

 GATAM GIDA ARASTIRMA VE TEST/ANALIZ MERKEZİ	GIDA ARASTIRMA VE TEST/ANALİZ MERKEZİ	Doküman No	GTM-PR.11
		Yayın Tarihi	01.01.2024
	MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLERİN ELE ALINMASI PROSEDÜRÜ	Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa No	Sayfa 1 / 8

1. AMAÇ VE KAPSAM

Laboratuvarımızda verilen hizmetlerle ilgili müşterilerden, gelebilecek her türlü şikâyet, talep, öneri ve itirazları değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi belirlemektir. Laboratuvarımızda verilen her türlü hizmete müşteriden gelen geri beslemeler, şikâyet ve itirazların tümüdür.

2. TANIMLAR

Müşteri: Hizmeti alan kuruluş veya kişidir.

Müşteri Memnuniyeti: Müşterinin şartlarının yerine getirildiğinin, müşteri tarafından algılanan tatmin derecesi.

Şikâyet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirildiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik.

3. SORUMLULUKLAR

İşletme Müdürü: Laboratuvar Müdürünün gerekli gördüğü durumlarda Şikâyeti/Talep/Önerileri incelemekten, görüş vermekten Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Müdürü ile ilgili şikâyeti değerlendirmekten, şikâyetin giderilmesi için gerekli kaynak aktarımını sağlamaktan, müşteri memnuniyeti oranının artırılmasına yönelik iyileştirme çalışmalarını takip etmekten,

Laboratuvar Müdürü: Şikâyet /Talep/ Önerileri incelemekten, Laboratuvar Birim Sorumlusu, Kalite Yöneticisi ile görüşerek değerlendirme yapmaktan, şikâyetin nedenini araştırmaktan, müşteri bilgilendirmesi için karar vermekten, şikâyeti gidermek için uygulanacak faaliyete karar vermekten, faaliyetin kapatılmasını sağlamaktan, müşteri memnuniyeti oranını takip etmekten, Şikâyet/Talep/ Öneri ile ilgili müşteriye bildirimleri sözlü veya gerek görüldüğü (deneyin tekrarı vb.) durumlarda yazılı olarak yapmaktan/yaptırmaktan,

Kalite Yöneticisi: "Şikâyet/Talep/Öneri Formu"nu düzenlemekten, müşteriden gelen yazılı bilgi varsa bu forma ekleyip Laboratuvar Müdürüne iletmekten, gerekli ise Düzeltici Faaliyet düzenlemekten ve sonuçlarını diğer tüm personele aktarmaktan, Şikâyet /İstek/Öneri geri besleme konuları ile ilgili kayıtları muhafaza etmekten, değerlendirmekten, yapılan faaliyetleri Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında sunmaktan, düzeltici faaliyetlerin sorumlularını ve sürelerini Laboratuvar Müdürü ve Birim Sorumluları ile birlikte belirlemekten, yapılacak çalışmaların takibinden, kontrolünden ve koordinasyonundan, cevaplanan anket formlarını

Hazırlayan: Kalite Yöneticisi: Levent ŞAHİN	Kontrol Eden: Laboratuvar Müdürü: Güray ZOMP	Onaylayan: İşletme Müdürü: Eren NİZAM
---	--	---

ELEKTRONİK NÜSHASININ BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

 GATAM GIDA ARASTIRMA VE TEST/ANALIZ MERKEZİ	GIDA ARASTIRMA VE TEST/ANALİZ MERKEZİ		Doküman No	GTM-PR.11
			Yayın Tarihi	01.01.2024
	MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLERİN ELE ALINMASI PROSEDÜRÜ		Revizyon Tarihi	-
			Revizyon No	00
			Sayfa No	Sayfa 2 / 8

istatistiksel yöntemler kullanarak analiz etmek, müşteri memnuniyeti oranı 70'in altında ise ilgili konuda Laboratuvar Müdürünü bilgilendirmek, Anket kayıtlarının Müşteri Şikayetleri ve Anket Kayıtları Dosyasında muhafaza etmekten,

