



T.C.  
TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI  
Erzurum Veteriner Kontrol Enstitüsü Müdürlüğü

## MÜŞTERİ HİZMET VE ŞİKAYETLERİ PROSEDÜRÜ

|                  |            |
|------------------|------------|
| Doküman No       | P.407      |
| İlk Yayın Tarihi | 01.10.2009 |
| Revizyon Tarihi  | 09.09.2022 |
| Revizyon No      | 15         |
| Sayfa No         | 1 / 10     |

### 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; Erzurum VKE Müdürlüğü tarafından “TS EN ISO/IEC 17025 Test ve Kalibrasyon Laboratuvarları’nın Yeterliliği İçin Genel Gereksinimler Standart” ve “TS EN ISO/IEC 17043 / Uygunluk değerlendirme - Yeterlilik Deneyi İçin Genel Kurallar Standardı” gerekliliklerine uygun olarak oluşturulan sistemde, iç veya dış müşterilerden gelebilecek test taleplerinin değerlendirilmesi ile gerçekleştirilen hizmetlere ait olmak üzere müşteri şikayet, talep ve müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi, takibi ve gerekenlerin yapılması için yetki yöntem ve sorumlulukları belirlemektir.

### 2. KAPSAM

Bu prosedür, Erzurum VKE Müdürlüğü’nde gerçekleştirilen test hizmetleri, yeterlilik testleri ve bunlara ait olmak üzere alınan her türlü müşteri şikayet, talep ve memnuniyetinin ölçümünü kapsar.

### 3. TANIMLAR ve KISALTMALAR

**Değerlendirme Komitesi** : Üst Yönetim Üyesi, Kalite Yönetim Birim Başkanı, Kalite Yönetim Birim Üyeleri, Yeterlilik Testi Tur Koordinatörlerince oluşturulan komite. Komitede yer alan üyeleri Kalite Yönetim Birim Başkanı tarafından ilgili konuya göre belirlenir.

#### Kısaltmalar:

MD : Müdür  
LS : Laboratuvar Sorumlusu  
KYB : Kalite Yönetim Birimi  
NKRB : Numune Kabul Birimi  
AS : Analiz Sorumlusu  
M : Müşteri  
MT : Müşteri Temsilcisi  
TK : Yeterlilik Testi Tur Koordinatörü

### 4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

|  |           |
|--|-----------|
| Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü | P.411-412 |
| Müşteri İstek ve Şikâyetleri Takip Formu   | F.404     |
| Müşteri İstek ve Şikâyet Formu             | F.406     |
| Müşteri Memnuniyeti Anket Formu            | F.401     |



T.C.  
TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI  
Erzurum Veteriner Kontrol Enstitüsü Müdürlüğü

**MÜŞTERİ HİZMET VE ŞİKAYETLERİ  
PROSEDÜRÜ**

|                  |            |
|------------------|------------|
| Doküman No       | P.407      |
| İlk Yayın Tarihi | 01.10.2009 |
| Revizyon Tarihi  | 09.09.2022 |
| Revizyon No      | 15         |
| Sayfa No         | 2 / 10     |

|  |          |
|--|----------|
| Kayıtların Kontrolü Prosedürü                  | P.413    |
| Müşteri Gizlilik ve Güvenlik Taahhüdü Formu    | F.419    |
| Numene Kabul Formu                             | F.420    |
| Anket Sonuçları Değerlendirme Formu            | F.405    |
| Yeterlilik Testi Katılımcı Memnuniyet Anketi   | YT-F-403 |
| Yeterlilik Deneyleri Anket Değerlendirme Formu | YT-F-416 |

