1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedür MİKROKiM'de müşterinin memnuniyetinin sağlanması adına müşteriye sunduğu hizmet basamaklarını açıklamayı amaçlar.

MİKROKİM' e hizmet için talepte bulunan müşteriler ve verilen tüm hizmetler bu prosedürün kapsamındadır.

2. SORUMLULAR

Laboratuvar Müdürü: MİKROKİM'de Müşterilerin sorularına/isteklerine diğer müşterilerin hakları saklı kalmak kaydıyla cevap vermekten, sunulan hizmetin aksatılmadan yürütülmesi için yürürlükte bulunan yönetmelikler ve uygulama talimatlarının güncelliğinin takibinden ve bu işlemlere kaynak sağlamaktan,

Kalite Yöneticisi: Kendisine ulaşan müşteri talep ve şikayetlerini değerlendirmekten, ilgili kayıtları kontrol ve takip etmekten ve gerektiği durumda diğer müşterilerin hakları saklı kalmak kaydıyla müşteri ile ilgilenmekten, sunulan hizmetin aksatılmadan yürütülmesi için yürürlükte bulunan yönetmelikler ve uygulama talimatlarının güncelliğinin takibinden ve bu işlemlere kaynak sağlamaktan,

İdari Müdür: Müşteri ile ilgilenerek gelen talep ve şikayetlere diğer müşterilerin hakları saklı kalmak koşuluyla cevap vermekten, sunulan hizmetin aksatılmadan yürütülmesi için yürürlükte bulunan yönetmelikler ve uygulama talimatlarının tedarik edilmesini sağlamaktan,

Numune Kabul ve Rapor Sorumlusu: MİKROKİM müşterisi ile ilk ilgilenen kişi olarak sorularına cevap vermekten, istek ve şikayetleri ile ilgili kayıtları doldurarak İdari Müdür, Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Müdürü' ne iletmekten, bu prosedür ile oluşan kayıtları doğru ve düzenli şekilde doldurmaktan,

Tüm Laboratuvar Birim Sorumluları: Müşterilerin talep ettiği analizlerin doğru bir şekilde yapılmasının kontrolünden, müşteri şikayetleri ile ilgili üzerine düşen görevlerin yapılmasından ve Kalite Yöneticisi'nin gözetiminde müşterilere soru ve istekleri hakkında bilgi vermekten, sorumludur.

3. TANIMLAR

Analiz: Müşterinin talebi üzerine MİKROKİM de yapılan deney işlemidir.

Müşteri: MİKROKİM'e analiz talebi için dışarıdan numune gönderen kişilerdir.

GGBS: Tarım ve Orman Bakanlığı'nın oluşturduğu ve analiz sonuçlarının internet üzerinden onaylandığı yazılım sistemidir. Uzun adı 'Gıda Güvenliği Bilgi Sistemi'dir.

Resmi Numune: Tarım ve Orman Bakanlığı tarafından ithalat/ihracat amaçlı gönderilen numunelerdir.

Özel Numune: Kurum veya kişi tarafından MİKROKİM' e kontrol amaçlı ulaştırılan numunelerdir.

Şikayet: Analiz raporu veya hizmette müşteri tarafından görülen yetersizlik.

