

|                                                                                   |                                       |                             |                                     |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|------------------|
|  | ÇAYMER ÖZEL GIDA KONTROL LABORATUVARI |                             |                                     |                  |
|                                                                                   | MÜŞTERİ HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ          |                             |                                     |                  |
|                                                                                   | Doküman No:<br>PR03                   | Yayın Tarihi:<br>04.01.2021 | Revizyon No/Tarihi:<br>3/18.01.2024 | Sayfa No:<br>1/7 |

## 1. AMAÇ

Laboratuvarımızın müşterilerine verdiği hizmetlerinde, müşteri ilişkilerinin düzenlenmesi ve geliştirilmesiyle ilgili süreçlerin etkin olarak işletilmesini sağlamaktır.

## 2. KAPSAM

Müşteriyle ilişkiler, müşteri talepleri (eğitim, staj, analiz süreçleri hakkında bilgi, mevzuat hakkında bilgi, diğer talepler), şikayetler, müşteri haklarının korunması ve müşteriye hizmet ile ilgili süreçleri kapsar.

## 3. KISALTMALAR VE TANIMLAR

|                                           |        |
|-------------------------------------------|--------|
| Laboratuvar Müdürü                        | :LM    |
| Kalite Yönetim Temsilcisi                 | :KYT   |
| Kalite Yönetim Birimi                     | :KYB   |
| Numune Kabul ve Raporlama Birimi          | :NKR B |
| Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusu | :NKRBS |
| Birim Sorumlusu                           | :BS    |
| Birim Personeli                           | :BP    |

**TS EN ISO/IEC 17025 Standardı:** Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği İçin Genel Gereklikler Standardı.

**Sözleşme:** Yapılacak olan işin ne şekilde ve hangi şartlarda yapılacağını gösteren ve her iki tarafında kabul ettiği şartların kayıt altına alındığı belge.

**Müşteri:** ÇAYMER Özel Gıda Kontrol Laboratuvarıyla muayene, analiz ve eğitim kapsamında ilişkileri olan Kurum/Kuruluş/Kişi'dir.

**Şikâyet:** Herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarımızın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik durumu.

## 4. SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından tüm personel sorumludur.

## 5. UYGULAMA

### 5.1. Genel

Laboratuvarımızın 3 farklı müşterisi bulunmaktadır. Bunlar:

- ✓ Rize Ticaret Borsasının Üyeleri
- ✓ Tarım ve Orman Bakanlığı İl/İlçe Müdürlükleri
- ✓ Rize Ticaret Borsasına üye olmayan kişi ve kuruluşlardır.

ÇAYMER Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı tüm müşterilerine karşı tarafsız bir şekilde faaliyetlerini yürütür.

### 5.2. Müşteri Sözleşmeleri

ÇAYMER Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı müşterileri ile üç (3) farklı tipte sözleşme yapmaktadır. Bu sözleşmeler,

- ✓ Analiz talepleri ile ilgili sözleşmeler

|                                                                                   |                                       |                             |                                     |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|------------------|
|  | ÇAYMER ÖZEL GIDA KONTROL LABORATUVARI |                             |                                     |                  |
|                                                                                   | MÜŞTERİ HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ          |                             |                                     |                  |
|                                                                                   | Doküman No:<br>PR03                   | Yayın Tarihi:<br>04.01.2021 | Revizyon No/Tarihi:<br>3/18.01.2024 | Sayfa No:<br>2/7 |

- ✓ Eğitim talepleri ile ilgili sözleşmeler
- ✓ Staj sözleşmeleridir.

Analiz amaçlı talepler LM adına NKRBS tarafından kabul edilir. Eğitim ve Staj talepleri Kalite Yönetim Biriminin sorumluluğundadır.