## 5. SORUMLULAR

|   | FAALİYETLER  | MD | TK | LS | KYB | AS | NKRB | M | MT |
|---|--|----|----|----|-----|----|------|---|----|
| 1 | 17025 Standadı Kapsamında<br>Müşteri Şikâyetinin Alınması  | X  |    | X  | X   | X  | X    | X | X  |
| 2 | 17043 Standadı Yeterlilik Testi<br>Katılımcı İstek ve Şikâyetlerinin<br>Alınması                                 |    | X  |    | X   |    |      |   |    |
| 3 | Müşteri İstek/Şikâyet Formu ve<br>Talebin Uygunluğu, Müşteri İstek<br>ve Şikâyetleri Takip Formu<br>Doldurulması |    |    |    |     |    |      | X | X  |
| 4 | Müşterinin Şikâyet Hakkında<br>Bilgilendirilmesi   | X  | X  |    | X   |    | X    |   |    |
| 5 | Şikâyetin Kaynağının Belirlenmesi  |    |    |    | X   |    |      |   |    |
| 6 | Şikâyetin İncelenmesi  |    | X  | X  |     | X  | X    |   |    |
| 7 | Şikâyetin Sonuçlandırılması  | X  | X  | X  | X   | X  | X    | X | X  |
| 8 | Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetin<br>Uygulanması  | X  | X  | X  | X   |    |      |   |    |



T.C.  
TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI  
Erzurum Veteriner Kontrol Enstitüsü Müdürlüğü

**MÜŞTERİ HİZMET VE ŞİKAYETLERİ  
PROSEDÜRÜ**

|                  |            |
|------------------|------------|
| Doküman No       | P.407      |
| İlk Yayın Tarihi | 01.10.2009 |
| Revizyon Tarihi  | 09.09.2022 |
| Revizyon No      | 15         |
| Sayfa No         | 3 / 10     |

|    |   |   |   |  |   |  |   |   |   |
|----|---|---|---|--|---|--|---|---|---|
| 9  | Müşterinin Sonuç Hakkında Bilgilendirilmesi | X | X |  | X |  | X |   |   |
| 10 | Müşteri ile Yapılan Sözleşme                | X | X |  | X |  | X | X | X |

## 6. PROSEDÜRÜN UYGULANIŞI

### 6.1. Müşteri İstek ve Şikâyetleri

6.1.1. Tüm **Erzurum VKE Müdürlüğü** personeli; iç veya dış müşterilerden gelen istek ve şikâyetleri, **Müşteri İstek ve Şikâyetleri Formu** ile döküman olarak; Kalite Yönetim Birimine iletir.

6.1.2. Müşteri istek Şikâyet Formu Erzurum Veteriner Kontrol Enstitüsünün resmi web sitesinde <https://vetkontrol.tarimorman.gov.tr/erzurum> yayınlanmıştır. *Müşteri İstek ve Şikâyetleri Enstitümüz web. Sayfasında Müşteri İstek ve Şikâyetleri Formunda(F.406) belirtilen iletişim adresleri ile Enstitümüze iletilir.*

6.1.3. CİMER aracılığı ile gelen şikâyetler ilgili birimler ile değerlendirilir.

6.1.4. Kalite Yönetim Birimi, istek ve şikâyetleri değerlendirerek **Müşteri İstek ve Şikâyet Formu ve Müşteri İstek ve Şikâyetleri Takip Formu** ile kayıt altına alır. Şikâyet veya istek sözlü alınmışsa yazılı hale getirilir ve isteklerin tam anlaşılabilir anlaşılmadığının kontrolü için mümkünse müşterinin onayı alınır.

6.1.5. Müşterinin şikâyeti /isteği Üst Yönetim, Kalite Yönetim Birimi Başkanı, Kalite Yönetim Birimi Üyelerinin katılımı ile oluşturulan değerlendirme komitesi tarafından incelenir. İncelemeler sonucunda ilgili şikâyet ya da istek için Düzeltici Önleyici Faaliyetin başlatılıp başlatılmamasına yönelik karar alır. DÖF açılmasına gerek duyulmaz ise müşteriye bildirilir.

