 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

**2.4. KYB:** Kalite Yönetim Birimi

### 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 ile yapılan bütün görüşmelerde; sadece kendi talep ettiği analizlerinde ve numune hazırlama esnasında, laboratuvardan önceden randevu almak şartıyla bulunabilecekleri belirtilir.

**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 olarak müşteriye bildirilir.

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

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

**4.6.**Müşteri veya temsilcisine laboratuvarda bulunduğu süre içerisinde talep etmesi durumunda, analizleriyle ilgili

Hazırlayan <b>KYB</b>	Kontrol Eden <b>KYBS</b>	Onaylayan <b>Müdür</b>
Maksut İŞİK	Ahmet Ferhat YELTEKİN	Mehmet CANBAZOĞLU

	<b>VAN GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ</b> <b>LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ</b>			
	<b>Doküman No</b> PRS.10	<b>İlk Yayın Tarihi</b> 16.12.2013	<b>Revizyon Tarih/No</b> 23.11.2020/05	<b>Sayfa No</b> 2 / 3
<b>MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ</b>				

olarak analiz metotları, analiz cihazları vb. konularda gerekli her tür bilgi Laboratuvar Birim Sorumlusu tarafından verilir.

- 4.7.**Müşteriden gelen itiraz ve şikâyetler; Şikâyetlerin Çözülmesi 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 basılı ortamda muhafaza edilmekte olup, müşteriye kapalı zarf içinde iletilir. Müşterilere elektronik olarak analiz raporu verilmemektedir. 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. Özel istek numunesi ile laboratuvara başvuran müşterilere, denetim numunesi getiren Bakanlığımızda görevli personele ve resmi istek numunesi ile laboratuvara gelen müşterilere Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Biriminde Müşteri Memnuniyet Anketi Formu (FRM.025) ile laboratuvarımızın kalite politikası anlayışı gereği ankete katılması teşvik edilir ve Müşteri Memnuniyet Anketi NKRD Biriminde katılımı sağlayan müşteriden geri toplanır. Ayrıca belirli periyotlarda Müdürlüğümüz çalışma alanında bulunan illere resmi yazı ile Müşteri Memnuniyet Anketi Formu (FRM.025) gönderilir ve katılım sağlandıktan sonra geri gönderilmesi gerektiği resmi yazıda belirtilir. Müdürlüğümüze şahsen gelebilecek müşterilere ise Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Birimi personeli tarafından telefon görüşmesi ile Müşteri Memnuniyet Anketi Formu (FRM.025) düzenlenebilir. Müşteriler tarafından düzenlenen anket formları faks veya e-mail yolu ile toplanabilir.
- 4.12.**Müşteri Anketleri sonucunda Müşterinin verdiği puan ortalaması 30 ve 30'un altı ise düzeltici faaliyet başlatılır. Bu maksatla Van Gıda Kontrol Laboratuvarı Kalite yönetim sisteminin sürekli iyileştirilmesi için Düzeltici Faaliyet Prosedürü (PRS.07)'ne göre uygulamalar gerçekleştirilir.
- 4.13.**Müşteri ile yapılan her türlü görüşme ile ilgili kayıt, analiz talep formlarının arka sayfalarına düşülür.
- 4.14.** Müşteri deney için bir şartname veya standarda uygunluk beyanı talep ettiğinde (örneğin uygun/uygun değil) şartname veya standart ve KARAR KURALI açıkça tanımlanır. **Karar Kuralı**, hali hazırda talep edilen şartname ve standartta yer almıyorsa müşteriye bildirilir ve müşteri ile mutabakat sağlanır.
- 4.15.** Laboratuvar, faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi süresince elde edilen veya oluşturulan bütün bilgilerin yönetiminden yasal yükümlülükler doğrultusunda sorumludur. Laboratuvar, kamuya açık hâle getirmek istediği bilgi hakkında müşteriyi önceden bilgilendirir. Bilginin müşteri tarafından kamuya açık hâle getirildiği veya laboratuvarla

<b>Hazırlayan</b> <b>KYB</b>	<b>Kontrol Eden</b> <b>KYBS</b>	<b>Onaylayan</b> <b>Müdür</b>
Maksut İŞİK	Ahmet Ferhat YELTEKİN	Mehmet CANBAZOĞLU



# VAN GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

**Doküman No**  
PRS.10

**İlk Yayın Tarihi**  
16.12.2013

**Revizyon Tarih/No**  
23.11.2020/05

**Sayfa No**  
3 / 3

## MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ

müşteri arasında anlaşma olduğu durumlar hâric (ör. şikâyetlere cevap verilmesi amaçlı), diğer tüm bilgilerin özel bilgi olduğu değerlendirir ve bu bilgiler mahrem bilgi kabul edilir.

**4.16.** Laboratuvarımız gizli bir bilgiyi açıklamaya, kanunen zorunlu olduğu veya sözleşmeden kaynaklı olarak yetkili kılındığı durumlarda, kanunen yasaklanmadıkça, müşteri ya da ilgili şahısa, açıklanacak bilgi konusunda haber verir.

**4.17.** Müşteri dışındaki (ör. şikâyetçi, düzenleyici merciler) kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler, müşteriyle laboratuvar arasında gizli kalır. Bu bilgilerin sağlayıcısı (kaynak) laboratuvarca gizli tutulur ve kaynak tarafından onaylanmadığı müddetçe müşteriyle paylaşılmaz.

**4.18.** Yasal olarak gereken haller dışında, laboratuvar adına faaliyet gösteren şahıslar da dâhil tüm çalışanlar, laboratuvarın faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi sırasında elde edilen ya da oluşturulan tüm bilgileri gizli tutar.

## 5.KAYITLAR

**5.1.**Müşteri Memnuniyet Anketi Formu (FRM.025)

## 6.REFERANSLAR VE İLGİLİ DOKÜMANLAR

**6.1.**Gizlilik, Güvenlik ve Tarafsızlık Talimatı (TLM.04)

**6.2.**Ziyaretçi ve Müşteri Kabul Talimatı (TLM.06)

**6.3.**Veri Analizi Talimatı (TLM.07)

**6.4.**Düzeltilici Faaliyet Prosedürü (PRS.07)

**6.5.**Şikâyetlerin Çözümlemesi Prosedürü (PRS.11)

**6.6.** Karar Kuralı Talimatı (TLM.15)

**6.7.** Müşteri Memnuniyet Anketi Formu (FRM.025)

## 7.REVİZYON TARİHÇESİ

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Mahiyeti
00	16.12.2013	İlk Yayın
01	22.05.2017	Madde 4.11
02	24.12.2018	Bakanlık isim ve logo değişimi
03	29.01.2019	Madde:4.14, 6.6
04	20.05.2019	Madde: 4.15, 4.16, 4.17, 4.18
05	23.11.2020	Madde: 4.12 – Madde: 6.7

Hazırlayan <b>KYB</b>	Kontrol Eden <b>KYBS</b>	Onaylayan <b>Müdür</b>
Maksut İŞİK	Ahmet Ferhat YELTEKİN	Mehmet CANBAZOĞLU