

	ATATÜRK ÇAY VE BAHÇE KÜLTÜRLERİ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ			
	MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ			
	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi
	PR-04	01.04.2009	08	21.07.2022

## 1. AMAÇ

Bu prosedür, müşterilerin taleplerin yerine getirilmesi, yapılan işlemlerle ilgili laboratuvar uygulamalarının izlenmesi, müşteri ve enstitü arasındaki iletişim şekillerinin belirlenmesi, müşterilerden ve diğer ilgililerden gelen şikayetlerin değerlendirilmesi, şikayet sayısının azaltılması ve müşteri memnuniyetini artırılması ve daha kaliteli bir hizmet verilmesi için yapılan faaliyetleri açıklar.

## 2. KAPSAM

Enstitü Müdürlüğü ile müşteriler arasındaki tüm ilişkileri ve faaliyetleri kapsar.

## 3. SORUMLULUK

**Kalite Yöneticisi:** Müşteri hizmet anket formunun hazırlanmasından, değerlendirilmesinden ve sonuçlarını yönetimin gözden geçirme toplantısında sunumundan ve ilgili birimler arası koordinasyondan sorumludur.

**Enstitü Müdürü:** Yapılacak analizlerin başlatılmasına karar verilmesinden ve nihai olarak verilen sonuç raporlarının onaylanmasından sorumludur.

**Kısım Müdürleri:** Müşterilerden gelen analiz taleplerini değerlendirerek analiz yapılması için gerekli ortam ve şartların sağlanmasından sorumludurlar.

**Tüm Personel:** Müşterilerin almış oldukları hizmetin kalitesinden memnun olmaları için gerekli ortam ve şartların sağlanmasından sorumludurlar..

## 4. TANIMLAR:

**Müşteri:** Laboratuvarların faaliyet kapsamında yapmış oldukları analizlerden bir veya birkaçının yapılması amacıyla talepte bulunan gerçek veya tüzel kişilerdir.

**Ziyaretçi:** Gezi, eğitim, personelle görüşme ve yapılan analizleri yerinde inceleme gibi nedenlerden dolayı Enstitü Müdürlüğüne bağlı herhangi bir birimi görmek isteyen personel haricindeki kişilerdir.

**İlgililer:** Atatürk Çay ve Bahçe Kültürleri Araştırma Enstitüsü Müdürlüğü akreditasyon kapsamında bulunan TÜRKAK ve diğer kuruluşlardır.

Hazırlayan Özkan İNCE KALİTE YÖNETİCİSİ	Onaylayan İ. Ali KABAOĞLU ENSTİTÜ MÜDÜRÜ	Sayfa No
		1 / 8

	ATATÜRK ÇAY VE BAHÇE KÜLTÜRLERİ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ			
	MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ			
	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi
	PR-04	01.04.2009	08	21.07.2022

## 5. KISALTMALAR

**Çaykur:** Çay İşletmeleri Genel Müdürlüğü

**Enstitü:** Atatürk Çay ve Bahçe Kültürleri Araştırma Enstitüsü

**ISO 17025:** TS EN ISO/IEC17025 (deney ve kalibrasyon laboratuvarlarının yeterliliği için genel şartlar)

**NKRB:** Numune Kabul ve Raporlama Birimi

## 6. UYGULAMALAR:

### 6.1 Genel

Kalite Yönetim Sistemimiz, Enstitü Müdürlüğü tarafından müşterilere sunulan hizmeti, karşılıklı güven, işbirliği, gizlilik ve tarafsızlık ilkeleri üzerine tesis etmiştir.

Atatürk Çay ve Bahçe Kültürleri Araştırma Enstitüsü Müdürlüğünün müşteriye hizmet uygulaması, müşteri ile muhatap olan her personelin sorumluluğu altındadır.

Müşteriye Hizmet Prosedürü, Enstitü Müdürlüğüne ait web sitesinde yayınlanmıştır. Ayrıca müşterilerin dilek ve şikayetlerini elektronik ortamda iletebilmeleri için gerekli alt yapı hazırlanmıştır.

09/10/2003 Tarihli ve 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve bu Kanuna bağlı olarak çıkartılan Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'nun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmeliğe dayanılarak kanun kapsamında bulunan konular hakkında isteyen müşterilere gerekli bilgi verilmektedir.

