	AFYONKARAHİSAR GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ	Yürürlük Tarihi	03.01.2019
		Kodu	P.10
		Rev. No / Tarihi	04/01.03.2023
		Sayfa	1/6
MÜŞTERİYE SUNULAN HİZMET VE SÖZLEŞMENİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı; Afyonkarahisar Gıda Kontrol Laboratuvarı müşterilerine hizmetin sunulması, müşteri taleplerinin alınması, sözleşmelerin oluşturulması ve gözden geçirilmesi ile ilgili kuralları açıklamaktır.

Müşterilerimize verilmekte olan her türlü gıda, yem, su ve atık su analiz hizmetlerini kapsar.

2. SORUMLULUK VE YETKİ

Kalite Yönetim Birim Sorumlusu, Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Birim Sorumlusu, Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Tüm Birim Personelleri, Tüm Laboratuvar Birim Sorumluları

3. UYGULAMA

3.1 Yetki

1. Afyonkarahisar Gıda Kontrol Laboratuvarı'nın analiz yapma yetkisi 23.01.2001 tarihinde yürürlüğe giren "Tarım ve Köyişleri Bakanlığı İl Kontrol Laboratuvar Müdürlükleri'nin Kuruluşu ve Görevleri Hakkında Yönetmelik" ile verilmiştir. Bu yönetmelik değiştirilerek 23 Haziran 2005 tarih ve 25854 Sayılı Resmi Gazete'de "Kontrol Laboratuvarlarının Kuruluş ve Görevleri Hakkında Yönetmelik" adıyla yayınlanmıştır. Sonra 01.10.2010 tarih ve 27716 Sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan "Kontrol Laboratuvarlarının Kuruluş, Görev, Yetki ve Sorumlulukları İle Çalışma Usul ve Esaslarının Belirlenmesine Dair Yönetmelik" yayınlanmıştır. En son düzenlemeyle 29.12.2011 tarih ve 28157 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan "Gıda Kontrol Laboratuvarlarının Kuruluş, Görev, Yetki ve Sorumlulukları ile Çalışma Usul ve Esaslarının Belirlenmesine Dair Yönetmelik" yürürlüğe girmiştir.


2. Afyonkarahisar Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü, 10/07/2018 tarih ve 1 Sayılı "Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi", On dördüncü Bölüm-Sayılı Liste II" ile Bakanlıklar Teşkilatı altında Tarım ve Orman Bakanlığı Teşkilatı Merkez Hizmet birimlerinden Gıda ve Kontrol Genel Müdürlüğüne, Taşra Teşkilatı Kuruluşlarından birisi olarak bağlanmıştır.

3.2 Laboratuvar Birimleri

1. Laboratuvarlarımız analiz hizmetleri *yedi* laboratuvar *birimi* tarafından gerçekleştirilir.

2. Bu laboratuvarlar Fiziksel Analiz Laboratuvar *Birimi*, Kimyasal Analiz Laboratuvar *Birimi*, Mikrobiyoloji Analiz Laboratuvar *Birimi*, Moleküler Biyoloji Analiz Laboratuvar *Birimi*, Katkı ve Mikotoksin Analiz Laboratuvar *Birimi*, Kalıntı Analiz Laboratuvar *Birimi* ve Mineral Analiz Laboratuvar *Birimidir*.

ELEKTRONİK NÜSHADIR. BASILI HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

	AFYONKARAHİSAR GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ	Yürürlük Tarihi	03.01.2019
		Kodu	P.10
		Rev. No / Tarihi	04/01.03.2023
		Sayfa	2/6
MÜŞTERİYE SUNULAN HİZMET VE SÖZLEŞMENİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			