KONTROLSÜZ KOPYA

4. YÖNTEM ve UYGULAMALAR

- Müşteriler, hangi analizleri yaptıracaklarını MİKROKİM'i arayarak yada mail atarak Satış Birimindenden destek alarak belirler. Satış Birimi KYS sisteminde bulunan MİKROKİM.FORM.106 Analiz Listesi Formu'na göre analizleri belirleyebilirler. Bu listede laboratuvarda yapılan analizler, analiz metotları ve analizin uygulandığı ürün grupları bulunmaktadır.
- Müşteri analiz için MİKROKİM'e getireceği/göndereceği numuneler de talep ettiği analiz ile ilgili bilgileri MİKROKİM' in web sitesinden ya da Satış Birimindenden mail yolu ile temin edeceği "MİKROKİM.FORM.023 Analiz Talep Formu"nu işleyerek numunesi ile birlikte MİKROKİM'e iletebilir. Ancak Müşteri numunesini kargo ile göndermeyi tercih edip talep ettiği analizleri de telefonla bildiriyor ise müşteri adına bu formu NKRS doldurur.
- Müşteriye analiz ücretleri, Satış Birimi tarafından "MİKROKİM.FORM.011 Analiz Teklif Formu" ile bildirilmektedir. Ücretlendirme ve ödeme ile ilgili konularda MİKROKİM KYS kapsamında hazırlanmış olan MİKROKİM.PR.003 Talep, Teklif ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü'ne göre işlem yapılmaktadır. Müşteriye, analiz sonuçlarının raporlanması için sözleşmedeki ödeme koşullarının yerine getirilmesi gerektiği bilgisi Satış Birimi/NKRS tarafından verilmektedir.
- MİKROKİM tarafından kabul edilen numuneler "MİKROKİM.PR.016 Numuneye Uygulanan İşlemler Prosedürü"ne göre işleme alınır. Müşteriye numune ile ilgili bilgilendirilmeler NKRS tarafından yapılır. Daha detaylı açıklamaların yapılması gerektiğinde ise devreye Kalite Yöneticisi ve/veya İdari Müdür/Laboratuvar Müdürü girecektir.
- Müşteri talep ettiği analizlerde bir değişiklik isterse, talep edilen bu değişiklik '' MİKROKİM.FORM. 101 Müşteri Görüşme Formu'' ile kayıtlara işlenerek değişikliğin yapılabilirliği kontrol edilir ve uygun ise işleme alınır. Talep değişikliği durumunda, analiz ücretleriyle ilgili gerekenlerin yapılması için kayıtlar İdari Müdüre aktarılır.
- Müşteri doğrulama amaçlı olarak analiz tekrarı isteyebilir. Ayrıca analizin yapım aşamasını izleme ve/veya rapor sonuçları ile ilgili detaylı açıklama talebi de olabilir. Bu gibi durumlarda diğer müşterilerin hakları saklı kalmak koşuluyla Kalite Yöneticisi gözetiminde analizin tekrarına ve/veya izlenmesine, ilgili Birim sorumlusunun müşteriye bilgi vermesine izin verilir.
- Müşteri MİKROKİM'de yapılan analizlerin sonuçlarına itiraz rapor teslim edildikten sonra, en geç 7 gün içinde yapmalıdır. Aksi halde itiraz kabul edilmez. Mikrobiyolojik analizler, rutubet analizleri, raf ömrü 7 günden az olan, uzun süreli korumaya müsait olmayan ve analiz yapılacak kadar yeterli miktarda numune kalmayan numunelerde itiraz yapılamaz. Sonuçların doğrulanması amacıyla itiraz edilen analiz sonucu numunenin stabilitesi ve analiz metodu gözönünde bulundurularak müşteri tarafından izlenebilirliği sağlanabilecek (seri no,üretim tarihi vb.) şahit numune üzerinden analiz tekrar edilir. Anlaşmazlığın devamı durumunda şahit numune her iki tarafın kabul ettiği TS EN ISO/IEC 17025 standardına göre akredite laboratuvara gönderilir. Akredite laboratuvardan gelen sonuç doğrultusunda haksız taraf analiz masraflarını karşılar. Müşterinin bu hakkı "MİKROKİM.FORM.011 Analiz Teklif Formu"nda kendisine süreç başlamadan önce beyan edilerek bilgi edinmesi sağlanmaktadır.
- Yine MİKROKİM'de uygulanan analiz metotları, kullanılan cihaz ve kimyasallar hakkında bilgi edinme talebi gelirse de bu talep Kalite Yöneticisi'nin onayıyla ilgili laboratuvar birimlerinin sorumlularına

KONTROLSÜZ KOPYA

iletilir ve Kalite Yöneticisi gözetiminde sorulan soruların cevaplanması, gerekirse analiz yapım aşamalarının detaylı anlatımı ve/veya analiz raporunun yorumlanması gerçekleştirilerek müşterinin istekleri karşılanır.