### 6.2 Müşteri Hakları

Müşterilerin her türlü patent, mülki, tescilli ve tescilsiz hakları Enstitü tarafından korunur. Müşterilerin bu konudaki istekleri Dilek ve Şikayet Formu ile kayıt altına alınır.

Bu konudaki müşteri istekleri Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir. Kalite Yöneticisi, ilgili Kısım Müdürü ve personeli ile birlikte alınacak önlemleri ve yapılacak olan faaliyetleri belirler.

Müşterilerin bu isteklerinin karşılanabilmesi için ek maliyet gerekirse Enstitü Yönetimi bu konuda müşteriyi bilgilendirir. Müşterinin onayı alınarak ek maliyetler kendilerinden tahsil edilir.

Müşterilerin kendilerine ait analizleri izleme hakları sağlanmıştır. Bunun için talepte bulunan müşteriler Dilek ve Şikayet Formunu doldurup Enstitü Müdürlüğüne verirler.

Form, ilgili Kısım Müdürü, Kalite Yöneticisi ve Enstitü Müdürü tarafından imzalanır. Analizin yapıldığı laboratuvarında diğer müşterilere ait bilgilerin gizliliği için gerekli önlemler alınır.

Hazırlayan Özkan İNCE KALİTE YÖNETİCİSİ	Onaylayan İ.Ali KABAOĞLU ENSTİTÜ MÜDÜRÜ	Sayfa No
		2 / 8

	ATATÜRK ÇAY VE BAHÇE KÜLTÜRLERİ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ			
	MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ			
	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi
	PR-04	01.04.2009	08	21.07.2022

Müşteriden gerekli beyan alınarak Ziyaretçi Kabul Talimatına göre laboratuvarı ziyaret etmesine izin verilir. Ziyarete bulunan müşteriler Ziyaretçi Kayıt Formuna kaydedilir. Ziyaret sırasında müşterinin teknik konulardaki soruları ilgili Kısım Müdürü ve personeli tarafından cevaplandırılır.

Müşteriye ait gizli bilgiler yasal zorunluluklar gereğince ilgili kurumlar ile paylaşılır. Paylaşılan bilgi konusunda müşteri haberdar edilir. *Akreditasyon denetimleri sırasında müşteriye ait bilgilerin sadece TÜRKAK Denetim Ekibi ile paylaşıldığı durumlarda müşteri haberdar edilmez.*

Şikayetçi veya düzenleyici kurumlar gibi üçüncü kişilerden müşteri ile ilgili elde edilen bilgiler, bilgilerin elde edildiği kaynak tarafından onaylanmadıkça müşteri ile paylaşılmaz.

### 6.3 Analiz Talepleri

Müşterilerin analiz talepleri Talep, Teklif ve Sözleşmelerin Yönetimi Prosedürüne göre gerçekleştirilir.

Müşterilerin Güncel Analiz Listesinde belirtilen metotlar dışında farklı bir metotla talep ettikleri analiz istekleri kabul edilmez. Başka laboratuvarlara yönlendirilir.

Numunelerin kabulü öncesi örneğin analiz şartlarına haiz olma koşullarının sağlanması müşteriye aittir. Numunelerin kabulü, Analiz Numuneleri Yönetim Prosedürüne göre yapılmaktadır.

### 6.4 Analiz Ücretleri

Analiz ücretleri her yıl Atatürk Çay ve Bahçe Kültürleri Araştırma Enstitüsü Müdürlüğü tarafından belirlenir ve Enstitü Müdürü tarafından onaylanarak ilgili birimlere dağıtılır. Ayrıca internet sitesinde yayınlanan Güncel Analiz Listesi ile müşterilerin bilgisine sunulur.

Analiz ücretleri, numuneler NKRB'ne teslim edildikten sonra en fazla 2 gün içerisinde Analiz Talep Formunda belirtilen banka numaralarına yatırılmak zorundadır. Analiz ücreti ödenmemiş olan numunelerin analizi yapılmaz. Bu durum müşteriye bildirilir.

Enstitü Müdürlüğü ve ÇAYKUR personeli tarafından talep edilen analizler ücretsizdir.