6.1.6. DÖF açılmasına karar verilen durumlarda Kalite Yönetim Birimi; şikâyet ve talebin kaynaklandığı laboratuvar/birimi belirleyerek, ilgili formu belirlenmiş olan bölüme iletir. Şikâyet ve talebin kaynaklandığı Laboratuvar/Birim Sorumlusu ve Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından yapılan ortak değerlendirme sonucuna bağlı olarak müşterinin, şikâyet ve talep üzerinde yapılacak faaliyetlerin sorumlusu belirlenir.



T.C.  
TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI  
Erzurum Veteriner Kontrol Enstitüsü Müdürlüğü

**MÜŞTERİ HİZMET VE ŞİKAYETLERİ  
PROSEDÜRÜ**

|                  |            |
|------------------|------------|
| Doküman No       | P.407      |
| İlk Yayın Tarihi | 01.10.2009 |
| Revizyon Tarihi  | 09.09.2022 |
| Revizyon No      | 15         |
| Sayfa No         | 4 / 10     |

- 6.1.7. Şikâyetin kaynaklandığı Laboratuvar/Birimi Sorumlusu; şikâyetin kök-neden analizini yaparak, şikâyetin ortadan kaldırılması ve tekrarının engellenmesi amacı ile yapılacak faaliyeti belirlemekten, dökümante etmekten ve bu faaliyetlere ait zamanlamayı “**Müşteri İstek ve Şikâyetleri Takip Formu**” yardımı ile planlamaktan ve faaliyetin takibini yapmaktan sorumludur.
- 6.1.8. Gerçekleştirilen faaliyetlere ait sonuçlar, şikâyet ve talebin kaynaklandığı Laboratuvar/Birimi Sorumlusu tarafından “**Müşteri İstek ve Şikâyet Formu**” yardımı ile dökümante edilerek; Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından etkinliğinin değerlendirilmesi ve onaylanması sağlanır.
- 6.1.9. Söz konusu Şikâyet ve isteğin işin durdurulmasını ya da önlenmesini gerektirecek düzeyde ise Düzeltici Önleyici Faaliyet Prosedürüne göre işlem başlatılır.
- 6.1.10. Kalite Yönetim Birimi Değerlendirme Komitesi şikayeti veya isteği değerlendirdikten sonra şikayetin kaynaklandığı laboratuvar/birime şikayetin veya isteğin değerlendirmeye alındığını ve süreci hakkında bilgilendirmeyi **Müşteri İstek ve Şikayet Formu (F.406)** ile gönderir. Daha sonra istek veya şikayet ile ilgili kök neden ve şikâyetin giderilmesi için yürütülen faaliyet, şikayeti alan birim tarafından **Müşteri İstek ve Şikayet Formu (F.406)** belirtilir. Sonucu hakkında müşteriye yazılı bilgi, şikayet veya isteği alan Laboratuvar/Birime Sorumlusu tarafından başvurunun yapıldığı kaynak üzerinden verilir.
- 6.1.11. Şikâyet ve *isteğin* değerlendirilmesi sonucunda, müşteriye gönderilmiş olan raporun iptali gerektiği durumda; raporun, söz konusu müşterinin şikâyet ve *isteğine* ait olmak üzere yukarıda tanımlanmış olan çalışmalar tamamlanmadan ve kanıtları “**Müşteri İstek ve Şikâyetleri Takip Formu**” yardımı ile dökümante edilmeden iptali gerçekleştirilemez.
- 6.1.12. *Laboratuvar/Birim Sorumluları*, sonuçlandırılmış müşteri şikâyet ve isteklerine ait sonuçları, **Müşteri Şikâyet ve Talep Takip Formu** yardımı ile dökümante etmekten sorumludur.



T.C.  
TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI  
Erzurum Veteriner Kontrol Enstitüsü Müdürlüğü

**MÜŞTERİ HİZMET VE ŞİKAYETLERİ  
PROSEDÜRÜ**

|                  |            |
|------------------|------------|
| Doküman No       | P.407      |
| İlk Yayın Tarihi | 01.10.2009 |
| Revizyon Tarihi  | 09.09.2022 |
| Revizyon No      | 15         |
| Sayfa No         | 5 / 10     |

6.1.13. Müşteri şikâyet ve *isteklerine* ait sonuçlar, Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından değerlendirilerek sistemin performansının ölçümünde ve sürekli iyileştirilmesinde veri analizi olarak kullanılır.

