REVİZYONLAR

Bölüm No/Adı	Sayfa No	Rev. Tarihi	Rev. No	Yapılan Revizyonun Açıklaması
		25/03/2008	0	İlk yayın
6/Prosedürün Uygulanışı	3/4	20/08/2009	1	Müşteri numune talebi hk. uygulama eklenmiştir.
6/Prosedürün Uygulanışı	3-4/4	29/07/2012	2	Müşteri ile mutabakat, sonuçlara itiraz, mem. ölç. ve değ. detaylandırılmıştır.
Prosedürün Tamamında	1-4	10/07/2014	3	Prosedürün tamamında gerekli değişiklikler yapılmıştır.
Prosedürün Tamamında	1-5	21/05/2015	4	Prosedürün tamamında gerekli değişiklikler yapılmıştır.
Prosedürün Tamamında	1-4	29/02/2016	5	Prosedürün tamamında gerekli değişiklikler yapılmıştır.
6.1.1.7 / Laboratuvar Hizmetleri	3-4/4	14/08/2017	00	Raporlarda yapılacak değişikliklerle ilgili açıklama yeniden düzenlendi
Prosedürün Tamamında	1-5	19.10.2017	1	Önerilerle ilgili açıklamalar prosedürden çıkarıldı
Prosedürün üst başlığında ve prosedürün tamamında	1-4	07.02.2019	2	Prosedürün üst başlığında ve prosedürün tamamında Turkak TS EN ISO/IEC 17025 Revizyonu gereği değişiklikler yapılmıştır.
6.1-6.2-6.3 / Prosedürün uygulanışı	3-4/4	09.07.2019	3	Müşteri bilgilerinin paylaşılması, şikayetin kabul edildiği bilgilendirmesi ve müşterinin prosedür hakkında bilgilendirilmesi tanımlandı
6/Prosedürün Uygulanışı	3-4/4	24.02.2020	4	Uygunsuzlukların değerlendirilmesi maddesi prosedürden çıkarıldı. Müşterilerle işbirliği maddesi eklendi. İç müşteri raporlara itiraz süresi eklendi
6.1.1 Laboratuvar hizmetleri	4/5	23.09.2020	5	Karar kuralı ilgili bilgilendirmenin yöntemi tanımlandı

KONTROLLÜ KOPYA

Hazırlayan	Kontrol Eden ve Onaylayan
İlhan GÜNGÖR Kalite Yöneticisi	Dr. Suat AKGÜL Enstitü Müdürü Vekili

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; TGSKMAE tarafından oluşturulan Kalite Yönetim Sisteminde, iç veya dış müşterilere verilen hizmetler ile şikayet ve taleplerin değerlendirilmesi, takibi için yetki yöntem ve sorumlulukları belirlemektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür, TGSKMAE'nün müşterilere sunduğu hizmet, şikayet ve taleplerin değerlendirilmesini kapsar.

3. TANIMLAR

TGSKMAE: Toprak Gübre ve Su Kaynakları Merkez Araştırma Enstitüsü Müdürlüğü
NKKRB: Numune Kabul Kayıt ve Raporlama Birimi
Dış Müşteri: Enstitü ürün ve hizmetlerinden faydalanan kurum/kuruluş/kişilerdir.
İç Müşteri: Enstitü ürün ve hizmetlerinden faydalanan TGSKMAE personelidir.
Müşteri: İç ve dış müşterilerin tamamıdır.
Numune: Analiz yapılmak amacıyla laboratuvarımıza getirilen/gönderilen materyallerdir.
Şahit Numune: İl ve İlçe Müdürlükleri kontrol görevlileri tarafından; numunenin alındığı parti ve kitleden, numune ile birlikte yeterli miktarda, itiraz ve ihtilaflı durumlar için analiz edilebilmesi amacıyla alınan numunedir.