### 6.5 Müşteri Talepleri

Müşteriden gelen her türlü istek Dilek ve Şikayet Formu ve Müşteri İle Haberleşme Formu ile kayıt altına alınır.

Müşterinin istekleri değerlendirilirken diğer müşterilerin hakları gizlilik prensipleri doğrultusunda gözetilir.

Hazırlayan Özkan İNCE KALİTE YÖNETİCİSİ	Onaylayan İ.Ali KABAOĞLU ENSTİTÜ MÜDÜRÜ	Sayfa No
		3 / 8

	ATATÜRK ÇAY VE BAHÇE KÜLTÜRLERİ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ			
	MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ			
	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi
	PR-04	01.04.2009	08	21.07.2022

Müşteri talepleri Dilek ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi Prosedürüne göre değerlendirilir, sonuçlandırılır ve sonuç müşteriye bildirilir.

Müşterilerle teknik konulardaki görüşmeler analizlerin yapıldığı laboratuvarlardan sorumlu kısım müdürleri tarafından yada kısım müdürlerinin onayı ile analizleri yapan mühendisler tarafından sağlanır.

### 6.6 Talep, Teklif ve Sözleşmelerde Oluşan Değişiklik ve Sapmalar

Atatürk Çay ve Bahçe Kültürleri Araştırma Enstitüsü Müdürlüğünde yapılan analizlere ait bilgiler Talep, Teklif ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürüne göre müşterilere sunulur.

Analizin gerçekleştiği esnada laboratuvar koşullarından kaynaklanan her hangi bir gecikme /sapma olması durumunda Talep, Teklif ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürüne göre işlem yapılır.

Ortaya çıkan değişiklik ve sapmaların giderilmesi için gerekiyorsa Düzeltici Faaliyetlerin Yönetimi Prosedürü yürürlüğe sokulur.

Enstitü Yönetimi tarafından müşterilerin taleplerinin karşılanması sırasında herhangi bir olumsuzluk nedeniyle verilen hizmetin zamanında gerçekleştirilmesi sağlanamazsa Müşteri İle Haberleşme Formu kullanılarak müşteri bilgilendirilir. Müşterinin onayı ile hizmetin tamamlanması için ek süre alınır.

### 6.7 Analiz Taleplerinden Vazgeçilmesi

Eğer analizle ilgili prosedür uygulamaya alındığı sırada analizin iptali ile ilgili olarak müşteriden yazılı bir talep gelirse analizin hangi basamakta olduğu önem kazanır.

Sadece numune kabul ve hazırlama işlemleri yapılmışsa analiz iptal edilir ve analiz ücreti müşteriye iade edilir.

Müşteri ile imzalanan sözleşme kapsamında müşterilerden kaynaklanan bir sapma olduğunda ilgili laboratuvar, Numune ve Sonuç Gönderme Formu ile bilgilendirilir. Bunun için Numune Kabul ve Raporlama Birimi Sorumlusu tarafından aynı numune için yeni bir form doldurulur. Formda "NUMUNE NO" kısmına aynı numune numarası yazılır. Yanında parantez içerisinde "Müşteri tarafından analiz talebi revize edilmiştir" ifadesi yazılır.

Eğer numune analize alınmış ise ücret iade edilmez. Analiz İşinin Gerçekleştirilmesi Prosedürüne göre işleme devam edilir.

Hazırlayan Özkan İNCE KALİTE YÖNETİCİSİ	Onaylayan İ.Ali KABAOĞLU ENSTİTÜ MÜDÜRÜ	Sayfa No
		4 / 8

	ATATÜRK ÇAY VE BAHÇE KÜLTÜRLERİ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ			
	MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ			
	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi
	PR-04	01.04.2009	08	21.07.2022

## 6.8 Analiz Sonuçlarının Müşteriye İletilmesi

Müşterilerde gelen analiz talepleri gerçekleştirildikten sonra hazırlanan analiz raporları Analiz Raporlarının Yönetimi Prosedürüne göre müşterilere ulaştırılır.

Müşterinin talebi doğrultusunda analiz raporu müşteriye; posta, telefon, faks veya elektronik posta ile bildirilir.

Elektronik posta ile bilgilendirmede sonuçlar ilgili müşterinin elektronik posta adresine “bu mesaj bilgi içindir” ibaresi ile birlikte gönderilir. Daha sonra analiz raporu elden veya posta ile müşteriye ulaştırılır.