- MİKROKİM personeli haricinde ziyaret/eğitim amacıyla gelen tüm ziyaretçiler '' MİKROKİM.PR.012 Yerleşim ve Çevre Şartları Prosedürü'' nde belirtildiği gibi laboratuvara alınır.
- Laboratuvar; müşteri ile ilgili gizli bir bilgiyi açıklamaya, yasal olarak zorunlu olduğu ve yetkili kılındığı durumlarda, müşteriye haber vermeden paylaşabilir. Yasa tarafından yasaklanmadıkça; , yasal bir engel yoksa müşteri ile ilgili gizli bir bilgiyi açıklamak için müşteriyi bu konuda bilgilendirme yapacaktır. Müşteri dışındaki kaynaklardan elde edilen müşteriyle ilgili gizli bilgiler için, yasaların bu tür bilgilerin açıklanmasını gerektirdiği durumlar hariç bu bilgilerin sağlayıcısınıda gizli tutalacak olup bilgi sağlayıcı tarafından kabul edilmedikçe müşteri ile bilgi paylaşılmaz ve müşterinin yazılı izni olmaksızın gizli bilgi açıklanmayacaktır.

- MİKROKİM'de taşeron laboratuvar uygulaması bulunmamaktadır.
- Tarım ve Orman Bakanlığı' nın İthalat/ İhracat amaçlı gönderdiği numuneler, numunelerin zarar görüp müşterinin mağdur olmaması adına hemen analize alınmaktadır. Ancak analiz ücreti ödenmediği sürece sonuç raporları çıkarılmamakta; GGBS' ye sonuç girilmemektedir.
- Analiz sonuçları açıklanan numunenin ödeme ile ilgili koşulları gerçekleştirildikten sonra; onay işlemi Analiz Sonuçlarının Raporlanması Prosedürü'ndeki gibi gerçekleştirilir. Eğer Özel İstek numunesi ise sonuçları e-mail ve posta yoluyla müşteriye gönderilir.
- Analiz artanı numunesini almak isteyen müşteriler, numune MİKROKİM' e ulaştığı tarihten itibaren bu taleplerini yazılı olarak bildirmekle yükümlüdürler.
- Analiz artanı numune iadeleri, "MİKROKİM.TL.019 Numunenin İadesi, Saklanması ve İmhası Talimatı"na göre gerçekleştirilir.

4.1. Müşteriye Sunulan Hizmetin Değerlendirilmesi;

- MİKROKİM'de müşteriye sunulan hizmetlerin değerlendirilmesi amacıyla her yıl düzenli olarak anket yapılmaktadır.
- MİKROKİM' in web sitesinde bulunan ve müşterilere faks/e-mail yoluyla ulaştırılan "MİKROKİM.FORM.024 Müşteri Memnuniyeti Anketi" ile müşteri memnuniyeti ölçülmektedir. İlgili firmalara Anket Formlarının en geç 1 aylık bir süre içerisinde geri gönderilmesi bilgisi aktarılarak teslim edilir.
- Gelen anketlerin puan hesabı anında yapılır ancak yıl bazındaki ölçüm sonuçları yıl sonunda hesaplanarak MİKROKİM in iyileştirilmesi için YGG toplantısında veri olarak kullanılır.
-
- Müşterilerden geri dönen anket memnuniyet oranları hesaplanarak anketler değerlendirmeye alınır. Anket formunda yer alan tüm sorular eşit ağırlıklara sahip olup, her soru kendi içerisinde 0-5'lik skala ile değerlendirilir.
- Anket formunda yer alan her soru kendi içerisinde;

Çok kötü……..1 puan

KONTROLSÜZ KOPYA

Kötü……..2 puan
Orta……..3 puan
İyi……4 puan
Çok iyi……..5 puan olarak değerlendirilir.