Numune Kabul ve Raporlama Sorumlusu: Müşteri ile iletişimde olarak, kendisine müşteri tarafından iletilen Şikayet/Talep/Önerileri kayıt altına alarak Laboratuvar Müdürü ve Kalite Yöneticisine bildirmekten, mümkünse müşteriden Şikayet/Talep/Önerisini yazılı olarak almak, Laboratuvar Müdürünün görevlendirmesi ile Şikayet/Talep/Önerilerle ilgili müşteriye geri bildirimleri sözlü veya gerek görüldüğü (deneyin tekrarı vb.) durumlarda yazılı olarak yapmaktan, "Müşteri Memnuniyeti Anket Formu" (GTM-FR.48) 'nu müşterilere göndermekten, formun doldurulması ile ilgili olarak müşteri ile iletişimde olmaktan,

Laboratuvar Personeli (Laboratuvar Birim Sorumlusu ve Laboratuvar Deney Sorumlusu): Deney sonuçlarına yönelik itirazlarda, itiraz sonucu tekrarlanan analiz sonuçlarını kaydetmekten, sorumludur.

4. İLGİLİ DÖKÜMANLAR VE KAYITLAR

Ziyaretçi-Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı Formu	(GTM-FR.14)
Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı Raporu Formu	(GTM-FR.41)
Düzeltilici Faaliyet Formu	(GTM-FR.45)
Müşteri Memnuniyeti Anket Formu	(GTM-FR.48)
Müşteri Memnuniyeti Anket Sonuçları Değerlendirme Formu	(GTM-FR.49)
Şikâyet / Talep / Öneri Formu	(GTM-FR.50)
Şikâyet Yönetim Akış Şeması	(GTM-FR.51)
Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü	(GTM-PR.10)

5. PROSEDÜRÜN UYGULANMASI

5.1. Şikayetlerinin Değerlendirilmesi

Laboratuvar hizmetleri ile ilgili dış müşterilerden telefon, internet, e-posta veya şahsen başvuru yoluyla gelen yazılı veya sözlü müşteri şikayetleri, müşteri ile iletişimde olan Numune Kabul ve Raporlama Sorumlusu tarafından Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Müdürüne iletilir. Kalite Yöneticisi ve Numune Kabul ve Raporlama Sorumlusu tarafından "Şikâyet/Talep/Öneri Formu" (GTM-FR.50) doldurulur. Müşteriden Şikâyet/Talep/Önerisi ile ilgili olarak yazılı bilgi vermesi talep edilir. Gelen yazılı bilgi varsa bu forma eklenir ve Laboratuvar Müdürüne bilgi verilir. Gelen

Hazırlayan: Kalite Yöneticisi: Levent ŞAHİN	Kontrol Eden: Laboratuvar Müdürü: Güray ZOMP	Onaylayan: İşletme Müdürü: Eren NİZAM
---	--	---

ELEKTRONİK NÜSHASININ BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

	GIDA ARASTIRMA VE TEST/ANALİZ MERKEZİ	Doküman No	GTM-PR.11
		Yayın Tarihi	01.01.2024
	MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLERİN ELE ALINMASI PROSEDÜRÜ	Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa No	Sayfa 3 / 8

Şikâyet/Talep/Öneri anında cevaplandırılabilirse, müşteriye konu hakkında gerekli bilgilendirme Laboratuvar Müdürü veya görevlendireceği personel tarafından yapılır.

Gelen Talep/Öneri ve şikâyetler;

- Deney ve ölçüm sonuçları
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi
- Raporlardaki bilgilerin (müşteri ismi, adres, vb.) yanlış olması
- Deney ve hizmet kalitesi (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb.)
- Müşteriye verilen yetersiz bilgi,
- Müşteri ile iletişim de aksaklıklar,
- Yapılan iş için alınan ücret, faturalandırma vb. gibi konularda olabilir.

Şikâyetin konusuna bağlı olarak Laboratuvar Müdürü, Laboratuvar Birim Sorumlusu, Kalite Yöneticisi şikâyeti inceler, şikâyete konu olan bölümün personeli ve şikâyeti alan personel ile görüşerek değerlendirme yapar, şikâyetin nedenini araştırırlar. Değerlendirmede;

- Şikâyet mevcut sistemlerin işletilememesinden mi kaynaklanıyor?
- Yeni bir düzenlemeye ihtiyaç mı var?
- Deney/ölçüm tekrarlanması gerekli mi?
- Yeni rapor düzenlenmesi gerekli mi?" gibi sorularının cevapları aranır.