### 5.2.1. Analiz talepleri

- ✓ Laboratuvarımıza analiz talepleri özel istek numuneleri, Tarım ve Orman Bakanlığı İl/İlçe Müdürlüklerinden gelen resmi numuneler, proje numuneleri şeklinde kabul edilir.
- ✓ Numunelerin kabulü ve raporlaması, “Numune Yönetimi Prosedürü”ne göre gerçekleştirilir.
- ✓ Resmi kurum ve kuruluşlardan gelen yazılar müşteri sözleşmesi olarak kabul edilir.
- ✓ Özel istek numuneleri için müşteri ile “Yıllık Analiz Talep ve Hizmet Sözleşmesi” imzalanır.
- ✓ Laboratuvarımız, Rize Ticaret Borsası’nın bir şirketidir. Rize Ticaret Borsası Yönetim Kurulu veya yetkilileri, Tarım ve Orman Bakanlığı tarafından yayınlanan güncel analiz ücretleri tablosuna göre, özel istek analizler için belirlediği yüzde indirim bilgisini laboratuvarımız “Analiz Ücret Listesi”ne uygular ve duyurusunu yapar.
- ✓ Laboratuvarımızda sadece “Analiz Ücret Listesi”nde yayınlanan analiz metotları uygulanır.
- ✓ Analiz bittikten sonra talep edilen analizlerin ücreti hesaplanarak müşteriye fatura edilir.
- ✓ Müşteri talebi doğrultusunda talep edilen analizlerde analiz başlamadan önce değişiklik yapılabilir ve Ek Talep Dilekçesi düzenlenerek kayıt altına alınır. Ancak analiz bittikten sonra bazı analizlerin eksiltmesi istense bile analiz ücreti müşteriden alınır.
- ✓ Laboratuvarımızdan kaynaklanan nedenlerle analiz ve/veya analizlerin yapılamaması durumunda ilgili BS’nun bildirimleri sonucunda, LM tarafından müşteriye yazılı bildirim yapılır. Müşteri yapılabilecek analizlerin yapılmasını talep etmemesi halinde NKRBS tarafından numune müşteriye iade edilir.
- ✓ Müşterilerle teknik konularda, laboratuvar BS’luları tarafından bilgi alışverişi yapılabilir.
- ✓ Her türlü kayıt NKRBS sorumluluğunda ilgili yerde muhafaza edilir.
- ✓ Eğitim ve Staj Sözleşmeleri “Tıp Sözleşme” niteliğinde olup, maddeleri üzerinde değişiklik yapılamaz. Başvuru sahibi, eğitim veya staj talebinden vazgeçebilir, tarih değişikliği talebinde bulunabilir.
- ✓ Müşteriler ile yapılan her türlü görüşmeler “Müşteri Görüşmeleri Formu” ile kayıt altına alınır.

### 5.3. Müşteri Memnuniyeti

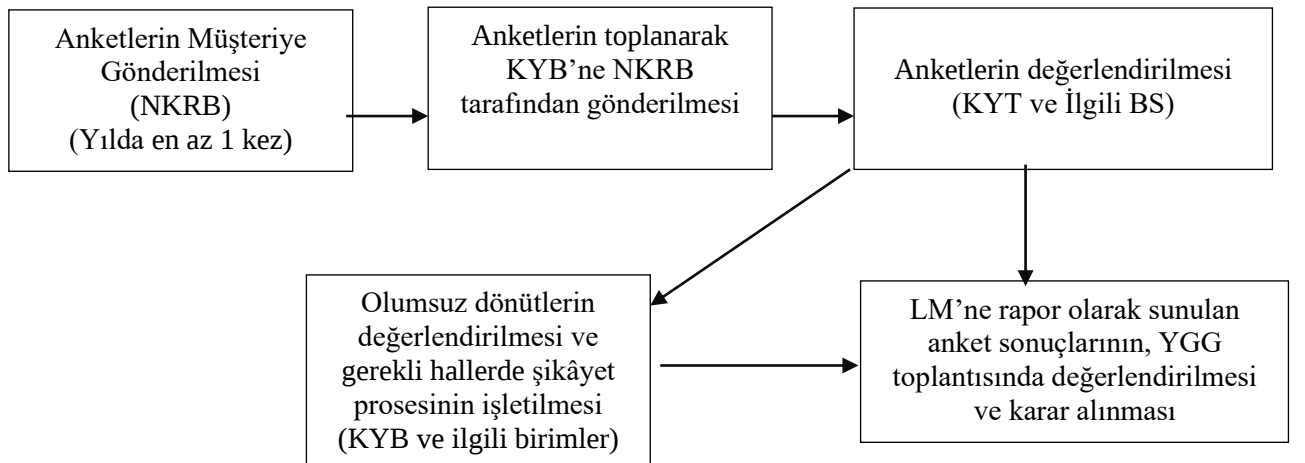
Laboratuvarımız, faaliyetleri sırasında müşteri memnuniyetini ölçmekte ve uygulamaların etkinliğini değerlendirmektedir.