3.3 Hizmetin Tanıtımı


1. Laboratuvarımızda gerçekleştirilen tüm analizler, Analiz Listesi (F.P.10.01)'nde belirtilmiştir.
2. Analiz Listesi (F.P.10.01) her yıl Bakanlıkça belirlenen ücretler doğrultusunda güncellenerek yayınlanır. Müşteriye Sunulan Hizmet ve Sözleşmenin Gözden Geçirilmesi Prosedürü (P.10) ile Analiz Listesi (F.P.10.01)'nin güncel hali Müdürlüğümüz resmi internet sitesinde de yayınlanır.
3. Talep edildiği takdirde özel istek müşterilerine Analiz Listesi (F.P.10.01)'nin kontrolsüz kopyası posta yoluyla ya da elden iletilebilir.
4. Laboratuvarların sorumlulukları altındaki analizler ve bu sorumlulukların ait olduğu kişiler ve onların yedeklenme durumları Analizler ve Sorumluları Listesi (F.P.04.01)'nde yer almaktadır.
5. Analiz Listesinde (F.P.10.01) bulunan tüm analizler bu prosedürün ekinde hazırlanmış olan Analiz Talimatlarına (AAA.AT.P.10.01....) göre gerçekleştirilir. Analiz Talimatları Doküman Kontrolü Prosedürü (P.01)'nde belirtildiği şekilde,
 - a. Amaç ve Kapsam
 - b. Prensipl
 - c. Güvenlik ve Sağlık Uyarıları
 - d. Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar
 - e. Alet-Ekipman
 - f. Kimyasal Maddeler/Kullanılan Besiyerleri
 - g. İşlem
 - h. Hesaplama
 - i. İlgili Dokümanlar
 - j. Ekler
 - k. Revizyon Takibi, başlıkları yer alacak şekilde detaylı olarak hazırlanır.
6. Analiz ücretleri, Tarım ve Orman Bakanlığı Destek Hizmetleri Dairesi Başkanlığı tarafından belirlenir ve her yıl güncellenir.
7. Analiz ücretleri Müdürlüğümüz Döner Sermaye İşletmesinin banka hesabına yatırılır ya da Döner Sermaye İşletmesi Veznedarı tarafından Alındı Belgesi karşılığı tahsil edilir.

3.4 Müşteri Taleplerinin Alınması

1. Müşterilerden gelen tüm talepler Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Prosedürü (P.09)'ne uygun olarak alınır.
2. Bu talepler temel olarak resmi ve özel analiz talebi olmak üzere iki ayrı grupta değerlendirilir.

3.5 Resmi Talepler

1. Resmi talepler; Tarım ve Orman İl Müdürlükleri tarafından denetim, ihracat, izleme programları kapsamında alınmış örneklerle ait analizler ile diğer resmi kurumlardan gelen analiz talepleridir.

	AFYONKARAHİSAR GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ	Yürürlük Tarihi	03.01.2019
		Kodu	P.10
		Rev. No / Tarihi	04/01.03.2023
		Sayfa	3/6
MÜŞTERİYE SUNULAN HİZMET VE SÖZLEŞMENİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			

2. Resmi gıda, yem, su ve atık su numunelerinde hangi analizlerin yapılacağı, Tarım ve Orman İl Müdürlüğü tarafından gönderilen üst yazıda bildirilir. Diğer kurumlardan gelen numunelere ait üst yazılarda analiz talebi belirtilmediği takdirde ilgili kurumla irtibata geçilerek yapılacak analizler belirlenip üst yazıya elle eklenir, görüşme NKRD Birimi Telefon Görüşme Defteri (F.P.09.01)'ne kaydedilir.
3. Bu üst yazılar resmi isteklerde sözleşme olarak kabul edilir.

3.6 Özel Talepler


1. Özel talepler, analiz talebinde bulunan kişi veya kuruluşlara ait taleplerdir.
2. Özel İstek Formu (F.P.09.02), taleplere göre tanzim edilip müşteri tarafından imzalanır. Gerekli durumlarda Feragat Beyanı (F.P.09.11) alınır.
3. Tanzim edilen bu form sözleşme olarak kabul edilir.