4. İLGİLİ DÖKÜMANLAR VE VERİLER

Kayıtların Kontrolü Prosedürü	PR 8.04-01
Doküman Hazırlama ve Kontrol Prosedürü	PR 8.03-01
Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü	PR 8.07-01
Gizlilik Beyanı Formu	FR 4.02-01
Laboratuvar Hizmetleri Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu	KS.ANKET.13
AR-GE Faaliyetleri Memnuniyeti Anketi Formu	KS.ANKET.14
Eğitim Değerlendirme Anketi Formu	KS.ANKET.12
Eğitim Prosedürü	PR 6.02-03
Şikayet ve İtiraz Talimatı	TL 4.08-01
Yeterlilik Testi Duyurusu Formu	FR.YT.4.06-02
Yeterlilik Testi Katılımcı Bilgilendirme Formu	FR.YT.4.06-01

5. SORUMLULAR

Bu prosedürün uygulanmasından TGSKMAE'nün tüm bölüm ve birimleri sorumludur.

Hazırlayan	Kontrol Eden ve Onaylayan
İlhan GÜNGÖR Kalite Yöneticisi	Dr. Suat AKGÜL Enstitü Müdürü Vekili

6. PROSEDÜRÜN UYGULANIŞI

6.1. Müşteriye Hizmet

TGSKMAE müşteri veya müşteri temsilcileri ile taleplerine açıklık kazandırmaları, problemlerini çözmeleri ve yapılan işlerle ilgili performansını izlemeleri için, diğer müşterilerin bilgilerinin, gizliliği ilkesine sadık kalarak, aşağıdaki maddeler çerçevesinde işbirliği yapar. Kanun tarafından engellenmediği sürece, yasalar ya da sözleşmeden doğan düzenlemeler nedeni ile gizli bilgilerden feragat edilmesi gerektiğinde, ilgili müşteri paylaşım tarihinden sonraki bir hafta içinde yazılı olarak bilgilendirilir. Müşteri dışındaki kaynaklardan (şikayetler, otorite vb.) elde edilen müşteri ile ilgili bilgiler gizlilik ilkesi gereği muhafaza edilir ve kaynak tarafından yazılı veya sözlü olarak onaylanmadığı müddetçe müşteri ile paylaşılmaz.

6.1.1 Laboratuvar Hizmetleri

6.1.1.1 Talep edilen analizlerin ve uygulanacak metotların müşteri ile mutabakatı için müşterinin istediği analizleri ve metodu seçerek onaylaması numune kabul formu ve numune sevk formu ile NKKRB tarafından sağlanır.

6.1.1.2 Müşteri veya müşteri temsilcilerinin yazılı talebi doğrultusunda kendi numunelerine ait analizleri izleyebilmeleri için laboratuvarın ilgili bölümlerine girmesine, Kalite Yöneticisi, Laboratuvar Bölüm Başkanı ve Laboratuvar Sorumlusunun bilgisi dâhilinde olmak ve Gizlilik Beyanı Formu alınmak kaydı ile Üst Yönetim tarafından izin verilir.

6.1.1.3 Dış müşterilerin, kendi numunelerine ait analizlerin (ilgili laboratuvarın analiz listesinde bulunan/bulunmayan) tamamını veya bir kısmını kendisinin, temsilcilerinin, Enstitü personelinden belirleyeceği kişi veya kişilerin yapmasına kesinlikle izin verilmez.