- ✓ Her türlü müşteri istekleri “İstek ve Şikâyet Formu”na kayıt edilir.
- ✓ Bu formdaki istekler LM, KYT ve ilgili laboratuvar BS tarafından en kısa zamanda incelenerek karara bağlanır.
- ✓ “İstek ve Şikâyet Formu”na kaydedilen müşteri isteği konusunda alınan karar istekte bulunan müşteriye yazılı olarak LM tarafından bildirilir.

|                                                                                   |                                       |                             |                                     |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|------------------|
|  | ÇAYMER ÖZEL GIDA KONTROL LABORATUVARI |                             |                                     |                  |
|                                                                                   | MÜŞTERİ HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ          |                             |                                     |                  |
|                                                                                   | Doküman No:<br>PR03                   | Yayın Tarihi:<br>04.01.2021 | Revizyon No/Tarihi:<br>3/18.01.2024 | Sayfa No:<br>3/7 |

- ✓ Müşterilerin talepte bulunmaları halinde kendileri için yürütülen analizleri izleme hakları bulunmaktadır. KYT, talepte bulunan müşteri ve ilgili BS ile görüşerek analiz günü ve saatini belirler. Müşteri analizi izlemek üzere laboratuvara geldiğinde “Gizlilik ve Sorumluluk Beyanı” alınır.
- ✓ Müşteri talebi olması halinde Kalite Yönetim Sistemi konuları, analiz uygulamaları, cihaz kullanımı konularında eğitim ve staj verilmektedir. Eğitim ücretleri ve stajyer katılım sayısı YGG toplantısında veya yeni yılın Ocak ayında belirlenir ve laboratuvarımızın tarafından talep eden müşteriye iletilir.
- ✓ Eğitim veya staj öncesi müşteri ile “Gizlilik ve Sorumluluk Beyanı”, Eğitim veya Staj Sözleşmesi imzalanır. Eğitim veya staj sözleşmesi iki (2) nüsha halinde imzalanır ve bir (1) nüshası müşteriye teslim edilir.
- ✓ Staj işlemleri “Staj Talimatı”na göre gerçekleştirilir.
- ✓ **“Staj başvuruları, Staj Başvuru Formu” ile alınır.**
- ✓ Müşteri Anket Formları, NKRB tarafından müşteriye teslim edilir ve toplanır.
- ✓ Müşteri Anket Formunda; 2 (zayıf-kötü) ve 1 (çok zayıf-çok kötü) olarak cevaplanan sorular olumsuz olarak kabul edilir. Olumsuz dönütler şikâyet olarak değerlendirilir ve şikâyet prosesine göre işlem yapılır.
- ✓ Anket sonuçları KYT ve ilgili BS, NKRB tarafından değerlendirilir, analiz edilir ve KYT tarafından memnuniyet oranı ölçülür. Rapor LM’ne sunulur veya YGG toplantısından önce sunuş raporu ile bilgi verilir. Yönetim anket sonuçlarını göz önünde bulundurarak müşteri memnuniyetinin ve hizmet performansının artırılması için gerekli olan düzeltici ve önleyici faaliyetlerin kararlarını alır ve gerekiyor ise sorumlularını ve sürelerini saptar. Yapılacak çalışmaların takibi, kontrolü ve koordinasyonu LM bilgisi dahilinde KYT tarafından gerçekleştirilir. Anket kayıtları KYT tarafından muhafaza edilir.
- ✓ Anket çalışmaları aşağıda gösterilen akış şemasına göre gerçekleştirilir.

