

MÜŞTERİ ŞİKÂYET VE HİZMET PROSEDÜRÜ



DOKUMAN NO	YAYIN TARİHİ	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON NO	SAYFA NO
PRO-12	01.12.2011	14.02.2024	05	1/2

1.AMAÇ: BSK TARIM ÜRÜN. HAYV. GIDA SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ. firmasında Müşteri Hizmet ve Şikâyetlerinin incelenerek değerlendirilmesi.

2.KAPSAM: BSK TARIM ÜRÜN. HAYV. GIDA SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ. firması'nda Laboratuvar Müdürü ve Yönetim Temsilcisini ve tüm çalışanları kapsar.

3.SORUMLULUK: Bu prosedürün yürütülmesinden Laboratuvar Müdürü ve yönetim temsilcisi sorumludur.

4.PROSEDÜR DETAYI:

4.1.Müşteri için yapılan deneylerde müşteri veya temsilcisinin şahitlik için laboratuvarın ilgili bölümünde deneyi takip etmeyi talep ettiği durumlarda isteğin yerine getirilmesi sağlanır.

4.2.Talebi alan müşterinin bu isteğini Laboratuvar Müdürüne bildirerek sözlü onayını alır. Müşteriye gizlilik sözleşmesi imzalatılır. Müşteri veya ziyaretçilerin laboratuvarında diğer analiz sonuçlarını görmemesi için gereken tedbirler alınır.

4.3. Müşteri veya temsilcisi Laboratuvarın ilgili bölümlerine alınması esnasında laboratuvar personeli gözetiminde hareket etmesi zorunludur. Bu nedenle müşteri veya temsilcisi sözlü olarak uyarılır.

4.4.Deney sonrası müşteri veya temsilcisi laboratuvar personelinin gözetiminde laboratuvarın ilgili bölümlerinden alınırlar.

4.5.Laboratuvarımız gerek duyulduğunda müşteri tarafından doğrulanması amacıyla deney numuneleri veya malzemelerin hazırlanması ambalaj ve sevk edilmesini temin etmiştir. Bu durumu müşteri veya temsilcisinin laboratuvar personeline bildirmesi gereklidir. Laboratuvar personeli müşterinin bu isteğini Laboratuvar Müdürüne bildirerek onayı ile yerine getirir.

4.6.Laboratuvarımızda yapılan bir deneye ait, analiz raporu yayımlandıktan sonra üzerinde yapılacak ilave ve düzeltmeler TS EN ISO 17025'e göre yapılır. Deneye ait düzeltmeye analiz raporu hazırlanır. Düzeltme yapılan raporun

Rapor düzenleme tarihi

Rapor no ve sayfa adedi

Müşteri adı ve soyadı

Numune ile ilgili yerler aynen doldurulduktan sonra; yapılan deney ve sonucu kısmına (Yukarıdaki Bilgilere Sahip Deneye Ek Olarak Düzenlenmiştir) ibaresi konularak deney sonucu yazılır.

4.7.Laboratuvarımıza müşteriler tarafından getirilen numuneler en geç iki gün içinde deneye tabi tutulurlar.

4.8.Numune etiketi yaptırılmış numuneler herhangi bir nedenle iki günden fazla beklemek zorunda kalmışlarsa; analizi yapılmıyaya kadar uygun şekilde muhafaza edilir.

4.9.Hazırlık safhasında yapılacak muayene ve deney talimatlarına uygun hareket edilir.

4.10.Deneyi yapılmış numunelere numune etiketi yapıştırılır. Saklanmak üzere numune arşivine kaldırılır. Etiket üzerindeki analiz bitiş tarihinden itibaren tescil, lisans, üretim izni, piyasa gözetimi gibi Tarım ve Orman bakanlığına bağlı kuruluşlar(BÜGEM/TAGEM/İl ve İlçe Tarım Müdürlükleri)tarafından getirilen gübre numuneleri en az 250 gr/ml olacak şekilde 3 (üç) ay, özel saklama koşulları gerektiren gübre numuneleri (Örn. Fermente ürünler, mikrobiyal ürünler gb.) 30 gün, müşteriler tarafından özel istek olarak bilgi amaçlı ve içerik bilgisi için getirilen gübre numuneleri 15 gün, toprak numuneleri 1 yıl, yaprak numuneleri 15 gün, kimyevi toz (yangın tüpü) 15 gün, yem, tahıl ile hububat ve gıda ürünleri 15 gün, kozmetik ürünleri 15 gün muhafaza edilir. Su numuneleri muhafaza edilmemektedir.

4.11.Firmamıza gelen şikâyetler, Laboratuvar Müdürü veya Laboratuvar personeli tarafından Müşteri şikâyet formu doldurularak alınır. Şikâyetlerin ele alınması prosesinin açıklanması ve talep eden her türlü tarafa açık olması için şirket web sayfamızda da Müşteri Memnuniyet Anket Formu, Müşteri Şikâyet Formu FRM-03 ve PRO-12 Müşteri Şikâyet ve Hizmet Prosedürü bulunmaktadır. Müşteriler web sitesinden formları indirerek bize mail yolu ile iletebilirler.

4.12.Alınan şikâyetler Laboratuvar Müdürü başkanlığında görüşülür.