6.1.1.4 İç müşterilerin proje kapsamında yapılması planlanan analizlerinin (ilgili laboratuvarın analiz listesinde bulunan/bulunmayan) tamamını veya bir kısmını, kendisi yapmak istemesi durumunda, bu isteğini yazılı olarak Laboratuvar Bölüm Başkanı'na iletir. Onay verilmesi durumunda numune kabulü ile ilgili işlemler Numune İşlemleri Prosedürüne göre yapılır. İlgili laboratuvar sorumlusu ile planlama yapılarak Gizlilik Beyanı Formu alınmak suretiyle laboratuvarda analizler yapılabilir. Laboratuvarın analiz listesinde bulunan analizlere ait sonuçlar laboratuvar analiz defterine, analiz listesinde bulunmayan analizlere ait kayıtlar ise tanımlı farklı bir deftere kaydedilir. Bu şekilde gerçekleştirilen analizlere ait sonuç raporlarının analiz sorumlusu kısmını analizi yapan veya yapanlar imzalar. Laboratuvar sorumlusu ise söz konusu analizlerin ilgili kişi veya kişilerce bilgisi dahilinde sorumlu olduğu laboratuvarda gerçekleştiğini onaylamak için laboratuvar sorumlusu kısmını imzalar. Kuruluş içerisindeki müşteriler için yapılan deneyler, müşteri ile yazılı bir mutabakat olması durumunda, sonuçları basitleştirilmiş bir yolla rapor haline getirilebilir.

6.1.1.5 TGSKMAE çalışanları, uzmanlık alanları dâhilinde ölçüm/analiz ve inceleme işlemleri sonucunda aldığı verilerden hareketle müşterilerine teknik konularda tavsiyeler ve görüşler bildirir.

6.1.1.6 Herhangi bir gecikme halinde NKKRB tarafından müşteriye bilgi verilir. Müşterinin talep etmesi halinde, doğrulama amacıyla, NKKRB tarafından deney numunesinden kendisine verilir.

6.1.1.7 Dış müşterinin her ne sebeple olursa olsun analiz raporlarına itiraz süresi raporu teslim aldıktan sonra 7 iş günü olduğu numune kabul formuna yazılarak müşteri ile mutabakata varılır. İç müşteriler için bu süre raporu teslim aldıktan sonra 14 iş günüdür. Analiz/ yeterlilik testi raporlarına itiraz eden müşteri, hangi konulara itiraz ettiğini Şikayet ve İtiraz Talimatına (TL 4.08-01) uygun olarak yazılı olarak bildirir. Şikayet/İtiraz ile ilgili işlemler Şikayet ve İtiraz Talimatına göre yürütülür. İtiraz süresi bittikten sonra yapılan itirazlar dikkate alınmaz. Yapılan incelemeler sonucunda; herhangi bir maddi hata/hatalar tespit edilmezse, müşteriye yazılı olarak bilgi verilir. Eğer analiz, hesaplama ve rapor yazımı işlemleri sırasında sehven yapılan maddi hata/hatalar tespit edilirse gerekli işlemler (gerekirse yeniden analiz yapılarak) yapıldıktan sonra rapor revize edilerek teslim edilir ve herhangi bir ücret talep edilmez. Raporlarda yapılacak değişiklikler Sonuçlarının Raporlanması Prosedürü göre yapılır.

6.1.1.8 Bu prosedürde yer alan maddeler ve Uygunluk Değerlendirmede Karar Kuralı Talimatı ile ilgili bilgilendirmeler; müşteriye NKKRB tarafından, ***Numune Kabul Formu aracılığı ile, analiz sonucuyla birlikte belirsizlik değerinin verilmesini ve uygunluk değerlendirmesi yapılmasını isteyip istemediğinin sorulması ve istemesi durumunda*** ilgili talimatın okutulması ile gerçekleştirilir. Yapılan bilgilendirme Numune Kabul Formu aracılığıyla kayıt altına alınır. Kuruma numuneyi elden getirmeyen (posta/kargo yoluyla getiren) müşterilere bilgilendirme web sitesinde yayınlı ilgili talimatların okunması gereğinin bildirilmesi ile yapılır. Müşterinin herhangi bir itirazı olmaması durumunda bilgilendirme müşteri tarafından kabul edilmiş olur.

6.1.2. Yeterlilik Testi Hizmetleri

6.1.2.1 Deney turuna katılmak isteyen laboratuvarların başvuru formunu doldurarak imzalı olarak tarafımıza (mail ve posta yoluyla) iletmesi durumunda başvurusu kabul edilir ve bu başvuru Kalite Yöneticisi tarafından da imzalaması ile müşteri ile mutabakata varılmış olur.