- Anket formunda yer alan 11(on bir) soru kendi içerisinde 0-5'lik skala üzerinden puanlandırılır. Öncelikle yapılan anketlerin daha verimli olması açısından farklı anketlerdeki aynı sorular kendi içerisinde değerlendirilerek aritmetik ortalamaları alınır. Daha sonra soru bazındaki ortalama puanların genel aritmetik ortalaması alınır. Toplam puanların aritmetik ortalaması anket formunun genel değerlendirme puanı olarak hesaplanır.
- Çok kötü, kötü yani 1/2 puan şeklinde verilen cevaplar da ve orta (3 Puan) cevabının risk yarattığı durumlar (''Müşteri Memnuniyet Anketi''ndeki şikayet sebebine yazılan beyana göre değerlendirilir)
- Müşteri memnuniyeti anket sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısının gündeminde yer alır ve değerlendirilir.

4.2. Müşteri Şikayetleri;

- MİKROKİM' de numune kabulünden başlayarak analiz sonuçlarının raporlanarak müşteriye ulaştırılması sırasında müşterilerden gelen şikayetler değerlendirilir, laboratuvarlarla alakalı olup olmadığı teyit edilerek NKRS tarafından MİKROKİM.FORM.089 Müşteri Şikayet Formu'na kaydedilerek Kalite Yöneticisi' ne iletilir. Ayrıca bu prosedürü ve Müşteri Şikayet Formunu talep eden müşteriler için web sitesi üzerinden kolayca ulaşılabilmektedir.
- Yine " MİKROKİM.FORM.024 Müşteri Memnuniyeti Anketi"nde 1/2 puan ve 3 puan cevabının risk yarattığı sorular (''Müşteri Memnuniyet Anketi''ndeki şikayet sebebine yazılan beyana göre değerlendirilir ve teyit edilir) yine Müşteri Şikayeti olarak algılanmakta olup aynı şekilde muamele edilir.
- Kalite Yöneticisi' de bu geri beslemeyi MİKROKİM.FORM.095 Müşteri Şikayetleri Takip Formu ile kayıt altına alır. Gelen şikayetin konusuna göre Kalite Yöneticisi; İdari Müdür veya ilgili Laboratuvar Birim Sorumlusu ve gerekiyorsa analizi yapan personel ile bir araya gelerek şikayet değerlendirilip Laboratuvar Müdürü'ne onaylatılır. Değerlendirme sonucunda şikayet saptandığı durumlarda müşteri şikayetinin ortadan kaldırılması için uygun problem çözme teknikleri kullanılarak DİF başlatılır. Şikayetin alınması, geçerli kılınması, araştırılması ve şikayete yönelik hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilen bir açıklama yapılır. Şikayetlerin çözümlenmesi için gerçekleştirecek faaliyetlerin izlenmesi ve kaydı alınır. Her türlü uygun faaliyetin yapılması sağlanır. Mümkün olduğunda laboratuvar şikayetin alındığını şikayet sahibine bildirir, ilerlemeye ilişkin raporları ve sonuçları hakkında bilgi verir. Şikayet sahibine iletilecek sonuçlar, şikayete konu laboratuvar faaliyetlerine dahil olmayan kişiler tarafından hazırlanmalı ve onaylanmalıdır. Genel olarak yapılan/ yapılacak işlemle ilgili 5 iş günü içerisinde müşteriye Kalite Yöneticisi yada Kalite Yöneticisi gözetimi tarafından yazılı olarak bilgilendirme yapılır. Eğer şikayet Kalite Yöneticisi hakkında ise farklı bir personel ilgili faaliyetleri hazırlamalı ve onaylamalıdır.
- Kalite Yöneticisi yıl içerisinde gelen şikayetlerin değerlendirmesini yapar. Bu kayıtlar KYS'nin iyileştirilmesi amacı ile YGG toplantısında veri olarak kullanılmaktadır.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR, EKLER

HAZIRLAYAN	KONTROL EDEN	ONAYLAYAN	Sayfa/ Top. Sayfa
İdari Müdür Sevil KIYAN	Kalite Yöneticisi Ece ÇİTİLCİ	Laboratuvar Müdürü Tülay ŞAHİN	4/6