Müşterilerin analiz raporunda değişiklik veya ayrıntı istemesi durumunda Analiz Raporlarının Yönetimi Prosedürü yürürlüğe sokulur ve gerekirse ISO 17025 standardının şartlarını sağlayacak şekilde değişiklikler yapılır.

## 6.9 Analiz Raporlarına İtiraz

Analiz Raporunun müşteriye iletilmesinden sonra on gün içerisinde müşterinin rapora itiraz etme hakkı vardır. Bu süre sonunda yapılan itirazlar değerlendirmeye alınmaz.

Şikayetin giderilmesi için, Kalite Yöneticisi, İlgili Kısım Müdürü ve personeli tarafından tüm analiz kayıtları baştan sona incelenir. Gerekirse ayrılan şahit numune kullanılarak analiz tekrar yapılır.

Müşteri analiz tekrarı için başka numune getirmek isterse bu yeni numune olarak kabul edilir ve müşteri bilgilendirilir. Bu durumda tüm faaliyetler yeni bir analiz talebinin değerlendirilmesine göre yapılır.

Analizin tekrar yapılmasına ilgili Kısım Müdürü karar verir. Analiz yapılmadan önce analiz ücreti müşteriden tahsil edilir. Yapılan analiz sonucunda hatanın Enstitüden kaynaklandığı anlaşılırsa ikinci analiz ücreti müşteriye iade edilir. Uygun Olmayan İşlerin Yönetimi Prosedürü ve Analiz Raporları Prosedürü yürürlüğe sokulur.

Müşteri yapılan ikinci analiz sonucunda hazırlanan analiz raporuna itiraz etmezse başka bir işlem yapılmaz. Müşteri, yapılan ikinci analiz sonucuna da itiraz ederse müşteri ile mutabakata varılarak akreditasyon belgesine sahip başka bir laboratuara analizin tekrar yapılmasına karar verilir.

Şahit numune, enstitü tarafından, müşteri ile birlikte karar verilen akreditasyon belgesine sahip başka bir laboratuara gönderilir. Numunenin başka bir laboratuara gönderilmesi ile ilgili ücretler enstitü tarafından karşılanır.

Hazırlayan Özkan İNCE KALİTE YÖNETİCİSİ	Onaylayan İ. Ali KABAOĞLU ENSTİTÜ MÜDÜRÜ	Sayfa No
		5 / 8

	ATATÜRK ÇAY VE BAHÇE KÜLTÜRLERİ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ			
	MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ			
	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi
	PR-04	01.04.2009	08	21.07.2022

Şahit numunenin gönderildiği akredite laboratuvarın sonucuna göre müşteri haklı ise Uygun Olmayan İşlerin Yönetimi Prosedürü ve Analiz Raporları Prosedürü yürürlüğe sokulur. Müşteri bundan dolayı zarar görmüş ise zararın karşılanması için yasal yollara başvurulur.

#### 6.10 Artan Analiz Numunelerinin İadesi

Analiz yapıldıktan sonra artan numunelerin iadesi için Analiz Numunelerinin Yönetimi Prosedürü uygulanır.

Aynı şekilde saklama süresi dolan şahit numunelerin iadesi içinde Analiz Numunelerinin Yönetimi Prosedürü uygulanır.

#### 6.11 Müşteri Anketleri

Numune Kabul ve Raporlama Birimi Sorumlusu, olumlu yada olumsuz geri besleme bilgileri elde etmek için Müşteri Anket Formunu tüm iletişim kanallarını kullanarak müşterilerine ulaştırır. Bu formların müşteriler tarafından doldurulması sağlanır ve ya müşterilerden alınan sözlü bilgiler NKRB Sorumlusu tarafından forma kaydedilir. ÇAYKUR personelinin en az iki ayda bir kez, diğer dış müşterilerden ise her talep sonucunda geri besleme bilgisi alınır.