3.7 Taleplerin Değerlendirilmesi ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi

1. Sözleşme, numune alma tutanağı ve numuneler NKRD Birim Personelleri tarafından teslim alınır.
2. NKRD Birimi tarafından müşteri talepleri ile Analiz Listesi (F.P.10.01) karşılaştırılarak talebin karşılanabilirliği gözden geçirilir.
3. Talebin kabul edilip gerekli faaliyetin yapılması gözden geçirme olarak kabul edilir.
4. Özel analizlerde müşterinin Özel İstek Formu (F.P.09.02)'nu imzalaması analiz metodunu onayladığı anlamına gelir. Müşteri tarafından Analiz Raporu değerlendirilmesi istendiği takdirde; Karar Kuralı Talimatı (T.P.10.01)'nda belirtildiği şekilde uygunluk değerlendirmesi yapılır. Kargo ile gönderilen numunelerde ise yapılacak analizlerle ilgili müşteriden onay alındığı bilgisi NKRD Birimi Telefon Görüşme Defteri (F.P.09.01)'nde yer alır.

3.8 Sözleşme Şartlarında Sapma

1. Analiz taleplerinin alınmasından raporlama aşamasına kadarki süreçte, müşteri tarafından yapılacak her türlü değişiklik ve görüşmeler NKRD Birim Personelleri tarafından NKRD Birimi Telefon Görüşme Kayıt Defteri Formu (F.P.09.01)'na işlenir.
2. Sözleşmede firma adı, adres vb. bir değişiklik yapılması gerektiğinde; yapılan değişiklik sözleşmeye kaydedilip, NKRD Birim Personelleri tarafından paraflanır.
3. Müşteri tarafından sözleşmeye yeni bir analiz ilave edilmesi gerektiği durumlarda, NKRD Birim Personelleri tarafından ilgili Laboratuvar Birim Sorumlusu ile görüşüldükten sonra idare onayı ile verilen karar doğrultusunda Özel İstek Formu (F.P.09.02)'nda ve Numune Sevk ve Analiz İstek/Bildirim Formu (F.P.09.03)'nda gerekli düzeltmeler yapılır. Şayet görüşme sonrasında numunenin yetersiz olduğu tespit edilmiş ya da mikrobiyolojik analiz talep edilmiş ve orijinal ambalajı açılmış ise müşteriden yeni bir numune getirmesi istenir ve yeniden sözleşme tanzim edilir.

	AFYONKARAHİSAR GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ	Yürürlük Tarihi	03.01.2019
		Kodu	P.10
		Rev. No / Tarihi	04/01.03.2023
		Sayfa	4/6
MÜŞTERİYE SUNULAN HİZMET VE SÖZLEŞMENİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			


- Müşteri ile sözleşme imzalanıp fatura işlemleri tamamlanmış olan ve GKLS siteminde işleme alınıp birimlere sevk işlemleri tamamlanan numunelerde başlayan analizler için müşteri herhangi bir nedenle analizin durdurulmasını talep edemez. Böyle bir durumda herhangi bir analizden vazgeçilmesi ya da analiz ücretinin geri ödenmesi mümkün değildir.
- Sözleşmenin gerçekleşmesi aşamasında laboratuvarından kaynaklanacak her türlü sapma müşteriye mutlaka sözlü veya yazılı olarak bildirilir. Sapmanın giderilemediği durumlarda (Cihaz arızası, numunenin yeniden temin edilememesi vb) özel istek numunelerinde müşteriye ücret iadesi yapılır.
- Yapılan değişiklikler idare onayı alınarak ilgili tüm birimlere NKRD Birim Personelleri tarafından iletilir.