6.1.14. Müşterinin herhangi bir deney/test sonucuna itiraz etmesi durumunda aşağıdaki yollar izlenir:

- Numuneye ait şahit numune varsa deney/test tekrarlanarak sonuç müşteriye yazılı olarak bildirilir.
- Müşteri isteği halinde deney/testin yapılmasına eşlik edebilir.
- İtirazın devam etmesi halinde numune, konusunda referans enstitüye gönderilir ve gelen sonuç müşteriye yazılı olarak bildirilir.
- Müşteriye verilen sonuçta herhangi bir değişik olmadığı zaman ek ücret yatırılması gerektiği bildirilir sonuca göre ek ücret tanzim edilir.

6.1.15. Yeterlilik deney turuna katılan katılımcı, performans sonuçlarına itiraz edebilir. İtiraz sürecinin başlaması için web sitesi üzerinden yayımlanan **F.406 Müşteri İstek ve Şikayet Formunun** doldurularak mail veya resmi yazı ile kurumumuza gönderilmesi istenir. İstek veya itirazlar, deney turu takvimine istinaden belirli günler içerisinde yapılmalıdır. Bu günler Katılımcı Bilgilendirme Talimatı ve Sonuç Raporu aracılığıyla katılımcılara bildirilir.

## 6.2. Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi

6.2.1. 17025 Standardı kapsamında müşterilerin memnuniyeti "**Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu**" ile değerlendirilir. Anket formları iç ve dış paydaşlarımıza her yılın sonunda resmi yazı ile gönderilir. Anket formları katılımcılardan, e-posta ya da resmi yazıyla geri bildirimleri sağlanması istenir veya ilgili form **elektronik ortamlı formlarda (Google, Microsoft vb.)** olarak düzenlenip ilgili link paydaşlara resmi yazı ile bildirilir. Elektronik ortamda gelen sonuçlar çıktı alınıp değerlendirilerek YGG de görüşülür.

Bu aşamada müşteri gizliliğine riayet edilmelidir. Katılımcılardan gelen anket sonuçları Üst Yönetim, KYB Birimi ve Tur Koordinatörünce (Değerlendirme Komitesince) değerlendirilir. Tur Komisyonunda görevli diğer personeller veya



T.C.  
TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI  
Erzurum Veteriner Kontrol Enstitüsü Müdürlüğü

**MÜŞTERİ HİZMET VE ŞİKAYETLERİ  
PROSEDÜRÜ**

|                  |            |
|------------------|------------|
| Doküman No       | P.407      |
| İlk Yayın Tarihi | 01.10.2009 |
| Revizyon Tarihi  | 09.09.2022 |
| Revizyon No      | 15         |
| Sayfa No         | 6 / 10     |

Enstitü personelleri anket sonuçlarının hangi katılımcıya ait olduğuna dair bilgileri görmeleri engellenir.

6.2.2. 17025 Standardı için müşterilerinden gelen olumlu ya da olumsuz geri bildirimler (Müşteri anketleri, birebir görüşme telefonla görüşmeler vb.) KYB tarafından dikkate alınarak bu bilgiler kalite yönetim sistemi, deney faaliyetleri ve müşteri hizmetlerini iyileştirmek için analiz edilir ve kullanılır.

Gelen müşteri istek ve şikâyetleri kapsamında Kalite Yönetimi Birimi tarafından her yılın Aralık ayında veri analizi yapılır. Veri analizinde kullanılacak olan parametreler;

- Şikâyetin Kaynağı,
- Konusu,
- Sayısı,
- Nedenleri'dir.

Yapılan veri analizi bir önceki dönem ile karşılaştırmayı da kapsar. Bir konuda çok fazla müşteri şikâyeti varsa, neden analizi yapılır ve şikâyetlerin bir daha olmaması için gerekli düzeltici faaliyetler yapılır.