Alınan Müşteri Anket Formları, NKRB Sorumlusu tarafından aynı gün hem soru bazında hem de anket bazında değerlendirilir. Soru bazında değerlendirmelerde 6 ve daha düşük puan veriler sorular için Uygunsuzluk Formu düzenler. Kalite Yöneticisine sunar. Takip eden süreçte Uygun Olmayan İşlerin Yönetimi Prosedürüne göre işlem yapılır. Anket bazında değerlendirme sonucuna göre müşteri tarafından anket için verilen puanların toplamının 75 in altında kalması durumunda NKRB Sorumlusu tarafından Uygunsuzluk Formu düzenlenerek Kalite Yöneticisine sunulur. Takip eden süreçte Uygun Olmayan İşlerin Yönetimi Prosedürüne göre işlem yapılır. Cevap verilmeyen anket soruları için NKRB Sorumlusu tarafından müşteri aranır. Alınan cevap, anket formuna kaydedilir. Görüşmeler, Müşteri İle Haberleşme Formu ile kayıt altına alınır. Müşterilerden dönen anket formları Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı öncesinde NKRB Sorumlusu tarafından, Müşteri Anket Formu Değerlendirme Cetveline kaydedilir.

Müşteri Anket Formu Değerlendirme Cetveli, Kalite Yöneticisi tarafından girdi olarak Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısına sunulur. Üst Yönetim müşterilerden gelen geri besleme bilgilerini iyileştirici faaliyetlerinin uygulanması için bir fırsat olarak kabul eder.

Hazırlayan Özkan İNCE KALİTE YÖNETİCİSİ	Onaylayan İ. Ali KABAOĞLU ENSTİTÜ MÜDÜRÜ	Sayfa No
		6 / 8

	ATATÜRK ÇAY VE BAHÇE KÜLTÜRLERİ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ			
	MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ			
	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi
	PR-04	01.04.2009	08	21.07.2022

## 7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Uygun Olmayan İşlerin Yönetimi Prosedürü (PR-06)

Müşteri Anket Formu ( F-21 )

Müşteri İle Haberleşme Formu ( F-05 )

Müşteri Anket Formu Değerlendirme Cetveli ( C-02 )

Ziyaretçi Kabul Talimatı ( 17025 T 04 )

Ziyaretçilerin Uyması Gereken Kurallar Talimatı ( T-05 )

Ziyaretçi Kayıt Formu ( F-22 )

09/10/2003 Tarihli ve 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu

Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'nun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelik

ELEKTRONİK KOPYA. ÇIKTISI KONTROLSÜZDÜR.

Hazırlayan Özkan İNCE KALİTE YÖNETİCİSİ	Onaylayan İ.Ali KABAOĞLU ENSTİTÜ MÜDÜRÜ	Sayfa No
		7 / 8

	ATATÜRK ÇAY VE BAHÇE KÜLTÜRLERİ ARAŞTIRMA ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ			
	MÜŞTERİYE HİZMET PROSEDÜRÜ			
	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi
	PR-04	01.04.2009	08	21.07.2022

### 8. REVİZYON DURUMU

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
01	26.12.2011	6.11. maddede Müşteri Anket Formlarının müşterilere ulaştırılması ve dönen anketlerin değerlendirilmesi sistemi değişti.
02	11.09.2014	6.9. Maddenin son iki paragrafı değiştirildi. Şahit numunenin akredite laboratuara gönderilme süreci tanımlandı. Müşterinin zararının tazmini tanımlandı
03	13.10.2016	6.7. Maddeye 3. paragraf ilave edildi. Sözleşmeden sapma olduğu durumda ilgili laboratuvarların nasıl bilgilendirileceği tanımlandı.
04	22.09.2017	6.11. Maddesinde 2.paragraf değiştirildi. Anketlerin değerlendirilmesi yeniden tanımlandı.
05	03.12.2018	6.11. Maddenin birinci paragrafında müşterilerden alınan geri bildirimlerin sıklığı ve periyodu tanımlandı.
06	12.02.2019	6.2. Maddeye 8 ve 9. paragraflar ilave edildi
07	15.02.2021	6.2. Maddeye Paragraf 2 değiştirildi
08	21.07.2022	6.3. Madde 7. Paragrafa ekleme yapıldı

Hazırlayan Özkan İNCE KALİTE YÖNETİCİSİ	Onaylayan İ.Ali KABAOĞLU ENSTİTÜ MÜDÜRÜ	Sayfa No
		8 / 8