3.9 Müşteri Hizmetinde Gizlilik ve İşbirliği

- Müşterilerin laboratuvarımızda kendileri için yürütülen analiz faaliyetlerini izleme talebi olması durumunda durum değerlendirilir, şartlar dâhilinde izlemelerine izin verilir. Müşteri bu talebini dilekçe ile idareye bildirir.
- Analiz günü ve saati, KYBS tarafından organize edilir ve müşteri ile mutabakat sağlanarak talep karşılanır.
- Müşteri analizi izlemek üzere laboratuvara geldiğinde Ziyaretçi Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı (F.P.07.03) imzalar.
- Müşterilere ait gizli bilginin muhafazası amacıyla müşterinin laboratuvarında bulunduğu süre içerisinde diğer müşterilerin örnekleri incelenmez.
- Müşteri sadece kendi analizi ile ilgili alanlarda ve Laboratuvar Birim Sorumlusu tarafından görevlendirilecek bir personel ile birlikte bulunabilir.
- Müşteri laboratuvarında bulunduğu süre içerisinde Laboratuvarların Yönetimi Prosedürü (P.04)'nde ve Mikrobiyoloji Laboratuvarlarında Hijyen Sağlama Talimatı (T.P.04.02)'nda belirtilen kurallara uyar.
- TÜRKAK Akreditasyon Markası ve Logosu müşteriler ya da herhangi bir üçüncü tarafça yetkisiz ve izinsiz kullanılamaz.

3.10 Müşteri Geri Beslemesi

- Müşteriye sunulan hizmet kapsamında, müşteri geri beslemelerinin alınabilmesi ve sistemin sürekli iyileştirilebilmesi için yıl içerisinde gelen müşterilere (resmi ve özel) NKRD Birimi ve/veya KYB tarafından *Müşteri Memnuniyeti Anket Formu (F.P.10.04)* uygulanıp, formlar KYB' ye gönderilir. 10 soru üzerinden değerlendirilen ankette 5-çok iyi, 4-iyi, 3-orta, 2-zayıf, 1-kötü olarak puanlama yapılır.
- Anketler il dışındaki müşterilere *ve kurumlara e-belgenet sistemi, e-posta veya posta yolu ile ulaştırılır, gelen sonuçlar yine KYB' de toplanır.*
- Anket sonuçları KYB Personeli tarafından değerlendirilir. Anketler soru bazında ve anket bazında ayrı ayrı değerlendirilir. Anket bazında değerlendirme 5 gün içinde yapılır. Anket

	AFYONKARAHİSAR GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ	Yürürlük Tarihi	03.01.2019
		Kodu	P.10
		Rev. No / Tarihi	04/01.03.2023
		Sayfa	5/6
MÜŞTERİYE SUNULAN HİZMET VE SÖZLEŞMENİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			

bazında yapılan değerlendirmede her soru ayrı ayrı değerlendirilir ve 3'ün altında puan alan soru/sorular için hemen müşteriye geri dönüş yapılarak görüşmeler Anket Bilgilendirme Formu (F.P.10.02) ile kayıt altına alınır. Bu bilgilendirmeler Anket Bilgilendirme Takip Formu (F.P.10.03) ile takip edilir. Müşteri memnuniyetsizliği bir birimi ilgilendiriyorsa KYBS tarafından ilgili birim ile görüşülür. Müşterinin haklı bulunması durumunda Müşteri Şikâyetleri Prosedürü (P.17)'ne göre işlem yapılır. Müşterinin haksız/art niyetli bulunduğu durumlarda müşteriye geri dönüş yapılarak bilgilendirilir. Soru bazında değerlendirme ise tüm anketler toplandıktan sonra 7 gün içinde yapılır. Soru bazında yapılan değerlendirmede soruların anket sayısına göre ortalaması alınır. Anket bazında yapılan değerlendirmede art niyetli olduğuna karar verilen anketler, soru bazında değerlendirme yapılırken hesaplama katılmaz. Ortalaması 3'ün altında kalan sorular için Anket bazında işlem yapıldığı için tekrar işlem yapılmaz. Anketlerde cevaplanmayan sorular değerlendirmeye alınmaz ve bunlar için herhangi bir uygulama yapılmaz. Anket soruları dışında görüş ve öneri kısmına şikâyette bulunulması durumunda Müşteri Şikâyetleri Prosedürü (P.17)'ne göre işlem başlatılır.

4. Anket sonuçlarına göre hazırlanan rapor, Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (P.16) gereği yapılan toplantıda üst yönetime sunularak değerlendirilir.