Veri analizi sonuçları ve anket sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantılarına veri teşkil eder.

Ayrıca müşterinin "Zayıf" olarak belirttiği ankette yer alan maddeler için soruya ait açıklama yapılmadığı durumlarda sorular hakkında Değerlendirme Komitesi tarafından genel bir değerlendirme yapılarak KYB Karar Defterine kaydedilir.

6.2.3. Bir yıllık dönem sonunda yapılan değerlendirmeler sonucunda, katılımcıların %25'i üzerinde "zayıf" ve %50'si üzerinde "orta" olarak değerlendirilen konular için düzeltici önleyici faaliyet başlatılıp, Kalite Yönetimi Birimi tarafından takip edilerek ilgili birim ve grupların çalışmaları ile sonuçlandırılır. Ayrıca anket bazında yapılan değerlendirmelerde anketler tek tek değerlendirilip orta ve zayıf olan anketlerde %25'si üzerinde "zayıf" ve %50'ı üzerinde "orta" olarak değerlendirilen konular için düzeltici önleyici faaliyet başlatılıp, Kalite Yönetimi Birimi tarafından takip edilerek ilgili birim ve grupların çalışmaları ile sonuçlandırılır. Ayrıca müşterinin orta ve zayıf olarak belirttiği ankette yer alan maddeler için soruya ait açıklama yapılmadığı durumlarda sorular



T.C.  
TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI  
Erzurum Veteriner Kontrol Enstitüsü Müdürlüğü

**MÜŞTERİ HİZMET VE ŞİKAYETLERİ  
PROSEDÜRÜ**

|                  |            |
|------------------|------------|
| Doküman No       | P.407      |
| İlk Yayın Tarihi | 01.10.2009 |
| Revizyon Tarihi  | 09.09.2022 |
| Revizyon No      | 15         |
| Sayfa No         | 7 / 10     |

değerlendirme dışı tutulacaktır. Bu durum Müşteri Memnuniyeti Anket Formu'nda (F.401) belirtilmiştir. Anketlerde yer alan görüş ve öneriler ise Enstitü YGG toplantısında tüm teknik personelle birlikte değerlendirilecektir. Görüşülen konular YGG toplantı tutanağına da kayıt edilir.

6.2.4. 17043 Standardı kapsamında yeterlilik testine katılan katılımcıların memnuniyeti **YT-F-403 Yeterlilik Testi Katılımcı Memnuniyet Anketi** ile değerlendirilir. Anket resmi web sitesinde yayınlanır. Her yeterlilik deney turu için katılımcılar tarafından hazırlanan analiz sonuç bildirim formu ile veya her yılın sonunda ilgili formun doldurularak eposta veya resmi yazı ile *geri bildirimde bulunmaları* istenir. Bunun yanında Erzurum VKE uygun görmesi durumunda memnuniyet ölçümlerini **elektronik ortamlı formlar (Google, Microsoft vb.)** aracılığıyla da yapabilir. Bunun için ilgili link katılımcılara mail aracılığıyla veya resmi web sitesinden yayınlanarak bildirilir. Elektronik ortamda gelen sonuçlar çıktı alınıp değerlendirilerek YGG de görüşülür.

Bu aşamada müşteri gizliliğine riayet edilmelidir. Katılımcılardan gelen anket sonuçları Üst Yönetim, KYB Birimi ve Tur Koordinatörünce (Değerlendirme Komitesince) değerlendirilir. Tur Komisyonunda görevli diğer personeller veya Enstitü personelleri anket sonuçlarının hangi katılımcıya ait olduğuna dair bilgileri görmeleri engellenir.

6.2.5. Yeterlilik Test Turlarını ölçme ve değerlendirilmesi için yapılan anket sonuçlarının değerlendirilmesi Enstitümüz Kalite Yönetim Birimi tarafından **YT-F-416 Yeterlilik Deneyleri Anket Değerlendirme Formu, F.405 Anket Sonuçları Değerlendirme Formu, Elektronik Ortamli Formların** değerlendirilmesi yapılır. Yeterlilik deneylerine ait anket soruları, genel olarak çoktan seçmeli cevapmala usüllü veya soru bazlı olarak yapılır. Her turun kendine özgü geri bildirimlerle alınan anket sonuçlarının değerlendirilmesi 15 gün içinde yapılacaktır.