Konunun çözülmesi aşamasında düzeltici faaliyetin gerekli olup olmadığına karar verilir. Eğer Düzeltici Faaliyet gerekli ise Kalite Yöneticisi tarafından Düzeltici Faaliyet Formu düzenlenir ve şikâyet numarası forma yazılır.

Son olarak yapılacak işlemler, sorumlusu ve sonuçlandırma tarihi belirlenir, formun " Şikâyet Konusu İle İlgili Yapılacak İşlem" bölümüne kayıt edilir. Ele alınmış olan Şikâyet/ Talep/Öneri için yapılacak çalışma ile ilgili müşteriye bildirimleri sözlü veya gerek görüldüğü (deneyin tekrarı vb.) durumlarda Laboratuvar Müdürü veya Numune Kabul ve Raporlama Sorumlusu tarafından yazılı olarak yapılır.

Şikâyet/ Talep/ Öneriye yönelik gerçekleştirilen çalışmalar ve yapılan düzeltici faaliyetler ve sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Kalite Yönetimi Birim Sorumlusu tarafından diğer ilgili tüm personele periyodik laboratuvar toplantılarında aktarılır.

Eğer konu bir şikâyet ise ilgili faaliyete karar verilmesi, faaliyetin sonuçlarının gözden geçirilmesi ve onaylanması mümkün olduğunca şikâyet faaliyeti içinde yer almayan personel tarafından da

Hazırlayan: Kalite Yöneticisi: Levent ŞAHİN	Kontrol Eden: Laboratuvar Müdürü: Güray ZOMP	Onaylayan: İşletme Müdürü: Eren NİZAM
---	--	---

ELEKTRONİK NÜSHASININ BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

 GATAM GIDA ARASTIRMA VE TEST/ANALIZ MERKEZİ	GIDA ARASTIRMA VE TEST/ANALİZ MERKEZİ		Doküman No	GTM-PR.11
			Yayın Tarihi	01.01.2024
	MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLERİN ELE ALINMASI PROSEDÜRÜ		Revizyon Tarihi	-
			Revizyon No	00
			Sayfa No	Sayfa 4 / 8

gerçekleştirilir. Şikâyetin giderilmesine yönelik faaliyetin sonuçları şikâyet konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan personelden biri tarafından gözden geçirildikten sonra Laboratuvar Müdürü tarafından onaylanır. Daha karmaşık şikâyetlerin giderilmesi için düzenlenen faaliyetlerin belirlenmesi, gözden geçirilmesi işlemleri için laboratuvar teknik ekibi harici personelden oluşan Şikâyet Komisyonu oluşturularak destek alınır. Şikâyet Komisyonu Giresun Ticaret Borsası'nın sahip olduğu TS EN ISO 10002 standardı gereği PR-008 Şikâyet Yönetimi Prosedürü kapsamında oluşturulmaktadır.

Faaliyetin tamamlanmasının ardından şikâyet sahibi Laboratuvar Müdürünün kendisi veya bilgisi dahilinde ve onayıyla Numune Kabul ve Raporlama Sorumlusu tarafından yazılı veya sözlü olarak bilgilendirilir. Bilgilendirme e-posta, telefon, yüz yüze veya web sayfası üzerinden yapılmaktadır. Laboratuvar Müdürü şikâyetler kapatılınca, "Şikâyet/ Talep/Öneri Formu" (GTM-FR.50) 'nu onaylar, onaylanan formun müşteri tarafından da şikâyetin giderildiğine dair onaylanması talep edilir. Onayı e-posta, diğer yazışmalar yolu ile iletir ise bu bilgi forma kaydedilir ve yazışma formun ekinde muhafaza edilir.

Form Kalite Yöneticisi tarafından şikâyetlerle ilgili kayıtlar dosyasında muhafaza edilir. Şikâyetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise müşterinin bilgisi dahilinde şikâyet giderilir.

Hem olumlu hem de olumsuz Talep/Öneri geri besleme konuları alınması durumunda kayıtlar yine "Şikâyet/ Talep/Öneri Formu" (GTM-FR.50) ile takip edilir.