KONTROLSÜZ KOPYA

MİKROKİM.FORM.011 "Analiz Teklif Formu"
MİKROKİM.FORM.024 "Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu"
MİKROKİM.FORM.023 "Analiz Talep Formu"
MİKROKİM.FORM.089 "Müşteri Şikayet Formu"
MİKROKİM.FORM.101 "Müşteri Görüşme Formu"
MİKROKİM.FORM.095 "Müşteri Şikayet Takip Formu"
MİKROKİM.FORM.106 "Analiz Listesi Formu"
MİKROKİM.TL.019 "Numunenin İadesi Saklanması ve İmhası Talimatı"
MİKROKİM.PR.016 " Numuneye Uygulanan İşlemler Prosedürü"
MİKROKİM.PR.012 "Yerleşim ve Çevre Şartları Prosedürü"
MİKROKİM.PR.003 "Talep Tekliflerin ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü "
MİKROKİM.PR.001 "Doküman Kontrol Prosedürü"
MİKROKİM.PR.002 "Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü"

6. KAYITLAR

Bu prosedür sonucunda oluşan kayıtlar "MİKROKİM.PR.002 Kalite Kayıtlarının Kontrolü Prosedürü"ne göre saklanır.

7. DAĞITIM

Bu prosedür ile ilgili dokümanlar, MİKROKİM Laboratuvar personeline "Ortak Ağ Klasöründen pdf formatında KONTROLLÜ KOPYA" olarak dağıtılmaktadır.

8. REVİZYON

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Nedeni
01	18.02.2013	4.1	Müşteri Memnuniyeti Anketinin değerlendirmesinin soru bazında yapılması için gerekli değişikliklerin yapılması.
02	15.04.2013	4	Numune iade süresindeki değişikliğin uygulama maddesine ilavesi
03	10.03.2014	4-4,1-4,2-5	2. Sorumlular kısmında KYT ve İdari müdürün görev tanımındaki değişiklik, 4.Yöntem ve Uygulamalar kısmındaki değişiklik, 4.1.Müşteriye Sunulan Hizmetin Değerlendirilmesi kısmındaki değişiklik, 4.2.Müşteri şikâyeti kısmındaki değişiklik, 5.İlgili bölüm ve eklere Müşteri Görüşme Formu'nun dâhil edilmesi,
04	01.09.2015	5 7	MİKROKİM Edirne şubesi evraklarının eklenmesi Şubeye dağıtımın eklenmesi
05	29.04.2016	7	MİKROKİM Edirne şubesi KONTROLLÜ dağıtımın eklenmesi

KONTROLSÜZ KOPYA

00	13/03/2017	4 4.1 4.2	Taşeron Laboratuvar kullanımının kaldırılması Anket sisteminde değişiklik Anket sonuçlarının şikayet olarak algılanması
01	01/08/2018	3 4	Bağlı olunan bakanlığın adının değişmesi Analize itiraz ile ilgili detaylandırma yapılması
02	02.08.2019	4, 7	Bağlı olunan bakanlığın adının değiştirilmesi, MİKROKİM Edirne şubesi tanımının dökümandan çıkarılması, Şikayet detaylandırıldı.
03	03.12.2019	4.2	Şikayet formu ve prosedürün web sitesine eklenmesi
04	02.01.2020	4	Müşteri gizliliği detaylandırıldı.
05	17.02.2021	4	Müşterinin analiz sonuçlarına itiraz hakkı, itirazların değerlendirilmesine dair süreç riskler göz önünde bulundurularak net tanımlandı.
00	05/08/2022	5.	MİKROKİM.FORM.029 "Müşteri Memnuniyeti Anketi Formu numarası 24 olarak revize edildi. Form numaraları eklendi.
01	10/08/2023	-	Bölüm alanları Birim olarak güncellendi. KYT'ler Kalite Yöneticisi olarak revize edildi. Doküman gözden geçirildi.

KONTROLSÜZ KOPYA