



PROSEDÜR ADI: MÜŞTERİ ŞİKAYETİ PROSEDÜRÜ

1.0. AMAÇ VE KAPSAM:

Bu prosedürün amacı; Şeker Enstitüsü Teknolojik Araştırmalar Müdürlüğü Biyoteknoloji ve Çevre Sorunları Şubesi Laboratuvarının oluşturulan TS EN ISO/IEC 17025'e göre akreditasyonu kapsamında, müşterilerden gelen ya da diğer ilgililerden iletilen şikayetlerin çözümüne yönelik olarak bir sistem oluşturmaktır. Bu prosedür, akreditasyon sürecinde, müşterilerle ilgili bilgileri kapsamaktadır.

2.0. SORUMLULAR:

- Şeker Enstitüsü Müdürü
- Teknolojik Araştırmalar Müdürü
- Biyoteknoloji ve Çevre Sorunları Şubesi Kısım Müdürü
- Biyoteknoloji ve Çevre Sorunları Şubesi Müdür Yardımcısı
- Biyoteknoloji ve Çevre Sorunları Şubesi Mühendisi
- Araştırma Laborantı ve Laborant



3.0. PROSEDÜR DETAYI:

3.1. Laboratuvar müşteri memnuniyetini değerlendirmek amacı ile anket yapar. Bu amaçla hazırlanan Müşteri Görüş Anket ve Şikayet Bildirim Formu kullanılır ve bu formlar müşteriye elden, *ebys (elektronik bilgi yönetim sistemi)* veya faks yolu ile iletilir.

3.2. Şikayet ya da öneri olması durumunda Müşteri Görüş Anketi ve Şikayet Bildirim Formu doldurulur.

3.3. Laboratuvara iletilen görüş/şikayet bildirimler değerlendirilir ve doğruluk payı bulunan şikayetler geri beslemede kullanılır, gerekirse düzeltici faaliyetlere başlanır.

3.4. Şikayette bulunan müşterinin ve diğer ilgililerin isteğine göre, akredite olmuş başka bir laboratuvar da paralel ölçümler yaptırılabilir.

3.5. Laboratuvar da tadilat, cihazlarda arıza ya da analizlerde gecikmeler olması durumunda, müşteri yazılı olarak iletişim cihazları ile bilgilendirilir.

HAZIRLAYAN
BİYOTEKNOLOJİ VE ÇEVRE
SORUNLARI ŞUBESİ KISIM
MÜDÜRÜ

KONTROL EDEN
TEKNOLOJİK ARAŞTIRMALAR MD.

ONAYLAYAN
ŞEKER ENSTİTÜSÜ
MÜDÜRÜ



Prosedür No	LAB-PR-07
İlk Yayın Tarihi	29.08.2007
Revizyon No/Tarihi	03 / 20.05.2019
Sayfa No	2 / 3

PROSEDÜR ADI: MÜŞTERİ ŞİKAYETİ PROSEDÜRÜ

3.6. Müşteriden elde edilen memnuniyete ve şikayete dair bilgiler, yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında değerlendirilir. Değerlendirmeler toplantı raporunda belirtilir. Bu bilgiler, laboratuvar hizmetlerinin kalitesinin artırılması ve düzeltici faaliyetlere ışık tutulması amacı ile geri besleme olarak kullanılır.

3.7. Gelen şikayetler, önem derecesine göre Müşteri Şikayeti Geri Bildirim Formu ile müşterilere bildirilir ve şikayetler giderilir.

3.8. Müşterinin talep etmesi halinde doğrulama amacıyla numunenin bir kısmı paketlenerek Müşteriye Numune Gönderme Formu ile teslim edilir.

3.9. Müşteri Şikayeti Prosedürü <http://enstitu.turkseker.gov.tr/hizmetler-teknolojik-biyoteknoloji> adresli resmi linkte yayımlanmıştır.

4.0. İLGİLİ DÖKÜMANLAR:

- Müşteri Görüş Anketi ve Şikayet Bildirim Formu
- Müşteri Şikayeti Geri Bildirim Formu
- Düzeltici Faaliyet Talep Formu
- Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- Risk Prosedürü



HAZIRLAYAN
BİYOTEKNOLOJİ VE ÇEVRE
SORUNLARI ŞUBESİ KISIM
MÜDÜRÜ

KONTROL EDEN
TEKNOLOJİK ARAŞTIRMALAR MD.

ONAYLAYAN
ŞEKER ENSTİTÜSÜ
MÜDÜRÜ