İyileştirmeye açık alanların tespit edilebilmesi amacıyla özellikle benzer konularda tekrarlayan müşteri şikâyet ve geri beslemeleri o yılın sonunda değerlendirilir ve yapılan analizler Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısına, Kalite Yöneticisi tarafından Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı Raporu (GTM-FR.41) içeriğinde sunulur. Yönetim ile yapılan değerlendirme sonucuna bağlı olarak şikâyetleri azaltmak için yapılacak çalışmaların kararı alınır. Bu kararlar toplantı tutanağına kayıt edilir.

"Düzeltilici Faaliyetler Prosedürü" (GTM-PR.10) 'ne göre gerekli ise düzeltilici faaliyetlerin kararı alınır. Yönetim yapılacak çalışmaların sorumlularını ve sürelerini belirler. Yapılacak çalışmaların takibi, kontrolü ve koordinasyonu Kalite Yöneticisi tarafından yapılır.

Şikâyetlerin yönetilmesinde izlenecek yol için "Şikâyet Yönetim Akış Şeması" (GTM-FR.51) hazırlanmıştır. Bu akış şeması şikâyetin laboratuvarımıza iletilmesinin ardından şikâyeti ileten

Hazırlayan: Kalite Yöneticisi: Levent ŞAHİN	Kontrol Eden: Laboratuvar Müdürü: Güray ZOMP	Onaylayan: İşletme Müdürü: Eren NİZAM
---	--	---

ELEKTRONİK NÜSHASININ BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

 GATAM GIDA ARASTIRMA VE TEST/ANALİZ MERKEZİ	GIDA ARASTIRMA VE TEST/ANALİZ MERKEZİ		Doküman No	GTM-PR.11
			Yayın Tarihi	01.01.2024
	MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLERİN ELE ALINMASI PROSEDÜRÜ		Revizyon Tarihi	-
			Revizyon No	00
			Sayfa No	Sayfa 5 / 8

kurum/kuruluş yetkili veya şahsa bilgilendirme amacıyla iletilir, laboratuvarımız web sayfasında (www.gatam.com.tr) "Şikâyet/ Talep/Öneri Formu" (GTM-FR.50) ile birlikte yayınlanır.

5.2. Müşteri Memnuniyet Anketinin Yapılması ve Değerlendirilmesi

Müşterilerle yapılan anketler, laboratuvar hizmetlerinin performansı, müşteri beklenti ve önerilerinin öğrenilmesi ve verilen hizmetin geliştirilmesi için iyi birer geri besleme ve iyileştirme bilgisi olarak kabul edilir.

Verilen Deney hizmeti ile ilgili olarak laboratuvarın müşterilerine yıl içerisinde en az 1 kez "Müşteri Memnuniyeti Anket Formu" (GTM-FR.48) Numune Kabul ve Raporlama Sorumlusu tarafından e-posta, elden veya kargo ile gönderilir. Sözleşmeli çalışan sürekli müşteriler ile yılda bir, sözleşmesiz yıl içerisinde ilk kez çalışan müşteriye raporun iletilmesinin hemen ardından, diğer müşterilere yıl sonunda değerlendirmeye almak üzere Aralık ayı başı itibari ile iletilerek memnuniyet anket çalışması yapılır.

Cevaplanan anket formları Kalite Yöneticisi tarafından kendisine ulaştıktan sonraki en fazla 7 iş günü içinde değerlendirilir. Müşteri memnuniyeti anket sonuçlarının sayısal değerlendirmesi için Müşteri Memnuniyeti Anket Sonuçları Değerlendirme Formu (GTM-FR.49) kullanılır, sonuçlar bu formda kayıt altına alınır.

Genel müşteri memnuniyeti oranı ve soru bazında 70'in altında olması durumunda ilgili konuda Kalite Yöneticisi Laboratuvar Müdürünü bilgilendirir ve yapılacak faaliyetle ilgili karar alınır, gerekli görüldüğü durumda düzeltici faaliyet başlatır. Değerlendirme Yöntemi madde 5.2.1 de detaylı açıklanmıştır.

Geri besleme değerlendirmelerinin sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarında ele alınır. Yönetim anket sonuçlarını göz önünde bulundurarak müşteri memnuniyetinin ve hizmet performansının artırılması için gerekli olan düzeltici faaliyetlerin kararlarını alarak, sorumlularını ve sürelerini tespit eder ve "Düzeltilici Faaliyet Formu" düzenlenir. Yapılacak çalışmaların takibi, kontrolü ve koordinasyonu Kalite Yöneticisi tarafından yapılır. Anket kayıtları Kalite Yöneticisi tarafından "Müşteri Şikâyeti ve Müşteri Anketleri Dosyası"nda muhafaza edilir.