6.1.2.2 Çevrimin kapsamından herhangi bir sapma olduğunda 17043 Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye Yeterlilik Testi Katılımcı Bilgilendirme Formu aracılığıyla bilgi verilir.

6.1.2.3 Yeterlilik testi raporlarına itiraz süresi raporu teslim aldıktan sonra 7 iş günü olduğu Katılımcı Bilgilendirme Formu aracılığıyla bildirilir. Yeterlilik testi raporlarına itiraz eden müşteri, hangi konulara itiraz ettiğini Şikayet ve İtiraz Talimatına (TL 4.08-01) uygun olarak yazılı olarak bildirir. Şikayet/İtiraz ile ilgili işlemler Şikayet ve İtiraz Talimatına göre yürütülür. İtiraz süresi bittikten sonra yapılan itirazlar dikkate alınmaz. Yapılan incelemeler sonucunda; herhangi bir maddi hata/hatalar tespit edilmezse, müşteriye yazılı olarak bilgi verilir. Eğer hesaplama ve rapor yazımı işlemleri sırasında sehven yapılan maddi hata/hatalar tespit edilirse gerekli işlemler yapıldıktan sonra rapor revize edilerek etkilenen tüm müşterilere eski rapor geri çekilerek revize rapor teslim edilir ve herhangi bir ücret talep edilmez. Raporlarda yapılacak değişiklikler Yeterlilik Testi Sonuçlarının Raporlanması Talimatına göre yapılır.

6.1.3. Eğitim Hizmetleri

Eğitim ile ilgili tüm faaliyetler Eğitim Prosedürüne göre gerçekleştirilir.

6.2. **Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi**

Müşterilerin memnuniyeti Eğitim Değerlendirme Anketi Formu, Laboratuvar Hizmetleri Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu, AR-GE Faaliyetleri Memnuniyeti Anketi Formu, Yeterlilik Testi Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu yardımı ile ölçülür ve değerlendirilir. Gerekli işlemler Çalışan ve Müşteri Anketleri Prosedürüne göre gerçekleştirilir.

6.3. Müşterilerle İşbirliği

TS EN ISO/IEC 17025 standardı çerçevesinde Müşteri veya müşteri temsilcilerinin yazılı talebi doğrultusunda kendi numunelerine ait analizleri izleyebilmeleri için laboratuvarın ilgili bölümlerine girmesine, Kalite Yöneticisi, Laboratuvar Bölüm Başkanı ve Laboratuvar Sorumlusunun bilgisi dâhilinde olmak ve Gizlilik Beyanı Formu alınmak kaydı ile Üst Yönetim tarafından izin verilir.

TS EN ISO/IEC 17043 standardı çerçevesinde Kurumun düzenlediği yeterlilik testi çevrimleri kapsamında işbirliği yapmak isteyen müşteriler çevrim numunelerinin hazırlık aşamasında standardın izin verdiği ölçüde işbirliği talebinde bulunabilirler. İşbirliği yapılması durumunda Gizlilik Beyanı Formu alınmak kaydı ile Üst Yönetim tarafından izin verilir. İşbirliğine ait bilgilendirme her çevrim döneminde çevrime katılan müşterilere Yeterlilik Testi Duyurusu ve Katılımcı Bilgilendirme Formu aracılığıyla yapılır.

Hazırlayan	Kontrol Eden ve Onaylayan
İlhan GÜNGÖR Kalite Yöneticisi	Dr. Suat AKGÜL Enstitü Müdürü Vekili

7.DAĞITIM

7.1. Üst Yönetim
7.2. Bölüm Başkanları
7.3. Birim Sorumluları

Hazırlayan	Kontrol Eden ve Onaylayan
İlhan GÜNGÖR Kalite Yöneticisi	Dr. Suat AKGÜL Enstitü Müdürü Vekili