3.11 Özel Durumlar

1. Müşterinin kendisine ait analiz raporunun fotokopisini talep etmesi durumunda, müşteri memnuniyetinin sağlanması adına yazılı talebi alınıp söz konusu raporun Müdürlüğümüzde kalan nüshasından fotokopi çekilir, "Aslı Gibidir" kaşesi basılarak Müdür tarafından imzalanır ve mühürlenir. Ayrıca "Kontrolsüz Kopya" kaşesi basılarak ilgisine NKRD Birim Sorumlusu tarafından teslim edilir. Kayıtlar, NKRD Biriminde Kayıtların Kontrolü Prosedürü (P.02)'ne uygun olarak saklanır.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- a. Analiz Listesi (F.P.10.01)
- b. Anket Bilgilendirme Formu (F.P.10.02)
- c. Anket Bilgilendirme Takip Formu (F.P.10.03)
- d. *Müşteri Memnuniyeti Anket Formu (F.P.10.04)*
- e. Karar Kuralı Talimatı (T.P.10.01)
- f. Dokümanın Kontrolü Prosedürü (P.01)
- g. Kayıtların Kontrolü Prosedürü (P.02)
- h. Laboratuvarların Yönetimi Prosedürü (P.04)
- i. Analizler ve Sorumluları Listesi (F.P.04.01)
- j. Mikrobiyoloji Laboratuvarlarında Hijyen Sağlama Talimatı (T.P.04.02)
- k. Ziyaretçi Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı (F.P.07.03)
- l. Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Prosedürü (P.09)
- m. NKRD Birimi Telefon Görüşme Defteri (F.P.09.01)

ELEKTRONİK NÜSHADIR. BASILI HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

	AFYONKARAHİSAR GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ	Yürürlük Tarihi	03.01.2019
		Kodu	P.10
		Rev. No / Tarihi	04/01.03.2023
		Sayfa	6/6
MÜŞTERİYE SUNULAN HİZMET VE SÖZLEŞMENİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ			

- n. Özel İstek Formu (F.P.09.02)
- o. Analiz İstek Formu (F.P.09.03)
- p. Feragat Beyanı (F.P.09.11)
- q. Yönetimin Gözden Geçirilmesi Prosedürü (P.16)

5. REVİZYON TAKİBİ

Rev. No	Revizyon Tarihi	Revizyon Sebebi	Nerede Revizyon Yapıldığı
1	14.11.2019	Türkak Denetimi	Madde 18'e Feragat beyanı ile ilgili cümle eklenmiştir. Madde 35 ve Madde 37' ye eklemeler yapılmıştır. Ekler kısmına b ve c maddelerinde belirtilen ekler eklenmiştir.
2	20.12.2021	Gözden Geçirme	Madde 2, 3.3-5-f, 3.3-5-i, 3.7-4, 3.8-5, 3.9.3, 4-d, 4-j,4-o. Madde numaraları güncellenmiştir. Alt bilgi kısmı çıkarılmıştır. Ekler başlığı kaldırılarak ilgili dokümanlar başlığı altına dâhil edilmiştir.
3	14.10.2022	Gözden Geçirme	Madde 3.3.2 ve 3.9.7 eklenmiştir.
4	01.03.2023	GKGM'nin 27.02.2023 tarih ve E-16647434-560-9039657 sayılı yazısına istinaden yeni birimlerin kurulması (Mineral ve Kalıntı Analiz Biriminin Kalıntı Analiz Birimi ve Mineral Analiz Birimi olarak ayrılması ve Histolojik Analiz Biriminin adının Moleküler Biyoloji Analiz Birimi olarak değiştirilmesi), Gözden Geçirme	Madde 3.2.1 laboratuvar analiz birim sayısı ve 3.2.2' de birim isimlerinde değişiklik yapılmıştır. Madde 3.10.1 ve Madde 4' te geçen İç Paydaş Memnuniyeti Anketi (AGKLM.İKS.FRM.62) çıkarılmış ve yerine Müşteri Memnuniyeti Anket Formu (F.P.10.04) oluşturularak eklenmiş ve Madde 3.10.2'ye ekleme yapılmıştır.