#### Şema 1: Müşteri Anketleri İş Akış Şeması



- ✓ Laboratuvarımız, müşteriden ve/veya ilgili kuruluşlardan gelen her türlü şikâyetleri değerlendirip, sonuca ulaştırılması amacıyla şikâyet prosesini işletir. Tüm laboratuvar personeli çalışmalarında müşteri memnuniyetini esas alır.
- ✓ Şikâyetler; LM, KYT ve KYB tarafından görevlendirilecek personel/personellerden oluşan en az üç (3) kişilik komisyon tarafından değerlendirilir. Şikâyete konu olan birim laboratuvar

**ELEKTRONİK KOPYA- BASILI HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR**

|                                                                                   |                                       |                             |                                     |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|------------------|
|  | ÇAYMER ÖZEL GIDA KONTROL LABORATUVARI |                             |                                     |                  |
|                                                                                   | MÜŞTERİ HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ          |                             |                                     |                  |
|                                                                                   | Doküman No:<br>PR03                   | Yayın Tarihi:<br>04.01.2021 | Revizyon No/Tarihi:<br>3/18.01.2024 | Sayfa No:<br>4/7 |

personeli/personelleri komisyonda yer almaz. Komisyon tarafından değerlendirilen faaliyet için yapılacak işlemler hazırlanır, gözden geçirilir, onaylanır ve şikâyet sahibine yazılı bildirim yapılır.

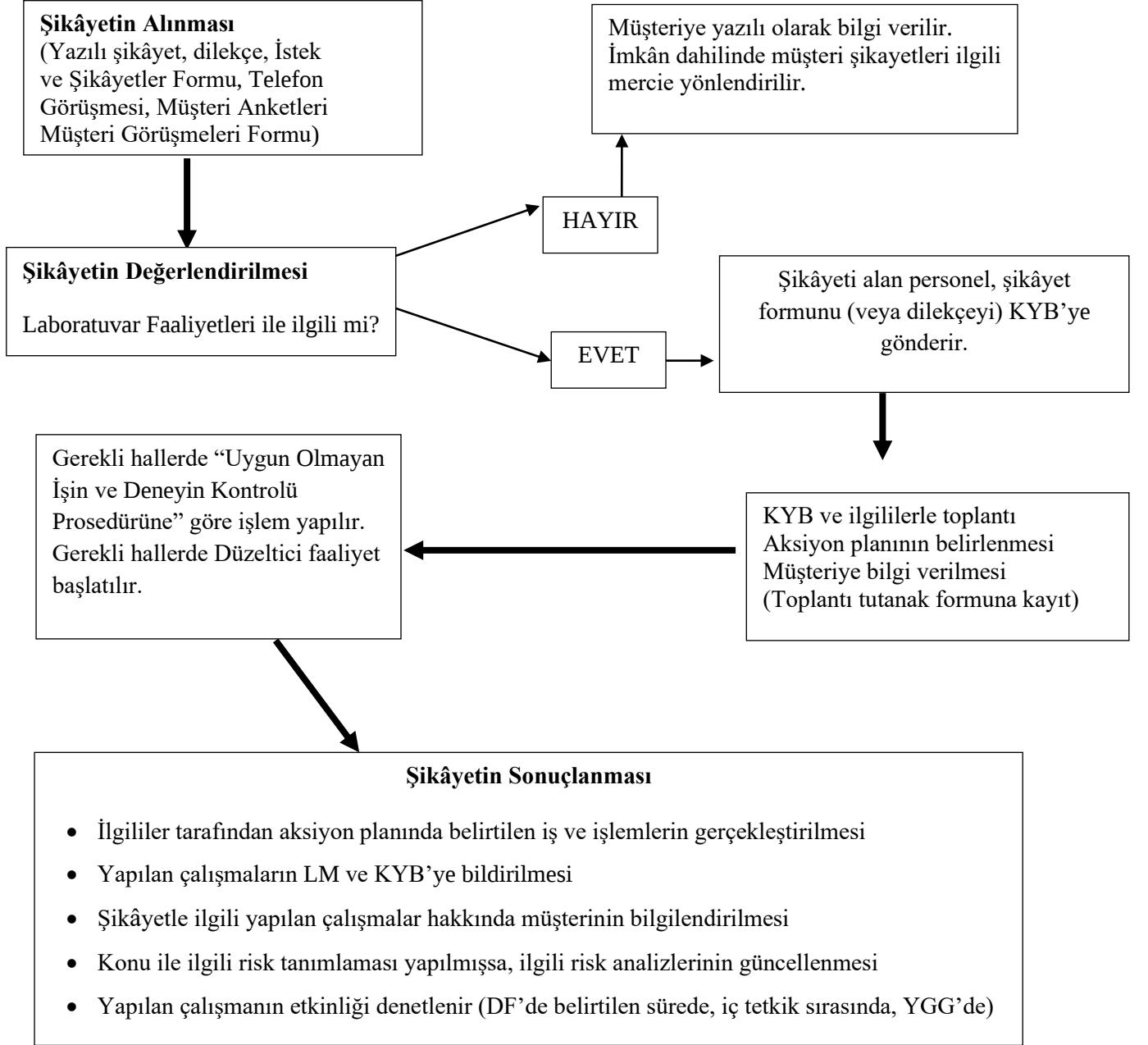
Şikâyet prosesi ve iş akış şeması aşağıda tanımlanmıştır.

