

PR1500.005



**BURDUR  
GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ**

**MÜŞTERİYE HİZMET  
PROSEDÜRÜ**



## BURDUR GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ

Doküman No : PR1500.005 İlk Yayım Tarihi : 11.11.2013 Yayım No: 01  
Revizyon No : 03 Revizyon Tarihi : 06.01.2023 Sayfa 2 / 7

### MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ

#### 1.0 AMAÇ

Müşterilerimizin veya müşteri temsilcilerinin taleplerine açıklık kazandırmak, laboratuvar çalışmaları hakkında bilgi edinmelerini sağlamak ve müşterilerden elde edilecek geri besleme bilgilerinin laboratuvar hizmetlerimizin iyileştirilmesi amacıyla kullanılması için sürdürülebilir bir sistem oluşturmak, bu konudaki sorumluları ve çalışma yöntemlerini belirlemektir.

#### 2.0 KAPSAM

Burdur Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü Kalite Yönetim Sistemi içerisindeki tüm müşteriye hizmet çalışmaları bu prosedür kapsamındadır.

#### 3.0 TANIMLAR

3.1 Müşteri: Laboratuvarımızdan, hizmet gören ve karşılığında ücret ödeyen kimse.

#### 4.0 İLGİLİ DOKÜMANLAR

- 4.1 DK1500.002 TS EN ISO/IEC 17025 Madde 4.2 - 7.1
- 4.2 DK1500.008 Bilgi Edinme Hakkı Kanunu
- 4.3 DK1500.009 Bilgi Edinme Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik
- 4.4 DK1500.027 Gıda ve Yemin Resmi Kontrollerine Dair Yönetmelik
- 4.5 DK1500.031 Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik
- 4.6 DK1500.043 Kamu Hizmet Standartları Tablosu
- 4.7 DK1500.044 Hizmet Envanteri Tablosu
- 4.8 DK1500.104 Muayene ve Analiz Raporu
- 4.9 PR1500.004 Taleplerin, Tekliflerin ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü
- 4.10 PR1500.006 Numune Kabul, Muhafaza, Analiz ve Raporlama Prosedürü
- 4.11 PR1500.007 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- 4.12 TA1500.005 Özel İstek ve Hizmet İçi Eğitim Talimatı
- 4.13 TA1500.019 Bilgi Edinme Birimi Çalışma Talimatı
- 4.14 TA1500.030 Anket Değerlendirme Talimatı
- 4.15 FR1500.017 Müşteri Görüşmeleri Kayıt Formu
- 4.16 FR1500.020 Anket Formu
- 4.17 FR1500.023 Analiz Talep Formu
- 4.18 FR1500.035 Talep, Öneri ve Uygunsuzluk Tanımlama Formu
- 4.19 FR1500.039 Laboratuvara Girmesine İzin Verilen Kişi Beyanı
- 4.20 FR1500.074 Özel İstek Eğitimi Başvuru Formu
- 4.21 Lİ1500.004 Analizler Listesi
- 4.22 Lİ1500.005 Analiz Ücretleri Listesi

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ VE/VEYA KOPYALANMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

HAZIRLAYAN

ONAYLAYAN



## BURDUR GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ

Doküman No : PR1500.005 İlk Yayın Tarihi : 11.11.2013 Yayın No: 01  
Revizyon No : 03 Revizyon Tarihi : 06.01.2023 Sayfa 3 / 7

### MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ

#### 5.0 DETAYLAR

- 5.1** Laboratuvarımıza analiz numunesi getiren veya teknik konularda bilgi almak isteyen müşteriler ya da temsilcileri ile iyi bir iletişim kurmak, teknik konularda tavsiyelerde bulunarak yol göstermek öncelikli prensiplerimizden olup tüm personelimizin özen gösterdiği bir konudur. Laboratuvarımız, müşteri taleplerinin açıklığa kavuşturulması ve yapılan işle ilgili laboratuvar performansının izlenmesi konularında müşterilerle veya onların temsilcileriyle işbirliği yapar.
- 5.2** Analiz numunesinin laboratuvarımıza getirildikten sonra kabulünün yapılarak, müşteri taleplerinin alındığı ilk bölüm Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Birimidir. Müşterilerin veya temsilcilerinin taleplerine açıklık kazandırmak, teknik konularda tavsiyelerde bulunarak yol göstermek amacıyla öncelikle bu birim ile irtibata geçmeleri laboratuvar çalışanları tarafından sağlanır.
- 5.3** Analiz numunelerine uygulanacak işlemler ve kontrolü Numune Kabul, Muhafaza, Analiz ve Raporlama Prosedüründe ayrıntılı olarak açıklanmıştır.
- 5.4** Müşterilerimize ait numunelerin analizleri sırasında, diğer müşterilere karşı gizliliğin laboratuvar çalışanlarımız tarafından sağlandıktan sonra laboratuvarın ilgili birimlerine analizlere tanık olma gerekçesi ile girebilmesine izin verilir. Bu amaçla; müşteriye özel laboratuvar faaliyetlerine eşlik edebilmesi için laboratuvarın ilgili alanlarına makul bir erişim sağlanır.
- 5.5** Laboratuvarımıza özel istek amaçlı olarak analiz numunesi getiren müşterilerimiz kendi numunesine ait analizleri izleme talebi Analiz Talep Formunda bulunan ilgili bölüme işaretler. Bu talebin laboratuvar yönetimine iletilmesi ile diğer müşterilerin analizlerinin gizliliği için gerekli tedbirleri, ilgili laboratuvarın birim sorumlusu aldıktan sonra, müşteriye analizlere tanıklık etmek üzere laboratuvarına davet ederek analiz çalışmalarını başlatır. Müşteri kendisine ait numunelerin analizleri süresince analizin istediği aşamasına, ilgili laboratuvar birim sorumlusu ile görüşülerek uygun zamanlama sağlandıktan sonra katılabilir. Analizlere tanıklık edecek müşterilere Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Birimi tarafından Laboratuvara Girmesine İzin Verilen Kişi Beyanı formu imzalatılır ve Analiz Talep Formu ile birlikte dosyalanır.
- 5.6** Müşteri, kendisine ait numunelerin analizleri tamamlandıktan sonra eğer artakalan numuneyi, bir başka laboratuvara analiz sonuçlarını doğrulama amacı ile götürmek istiyor ise bu numunelerin uygun bir şekilde hazırlanmasında numune sahibine yardımcı olunur. Bu yardım numune muhafazası için gerekli olan teknik bilgileri içerir. Müşterilerin doğrulama amacıyla ihtiyaç duyacağı analiz numunelerinin hazırlanması için teknik bilgi sağlanmaktadır. Ambalajlanması, nakli, gönderilmesi müşterinin sorumluluğundadır.

**ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ VE/VEYA KOPYALANMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

HAZIRLAYAN

ONAYLAYAN



## BURDUR GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ

Doküman No : PR1500.005 İlk Yayın Tarihi : 11.11.2013 Yayın No: 01  
Revizyon No : 03 Revizyon Tarihi : 06.01.2023 Sayfa 4 / 7

### MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ

- 5.7** Numune(ler) laboratuvarımıza getirilerek, analiz sonuçlarının müşteriye iletilinceye kadar ki geçen süre içerisinde müşteri ile iletişim devam etmektedir. Herhangi bir sebeple analiz sonuçlarının gecikmesi ve/veya analizlerin gerçekleştirilmesi sırasında olan önemli sapmalar söz konusu olduğunda Taleplerin, Tekliflerin ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü ne göre müşteri vakit geçirilmeden bilgilendirilir. Gerekliyse Düzeltici Faaliyet Prosedürü uygulamaya konulur.
- 5.8** Müşteri ile yapılan tüm görüşmeler Analiz Talep Formunda bulunan ilgili bölümlere ya da Müşteri Görüşmeleri Kayıt Formuna kaydedilir. Laboratuvar faaliyetlerimizin sonuçları veya müşteri gereklilikleriyle ilgili müşteriyle gerçekleştirilen görüşmelere ait kayıtlar muhafaza edilir. Bir numunenin analiz için uygunluğuna dair şüphe olduğunda veya numune sunulan açıklamalara uymadığında, laboratuvarımız işlemlere başlamadan önce müşteri ile görüşür ve bu görüşme kayıt altına alınır.
- 5.9** Özel istek numunelerinin analizleri ücretlidir. Alınacak olan analiz ücretleri, Tarım ve Orman Bakanlığı'nın ilgili birimleri tarafından belirlenerek her yılın başında müdürlüğümüze bildirilir. Analiz ücretleri, Döner Sermaye Muhasebe Yetkilisi Mutemedi tarafından makbuz karşılığında peşin olarak alınır. *Müşteriler isterse analiz ücretini Döner Sermaye İşletmesinin banka hesabına da peşin olarak yatırabilirler.* Gıda ve Yemin Resmi Kontrollerine Dair Yönetmelik gereği Resmi İstek numunelerinden alınan analiz ücreti, ilgili faaliyetten sorumlu gerçek veya tüzel kişilerce ödenir.
- 5.10** Analizler tamamlandıktan sonra hazırlanan Muayene ve Analiz Raporu, ilgililere Numune Kabul, Muhafaza, Analiz ve Raporlama Prosedüründe açıklandığı şekilde iletilir.
- 5.11** Resmi yolla gönderilen numunelerde bilgilendirme sadece numuneyi gönderen kuruma yapılır.
- 5.12** Laboratuvarımız müşterilerinden olumlu ya da olumsuz geri besleme bilgileri elde etmek için hazırlanan Anket Formunun doldurulması, Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Birimi personeli tarafından müşterilere bildirilir. Doldurulan formlar, değerlendirme yapılmak üzere Kalite Yönetim Birimine teslim edilir. Anket değerlendirme çalışmaları Anket Değerlendirme Talimatına göre yapılır.
- 5.13** Müşteriler Talep, Öneri ve Uygunsuzluk Tanımlama Formunu kullanarak talep, öneri ve şikâyette bulunabilirler. Bu formun nasıl değerlendirileceği Düzeltici Faaliyet Prosedüründe anlatılmıştır. Elde edilen veriler kalite yönetim sisteminin geliştirilmesi için kullanılır.

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ VE/VEYA KOPYALANMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

HAZIRLAYAN

ONAYLAYAN



## BURDUR GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ

Doküman No : PR1500.005 İlk Yayım Tarihi : 11.11.2013 Yayım No: 01  
Revizyon No : 03 Revizyon Tarihi : 06.01.2023 Sayfa 5 / 7

### MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ

- 5.14** Laboratuvarımız tarafından hazırlanan web sayfasında Müşteriye Hizmet Prosedürü, Talep, Öneri ve Uygunsuzluk Tanımlama Formu, müşteriler için hazırlanan Anket Formu, Analizler Listesi, Analiz Ücretleri Listesi ve Kamu Hizmet Standartları Tablosu yayımlanır.
- 5.15** Kamu Hizmet Standartları Tablosu ve Hizmet Envanteri Tablosu, Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelikte belirtildiği şekilde Laboratuvar Yönetiminin belirlediği laboratuvar çalışanı tarafından hazırlanır.
- 5.16** Müşterilerimiz isterlerse, Müdürlüğümüzde bulunan Dilek ve Şikâyet Kutusunu kullanarak taleplerini iletebilirler. Dilek ve Şikâyet Kutusunun günlük kontrolü ve alınan taleplerin Kalite Yönetim Birimi'ne bildirilmesi İdari ve Mali İşler *Birim Sorumlusunun* sorumluluğundadır. Kalite Yönetim Birimi; gelen talepleri alır, inceler, Laboratuvar Yönetimi ile birlikte bir değerlendirme yaparak gerekli görülen çalışmaları başlatır ve takip eder.
- 5.17** Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve bu kanuna bağlı olarak çıkartılan Bilgi Edinme Hakkı Kanununun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmeliğe dayanılarak yapılacak olan başvurular hakkında yapılacak çalışmalar Bilgi Edinme *Yetkilisi* Çalışma Talimatında açıklanmıştır.
- 5.18** Müşterilerimiz Müdürlüğümüz çalışma konuları ile ilgili olarak eğitim almak isterlerse Özel İstek Eğitimi Başvuru Formu ile Müdürlüğümüze başvurabilirler. Gerekli çalışmalar Özel İstek ve Hizmet İçi Eğitim Talimatına göre yürütülür.
- 5.19** Müdürlüğümüz; faaliyetlerimizin gerçekleştirilmesi süresince elde edilen veya oluşturulan bütün bilgilerin yönetiminden yasal yükümlülükler doğrultusunda sorumludur. Yasal olarak gereken haller dışında; tüm çalışanlar, laboratuvarımızın faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi sırasında elde edilen ya da oluşturulan tüm bilgileri gizli tutar.
- 5.20** Laboratuvarımız gizli bir bilgiyi açıklamaya, kanunen zorunlu olduğu veya sözleşmeden kaynaklı olarak yetkili kıldığı durumlarda, kanunen yasaklanmadıkça, müşteri ya da ilgili şahıs, açıklanacak bilgi konusunda haberdar edilir. *Müşterinin bilgilendirilmesi laboratuvar yönetimi tarafından yazılı olarak yapılır.*
- 5.21** Numuneye ait Muayene ve Analiz Raporu, GKLS (Gıda Kontrol Laboratuvar Sistemi) üzerinden raporlanmaktadır. Hazırlanan rapora ait resmi yazı BELGENET sistemi üzerinden yazılır ve bu yazı ekinde rapor ilgililere elektronik ortamda veya yazıcı çıktısı alınarak ulaştırılır. Bu sistemlerin yönetimi Bakanlığımızın ilgili birimlerince yapılmaktadır. Bu sistemlere ve doküman içeriklerine Bakanlık tarafından yetki verilen personel erişim sağlayabilmektedir.

**ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ VE/VEYA KOPYALANMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.**

HAZIRLAYAN

ONAYLAYAN



## BURDUR GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ

Doküman No : PR1500.005 İlk Yayım Tarihi : 11.11.2013 Yayım No: 01  
Revizyon No : 03 Revizyon Tarihi : 06.01.2023 Sayfa 6 / 7

### MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ

- 5.22** Müşteri dışındaki (ör. Şikâyetçi, düzenleyici merciler) kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler, müşteriyle laboratuvar arasında gizli kalır. Bu bilgilerin sağlayıcısı (kaynak) laboratuvarımızca gizli tutulur ve kaynak tarafından onaylanmadığı müddetçe müşteriyle paylaşılmaz. Ancak kanun, mevzuat vb. gerekliklerinin standardın isterleri ile çakıştığı durumlarda yasal hükümler geçerlidir.
- 5.23** Laboratuvarımız; müşteri gizliliği ile ilgili hususları; müşteri ile yapılacak sözleşme ile (Analiz Talep Formu) güvenceye alır. Ancak kanun, mevzuat vb. gerekliklerinin standardın isterleri ile çakıştığı durumlarda yasal hükümler geçerlidir. Yasal otorite; müşterinin haberi olmadan müşteriye dair bilgilere ulaşmak isterse, bilgilerin paylaşıldığı ile ilgili hususta müşteriye bilgi verilmez.

## 6.0 YETKİ ve SORUMLULUKLAR

Bu prosedür hükümlerinin uygulamasında laboratuvar yönetimi tarafından görevlendirilen tüm personel sorumludur.

## 7.0 ARŞİV ve KAYITLAR

Tüm kayıtlar; Doküman Kontrol Prosedürüne göre hazırlanır ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre kayıt altına alınarak muhafaza edilir.

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ VE/VEYA KOPYALANMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

HAZIRLAYAN

ONAYLAYAN



## BURDUR GIDA KONTROL LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ

Doküman No : PR1500.005 İlk Yayım Tarihi : 11.11.2013 Yayım No: 01  
Revizyon No : 03 Revizyon Tarihi : 06.01.2023 Sayfa 7 / 7

### MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ

#### Revizyon Takip Sayfası

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Madde Numarası ve Nedeni
01	15.01.2018	<b>Madde 5.10</b> düzenleme yapıldı.
02	16.07.2019	Genel Revizyon (Logo ve sayfa üstbilgi düzenlemesi) yapıldı. Madde 4.1 – 5.1 – 5.4 – 5.6 – 5.8 – 5.9 – 5.10 – 5.14 (eski numaralamaya göre) düzenleme yapıldı. Madde 5.11 – 5.12 iptal edildi. Diğer maddeler yeniden numaralandırıldı. Madde 5.19 – 5.20 - 5.21 – 5.22 – 5.23 ilave edildi. (yeni numaralamaya göre)
03	06.01.2023	Madde 5.9 – 5.16 – 5.17 düzenleme yapıldı. Madde 5.20 düzenleme yapıldı.(TÜRKAK denetçi gözlemi üzerine)

FR1500.005-Rev.02-01-29.11.2018

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ VE/VEYA KOPYALANMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

HAZIRLAYAN

ONAYLAYAN