6.2.6. Her bir anket sorunda “katılmıyorum” ve “kesinlikle katılmıyorum” kutucuklarının işaretlendiği durumlarda altında yer alan açıklama kısmında belirtilen hususlar hakkında gerekli düzenlemeler yapıp istek/şikayet talebi olarak Kalite Yönetim Birimi Değerlendirme Komitesi tarafından değerlendirilir, alınan Karar Toplantı Karar defterine yazılır, P.407 Müşteri Hizmet ve Şikayetleri Prosedürü 6.1 maddesinde yer alan işlemler uygulanır.



T.C.  
TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI  
Erzurum Veteriner Kontrol Enstitüsü Müdürlüğü

**MÜŞTERİ HİZMET VE ŞİKAYETLERİ  
PROSEDÜRÜ**

|                  |            |
|------------------|------------|
| Doküman No       | P.407      |
| İlk Yayın Tarihi | 01.10.2009 |
| Revizyon Tarihi  | 09.09.2022 |
| Revizyon No      | 15         |
| Sayfa No         | 8 / 10     |

Yeterlilik Testleri Çevrim Turu sonunda yapılan değerlendirmeler sonucunda, katılımcıların %25'i üzerinde "Kesinlikle Katılmıyorum" ve %50'si üzerinde "Katılmıyorum" olarak değerlendirilen konular için düzeltici önleyici faaliyet başlatılıp, Kalite Yönetimi Birimi tarafından takip edilerek ilgili laboratuvar ve birimlerin çalışmaları ile sonuçlandırılır. Anketlerde yer alan görüş ve öneriler ise Enstitü YGG toplantısında tüm teknik personelle birlikte değerlendirilecektir. Görüşülen konular YGG toplantı tutanağına da kayıt edilir.

Ayrıca müşterinin "Katılmıyorum ve Kesinlikle Katılmıyorum" olarak belirttiği ankette yer alan maddeler için soruya ait açıklama yapılmadığı durumlarda, sorular değerlendirme dışı bırakılabilir. Bu durum **Yeterlilik Deneyleri Müşteri Memnuniyeti Anket Formun' da (YT-F-416)** belirtilmiştir.

Laboratuvar/birimler, müşterilerinden gelen olumlu ya da olumsuz geri bildirimleri (Müşteri anketleri, birebir görüşme telefonla görüşmeler v. b) dikkate alarak bu bilgileri kalite yönetim sistemi, deney faaliyetleri ve müşteri hizmetlerini iyileştirmek için analiz eder ve kullanır.

Laboratuvara gelen müşteri istek ve şikâyetleri kapsamında Kalite Yönetimi Birimi tarafından her yılın Aralık ayında veri analizi yapılır. Veri analizinde kullanılacak olan parametreler;

- Şikâyetin Kaynağı,
- Konusu,
- Sayısı,
- Nedenleri'dir.

6.2.7. Yapılan veri analizi, bir önceki dönem ile karşılaştırmayı da kapsar. Bir konuda birden fazla müşteri şikâyeti varsa, neden analizi yapılır ve şikâyetlerin bir daha olmaması için gerekli düzeltici faaliyetler yapılır.

Veri analizi sonuçları ve anket sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) Toplantılarına veri teşkil eder.

### 6.3. İtiraz Süreci

ISO 17025 ve 17043 standartları kapsamında yapılan analizlere ve yeterlilik testlerine karşı yapılacak itirazlar, raporun bildirim tarihinden itibaren 10 iş günü içerisinde kuruma ait web sitesinde yer alan F.406 Müşteri İstek ve Şikâyet Formu elektronik ortamdan veya dilekçeyle kişisel başvuru yollarıyla yapılmalıdır.