MÜŞTERİ ŞİKÂyet VE HİZMET PROSEDÜRÜ



DOKÜMAN NO	YAYIN TARİHİ	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON NO	SAYFA NO
PRO-12	01.12.2011	14.02.2024	05	2/2

- 4.13.Görüşme sonrasında göre şayet müşterinin ve/veya işletmemizin numunesi varsa aynı numune üzerinde tekrar deney yapılır.
- 4.14. Görüşme sonrasında göre şayet müşterinin ve/veya işletmemizin numunesi yoksa müşterimizden numune istenir. Gelen numune üzerinde tekrar deney yapılır.
- 4.15.Yapılan deney sonuçları Laboratuvar Müdürü tarafından müşterimize bildirilir.
- 4.16.Şikâyet sebebi deney tekrarından başka ve/veya farklı ise Laboratuvar müdürü ve laboratuvar personeli ile görüşmesi sonucuna göre işlem yapılır.
- 4.17.Şikâyet sebebi sonrasında gerekli görülürse madde 4.13.te belirtildiği üzere tekrar deneyler yapılır.
- 4.18.Müşteri veya temsilcisi tarafından getirilen numunelerdeki deneylerin sonuçlarına yapılan itirazlar ise müşteri veya temsilcisi tarafından laboratuvarımıza yazılı olarak müracaatı ile sağlanır.
- 4.23.Müracaatların Laboratuvar Müdürü ve Genel Müdür tarafından değerlendirilmesi yapılır.
- 4.24.Deneyin tekrar edilmesi gerektiği durumlarda numune miktarı göz önüne alınarak tekrarı Laboratuvar Sorumlusu tarafından Laboratuvar Müdürüne bildirilir.
- 4.25.Değerlendirme sonucu Laboratuvar Sorumlusuna bildirildikten sonra Laboratuvar Sorumlusu konu hakkında Laboratuvar Müdürünü bilgilendirir. Laboratuvar Müdürünün yönlendirmesi doğrultusunda hareket edilir.
- 4.26.Konu ile ilgili sonuç Laboratuvar Müdürü tarafından müşteriye bildirilir.
- 4.27.Laboratuvarımız müşteriler tarafından getirilen numunelerin kabulünden başlayarak analiz raporları ve şahit numunelerinin saklanması ve elden çıkarılmasına kadar ki olan zincirde gizliliği ve güvenliği temin eder.
- 4.27.1 Laboratuvar, müşteriye ait bilgileri kamuya açık hâle getirmek istediğinde müşteriye önceden bilgilendirir. Bilginin müşteri tarafından kamuya açık hâle getirildiği veya laboratuvarla müşteri arasında anlaşma olduğu durumlar hâric (ör. şikâyetlere cevap verilmesi amaçlı), diğer tüm bilgilerin özel bilgi olduğu değerlendirir ve bu bilgiler mahrem bilgi kabul edilerek açıklanmaz. Müşteri bilgilerinin kamuya açık hale getirilmesi hususunu kabul ettiği takdirde Analiz Talep Formunda FRM-75 yada Analiz Sözleşmesi FRM-83'te kabul eder ve imzalar.
- 4.28.Laboratuvar personeli görevlerini yaparken edindikleri bütün bilgilerle ilgili olarak mesleki sır tutma prensibine riayet ederler.
- 4.29.Laboratuvara girişler kontrol altında tutulmaktadır. Laboratuvar girişinde 'LABORATUVAR PERSONELİ HARİCİ GİREMEZ' yazısı ile diğer personel uyarılır ve engellenir.
- 4.30.Analiz raporları, Analiz Raporları Dosyasında muhafaza edilir. Analiz raporları da dahil olmak üzere bütün Laboratuvar dokümanlarının Laboratuvar personeli haricinde bakılması ve incelenmesi kesinlikle yasaktır.
- 4.31.Analiz raporları sonuçları müşteriye bizzat kendisine veya temsilcisine elden veya posta-kargo vb. ile iletilir. Rapor sonuçları bunların dışında kimseye verilmez.
- 4.32.Laboratuvarımız inceleme veya teknik amaçlı giriş talepleri, Laboratuvar Müdürü ve Genel Müdür izni ve onayına bağlı olup Laboratuvar Müdürü kontrolünde yapılır. İnceleme ve teknik amaçlı girişlerde grup söz konusu ise üç kişilik gruplar halinde alınırlar.
- 4.33. Laboratuvarımız, Müşteri memnuniyetini, laboratuvarımızla ilgili olumlu yada olumsuz görüşleri elde edebilmek için en az yılda bir FRM-23 Anket formu ile anket yapar. Tercihen, bulunduğu yıl içerisinde çalışılmış olan müşterilere anket formu gönderilerek, verilen hizmetin değerlendirilmesi istenmektedir. Yönetim Temsilcisi tarafından Anket Formu (FRM.23), Müşterilere gönderilir. Müşterilerden dönen anket formları (%) oranı ile değerlendirilir. Çıkan sonuç YGG de de görüşülerek kalite hedefleri ve aksiyon planı ile kıyaslanır. Laboratuvar yönetimi olumsuz görüş bildirilen konularda gerekli tedbirleri alır. Her bir soru için müşteriler tarafından verilen cevaplara karşılık gelen puanlar ile ortalama puan hesaplanır. Ortalama puanının 60 puan ve aşağısı olan durumunda konu şikâyet olarak kabul edilir ve müşteri şikâyetlerine uygulanan işlemlerin aynısı uygulanır. Her yıl sonunda bu anketler YGG toplantısında değerlendirilir.

5.REFERANS DÖKÜMANLAR

- FRM-23 Anket Formu
FRM-03 Müşteri Şikâyet Formu
P507-09/17.4.20 TÜRKAK Şikâyet ve İtiraz Prosedürü