**Tablo 1: Şikâyet Prosesi**

|                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sürecin (Prosesin) Amacı</b>                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                | ÇAYMER Özel Gıda Kontrol Laboratuvarında Şikâyetlerin Alınması ve Çözümüne Kavuşturulması                                                                          |                                                                                                                                                                   |
| <b>Süreç Yöneticisi</b>                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                | Kalite Yönetim Birimi                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                   |
| <b>Sorumlular</b>                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                | Şikâyeti Kaydeden<br>Şikâyetle İlgili Birim/Birimler<br>Kalite Yönetim Birimi<br>Laboratuvar Yönetimi                                                              |                                                                                                                                                                   |
| <b>Girdiler</b>                                                                                                                                                                                      | <b>Kaynaklar</b>                                                                                                               | <b>Çıktılar</b>                                                                                                                                                    | <b>Gözden Geçirme Periyodu</b>                                                                                                                                    |
| Müşteri Şikâyeti<br>Müşteri Görüşmeleri<br>Müşteri Anketleri<br>(En az yılda bir kez)                                                                                                                | Personel<br>Analiz Süreci<br>Tarafsızlık<br>Gizlilik<br>Sonuçların güvenilirliği<br>Müşteri Sözleşmesi<br>İletişim<br>Ücretler | Sonuçlandırılmış Şikâyetler<br>Müşteri Memnuniyet Oranı                                                                                                            | İç Denetim Sırasında<br>YGG Sırasında<br>Anketler Alındıkça<br>(En az yılda 1 kez)                                                                                |
| <b>Kontrol Kriterleri</b>                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                | <b>Performans Ölçütleri</b>                                                                                                                                        | <b>İlgili Dokümanlar</b>                                                                                                                                          |
| Şikâyet laboratuvarla ilgili mi?<br>Şikâyetin ilgilisi kim?<br>Şikâyet ile ilgili Düzeltici Faaliyet başlatılmalı mı?<br>Şikâyet inceleme komisyonuna sevk edilmeli mi?<br>Şikâyet süresini aştı mı? |                                                                                                                                | Toplam şikâyet sayısı<br>Çözümüne kavuşturulan Şikâyet sayısı<br>Şikâyetlere cevap verme süresi<br>Müşteri memnuniyet oranı<br>Tekrarlayan şikâyet sayısı ve oranı | Müşteri İstek ve Şikâyet Formu<br>Müşteri Anket Formu<br>Risk Yönetimi Prosedürü<br>Uygun Olmayan İşin ve Deneyin Kontrolü Prosedürü<br>Müşteri Görüşmeleri Formu |
| <b>Etkilenen Süreçler/Faaliyetler</b>                                                                                                                                                                |                                                                                                                                | <b>Etkilediği Süreçler/Faaliyetler</b>                                                                                                                             |                                                                                                                                                                   |
| Tüm Laboratuvar Faaliyetleri                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                | Tüm Laboratuvar Faaliyetleri                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                   |

|                                                                                   |                                       |                             |                                     |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|------------------|
|  | ÇAYMER ÖZEL GIDA KONTROL LABORATUVARI |                             |                                     |                  |
|                                                                                   | MÜŞTERİ HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ          |                             |                                     |                  |
|                                                                                   | Doküman No:<br>PR03                   | Yayın Tarihi:<br>04.01.2021 | Revizyon No/Tarihi:<br>3/18.01.2024 | Sayfa No:<br>5/7 |

## Şema 2: Şikâyet İş Akış Şeması



## 6. KAYITLAR

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan kayıtlar, “Genel Kayıt Prosedürü”ne göre saklanır.