5.2.1. Değerlendirme Yöntemi

Müşteri Memnuniyeti Anket Formunda (GTM-FR.48) beş cevap seçeneği içeren on adet soru ile Sayısal değerlendirme yapılabilecek nitelikte hazırlanır.

Müşteri memnuniyetini sayısal olarak belirleyerek, bu sayısal değerlerle şirket kalitesini ve müşteri memnuniyetini artırabilmek adına hedef, bu hedeflere yönelik planlar ve raporlar

Hazırlayan: Kalite Yöneticisi: Levent ŞAHİN	Kontrol Eden: Laboratuvar Müdürü: Güray ZOMP	Onaylayan: İşletme Müdürü: Eren NİZAM
---	--	---

ELEKTRONİK NÜSHASININ BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

 GATAM GIDA ARASTIRMA VE TEST/ANALİZ MERKEZİ	GIDA ARASTIRMA VE TEST/ANALİZ MERKEZİ	Doküman No	GTM-PR.11
		Yayın Tarihi	01.01.2024
	MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLERİN ELE ALINMASI PROSEDÜRÜ	Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa No	Sayfa 6 / 8

hazırlayabilmek için beş seçenekli cevaplar hazırlanır. Bu seçenekler 0 ile 100 arası değerlere sahiptir. En olumlu cevap 100 puan değerinde olup, en olumsuz cevap ise 0 puandır. Olumlu cevaptan en olumsuza doğru 25 puan aralıkları ile seçeneklerin sayısal değerleri Kesinlikle Katılıyorum 100- Katılıyorum 75- Kısmen Katılıyorum 50- Kesinlikle Katılmıyorum 25- Fikrim yok 0 olarak sıralanır.

Öncelikle her müşterinin her soruya verdiği cevabın puanı puan sistemine göre sayısal değerlendirilir, anket üzerine puanlama notu yazılır ve sonra ortalaması alınır. Soru bazında çıkan her sonuç için limit değer %70dir, Bu değer altında olan konular Laboratuvar Müdürüne bildirilir ve bu konuda değerlendirme sonucunda uygun ve gerekli olduğu durumlarda Düzeltici Faaliyet düzenlenir. Sonrasında ortalama değer üzerinden değerlendirme yapılır ve aynı süreç işletilir.

Cevap verilmeyen soru olması durumunda cevap verilen soru sayısı baz alınarak yapılır. Ankette birden fazla sayıda cevap verilmeyen soru olması durumunda Kalite Yöneticisi tarafından müşteri ile iletişime geçilerek ankette eksik kalan sorularla ilgili olarak görüşülür.

Müşteri memnuniyeti anket formunda (GTM-FR.48) anket soruları haricinde görüş ve önerilerinin alınması ile ilgili alana müşterimiz tarafından fikir beyan edilmesi durumunda değerlendirme formuna kaydedilir. Bu görüş ve önerinin içeriği laboratuvar müdürü ile incelenir gerekirse Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye konu ile ilgili bilgi verilir. Konunun şikâyet niteliğinde olması durumunda madde 5.1'e uygun olarak işlemler sürdürülür.

5.3. Müşteri Hizmetinin Geliştirilmesi

Laboratuvar yönetimi; müşteri ile iyi iletişim kurmaktan, deneyler ve teknik konularla ilgili talep ettikleri bilgileri sağlamaktan sorumludur. Laboratuvarımız müşteri ile iletişime geçebilecek personel Numune Kabul ve Raporlama Sorumlusu, Laboratuvar Müdürü veya Kalite Yöneticisidir. Deney numunelerinde gözlenebilecek uygunsuzluklardan, olabilecek gecikmelerden ve deney sırasında olabilecek önemli sapmalardan müşteri yazışma ile haberdar edilir.

Laboratuvar içerisine görevli olan personelin haricinde hiç kimse izinsiz veya habersiz giremez. Müşteriler deneylere katılma taleplerini yazılı veya sözlü olarak İşletme Müdürüne iletir. Bu talepleri Laboratuvar Müdürü ile değerlendirerek uygun gördükleri müşterinin gizliliğini koruyacağına dair yazılı taahhüdü doğrultusunda iş birliğine gidebilir.