T.C.  
TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI  
Erzurum Veteriner Kontrol Enstitüsü Müdürlüğü

**MÜŞTERİ HİZMET VE ŞİKAYETLERİ  
PROSEDÜRÜ**

|                  |            |
|------------------|------------|
| Doküman No       | P.407      |
| İlk Yayın Tarihi | 01.10.2009 |
| Revizyon Tarihi  | 09.09.2022 |
| Revizyon No      | 15         |
| Sayfa No         | 9 / 10     |

Aşağıda belirtilen sebepler veya benzer sebepler itiraz konusu olabilir:

- Tarım ve Orman Bakanlığı tarafından belirlenen hizmet bedelinin başvuran müşteri tarafından kabul edilmemesi,
- Müşterinin analiz işlemine devam edilmesini istenmesine karşın Erzurum Veteriner Kontrol Enstitüsü Müdürlüğü'nce numunenin ya da analizin reddedilmesi,
- Analiz sonuçları raporları,

İtirazın değerlendirilmesi ve yapılacak faaliyetler prosedürde yer alan 6.1 maddesince yapılır. Değerlendirme Komitesi tarafından verilen karar müşteriye 30 gün içerisinde başvurduğu ortamdan bildirilir.

#### **6.4. Müşteri ve Müşteri Temsilcilerinin Ziyaretleri**

Müşterilerin veya müşteri temsilcilerinin Enstitümüzde laboratuvarların izin verilen alanlarına giriş imkanının sağlanması, yapılan deney ve analiz işlemlerine katılmayı istemeleri durumunda Müşteri Gizlilik ve Güvenlik Taahhüdü Formunu (F.419) imzalamaları gerekir. Bu formu imzalayan müşteriler veya müşteri temsilcileri formda yer alan şartları kabul etmiş sayılır.

#### **6.5. Müşteri Hizmet Alımı ve Müşteri ile Yapılan Sözleşme**

Müşteri veya müşteri temsilcilerinin özel istek talepleri numune kabul formu (F.420) ile başlatılır. İlgili form müşteri ile yapılan hizmet için sözleşme niteliğindedir. Bu sözleşme ayrıntılı şekilde formda belirtilmiştir.

Yeterlilik deney turlarında YT-T-404 Katılımcı Bilgilendirme Talimatları (örn. YT-T-404.1 Rose Belgal Plate Testi Katılımcı Bilgilendirme Talimatı) sözleşme niteliğindedir. Her çevrim ve yeterlilik test turunun teste ait katılımcı bilgilendirme talimatları oluşturulur. Katılımcılar başvuru esnasında YT-F-401 Laboratuvarlar Arası Karşılaştırma-Yeterlilik Testi Başvuru Formunu doldurur ve başvurduğu yeterlilik testiyle ilgili katılımcı bilgilendirme talimatını okuduğunu "okudum anladım" kutucuğunu işaretleyip ıslak imzayla sözleşmeyi kabul ettiğini beyan eder.

**Katılımcı Bilgilendirme Talimatlarında** müşteriye cayma hakkı için süre verilir. Bu süre içinde cayma haklarını kullanmadıkları takdirde sözleşme şartlarını kabul etmiş sayılır.

### **7. KAYITLAR**



T.C.  
TARIM VE ORMAN BAKANLIĞI  
Erzurum Veteriner Kontrol Enstitüsü Müdürlüğü

**MÜŞTERİ HİZMET VE ŞİKAYETLERİ  
PROSEDÜRÜ**

|                  |            |
|------------------|------------|
| Doküman No       | P.407      |
| İlk Yayın Tarihi | 01.10.2009 |
| Revizyon Tarihi  | 09.09.2022 |
| Revizyon No      | 15         |
| Sayfa No         | 10 / 10    |

Kayıtlar Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre Kalite Yönetim Birimi'nde tarafından saklanır.

**8. DAĞITIM:**

Server üzerinden ilgili personele dağıtımı yapılmıştır.