## 7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Genel Kayıt Prosedürü
- Risk Yönetimi Prosedürü
- Uygun Olmayan İşin ve Deneyin kontrolü Prosedürü

**ELEKTRONİK KOPYA- BASILI HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR**

|                                                                                   |                                       |                             |                                     |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|------------------|
|  | ÇAYMER ÖZEL GIDA KONTROL LABORATUVARI |                             |                                     |                  |
|                                                                                   | MÜŞTERİ HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ          |                             |                                     |                  |
|                                                                                   | Doküman No:<br>PR03                   | Yayın Tarihi:<br>04.01.2021 | Revizyon No/Tarihi:<br>3/18.01.2024 | Sayfa No:<br>6/7 |

- Yıllık Analiz Talep ve Hizmet Sözleşmesi
- Eğitim Sözleşmesi
- Staj Sözleşmesi
- İstek ve Şikâyetler Formu
- Müşteri Anket Formu
- Müşteri Görüşmeleri Formu
- Ek Talep Dilekçesi Formu
- Gizlilik ve Sorumluluk Beyanı
- Numune Yönetimi Prosedürü
- Analiz Ücret Listesi
- **Staj Başvuru Formu**

## 8. REVİZYONLAR

| Bölüm No            | Sayfa No | Rev. Tarihi | Rev. No | Yapılan Revizyonun Açıklaması                                                                                                              |
|---------------------|----------|-------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.<br>5.2.1<br>5.3. | 1,2,3,5  | 17.04.2023  | 1       | 3. Kısaltmalar ve tanımlara ekleme yapılmıştır.<br>5.2.1. Maddesinde düzeltmelere yapılmıştır.<br>5.3. Maddesinde düzeltmeler yapılmıştır. |
| 5.2.1.<br>5.3.      | 2,3      | 05.01.2024  | 2       | 5.2.1. maddesinde düzeltmeler eklenmiştir.<br>5.3. maddesinde ekleme bilgi verilmiştir.                                                    |
| 5.3.<br>7.          | 3,6      | 18.01.2024  | 3       | 5.3.maddesine ekleme yapılmıştır. Yeni form eklenmiştir.<br>7. İlgili dokümanlar maddesine yeni form eklenmiştir.                          |
|                     |          |             | 4       |                                                                                                                                            |
|                     |          |             | 5       |                                                                                                                                            |
|                     |          |             | 6       |                                                                                                                                            |
|                     |          |             | 7       |                                                                                                                                            |
|                     |          |             | 8       |                                                                                                                                            |
|                     |          |             | 9       |                                                                                                                                            |

|                                                                                                                             |                                       |                             |                                     |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|------------------|
| <br>RİZE ÇAY ARASTIRMA ve UYGULAMA MERKEZİ | ÇAYMER ÖZEL GIDA KONTROL LABORATUVARI |                             |                                     |                  |
|                                                                                                                             | MÜŞTERİ HİZMETLERİ PROSEDÜRÜ          |                             |                                     |                  |
|                                                                                                                             | Doküman No:<br>PR03                   | Yayın Tarihi:<br>04.01.2021 | Revizyon No/Tarihi:<br>3/18.01.2024 | Sayfa No:<br>7/7 |

|                                                |                                                |                                  |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|
| HAZIRLAYAN                                     | KONTROL EDEN                                   | ONAYLAYAN                        |
| Didem KİBAR ŞAHİN<br>Kalite Yönetim Temsilcisi | Didem KİBAR ŞAHİN<br>Kalite Yönetim Temsilcisi | Hacer GENC<br>Laboratuvar Müdürü |