Ziyareti kabul edilen ve gerekli taahhütleri veren müşterinin gerçekleştireceği ziyaret tarihi görüşülerek belirlenir.

Hazırlayan: Kalite Yöneticisi: Levent ŞAHİN	Kontrol Eden: Laboratuvar Müdürü: Güray ZOMP	Onaylayan: İşletme Müdürü: Eren NİZAM
---	--	---

ELEKTRONİK NÜSHASININ BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

 GATAM GIDA ARASTIRMA VE TEST/ANALIZ MERKEZİ	GIDA ARASTIRMA VE TEST/ANALİZ MERKEZİ		Doküman No	GTM-PR.11
			Yayın Tarihi	01.01.2024
	MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLERİN ELE ALINMASI PROSEDÜRÜ		Revizyon Tarihi	-
			Revizyon No	00
			Sayfa No	Sayfa 7 / 8

Ziyaret; Laboratuvar Müdürü, Laboratuvar Birim Sorumlusu ve/veya Laboratuvar Deney Sorumlusu' nun nezaretinde gerçekleşir. Ziyaret sırasında Laboratuvar yönetimi tarafından; laboratuvar ekipmanlarının güvenliği, kontrollü ortam şartlarının bozulmaması, gizlilik prensibine uyulması ve laboratuvardaki diğer müşterilere ait numunelerin ve Deney Raporlarının güvenliğini ve gizliliğini sağlayacak şekilde önlem alınır.

Deney işlemine müşterinin katılımı durumunda, laboratuvarında bulunduğu sırada Laboratuvar Personeline müdahale edemez, tüm itiraz ve görüşlerini Laboratuvar Müdürüne yazılı veya sözlü olarak bildirmesi istenir.

Ziyaret sırasında müşteriye "Ziyaretçi Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı Formu" (GTM-FR.14) imzalatılır.

Deney sonuçlarına yönelik itirazlarda Laboratuvar Müdürü tekrarlama deneyinin yapılabilmesi için gereken tüm şartları Laboratuvar Personeli ile görüşerek programlar ve yazılı olarak müşteriye bildirir. İtiraz edilen numuneye tekrar deneyi yapılır.

İtiraz sonucu tekrarlanan deney sonuçları, Laboratuvar Personeli tarafından kaydedilir, tekrar analizi olduğu belirtilecek şekilde Deney Raporu yazılır ve daha önce oluşturulan Deney Raporu ile ilişkilendirilir.

Müşteri ve laboratuvarın deney sonucu ile ilgili olarak uzlaşmadığı durumlarda akredite bir başka deney laboratuvarı seçilerek veya müşteri kabul ederse laboratuvarın taşeron laboratuvarına analizler tekrarlatılır ve laboratuvarın sonuçlarının değişmemesi durumunda deney bedeli müşteri tarafından ödenir.

6. DAĞITIM

Şirket müdürü ve Tüm Laboratuvar personeline elektronik (server GATAM klasörü) kopya dağıtımı yapılır.

<i>Hazırlayan:</i> Kalite Yöneticisi: Levent ŞAHİN	<i>Kontrol Eden:</i> Laboratuvar Müdürü: Güray ZOMP	<i>Onaylayan:</i> İşletme Müdürü: Eren NİZAM
---	--	---

ELEKTRONİK NÜSHASININ BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

	GIDA ARASTIRMA VE TEST/ANALİZ MERKEZİ	Doküman No	GTM-PR.11
		Yayın Tarihi	01.01.2024
	MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLERİN ELE ALINMASI PROSEDÜRÜ	Revizyon Tarihi	-
		Revizyon No	00
		Sayfa No	Sayfa 8 / 8

7. REVİZYONLAR

Revizyon Sayısı	Revizyon Tarihi	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Nedeni
00		-	İlk Yayın
01			

<i>Hazırlayan:</i> Kalite Yöneticisi: Levent ŞAHİN	<i>Kontrol Eden:</i> Laboratuvar Müdürü: Güray ZOMP	<i>Onaylayan:</i> İşletme Müdürü: Eren NİZAM
---	--	---

ELEKTRONİK NÜSHASININ BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.