



नागरिक/ग्राहक अधिकार-पत्र
Citizens/Clients Charter
खाद्य परिक्षण प्रयोगशाला
Food Testing Laboratory



भा.कृ.अनु.प-केन्द्रीय कटाई-उपरान्त अभियांत्रिकी एवं प्रौद्योगिकी संस्थान
ICAR-Central Institute of Post Harvest Engineering and Technology
लुधियाना-141004 (पंजाब)
Ludhiana-141004 (Punjab)

आपके प्रति हमारी प्रतिबद्धता

क्र. सं	सेवाएं/कार्य विवरण	सफलता संकेतक	सेवा मानक (कार्यकारी दिवस)
1.	खाद्य परीक्षण हेतु सम्बंधित सूचना (शुल्क एवं टेस्ट पैरामीटर) प्रदान करना।	ईमेल द्वारा/टेलीफोन/मोबाईल द्वारा सूचना प्रदान करना।	02
2.	सैम्पल मात्रा अनुसार प्रोफोर्मा इनवाइस प्रदान करना एवं परीक्षण शुल्क रसीद जारी करना।	सक्षम अधिकारी से अनुमोदन उपरान्त ग्राहक को परीक्षण सूचना का प्रोफोर्मा इनवाइस एवं परीक्षण शुल्क की रसीद प्रदान करना।	02
3.	परीक्षण हेतु प्राप्त सैम्पल का पंजीकरण।	परीक्षण शुल्क प्राप्ति पर आधारित समय सीमा में पंजीकरण का विवरण और परीक्षण के लिए लगने वाले समय की ग्राहक को सूचना प्रदान करना।	02
4.	प्रयोगशाला में सैम्पल का परीक्षण।	सैम्पल, शुल्क प्राप्ति के पश्चात समय सीमा में परीक्षण कार्य पूरा करना।	15
5.	ISO/IEC :17025:2017 मानक द्वारा निर्धारित परीक्षण प्रक्रिया पूरी कर सैम्पल रिपोर्ट तैयार करना।	प्रयोगशाला में परीक्षण उपरान्त सैम्पल सम्बंधित दस्तावेज (फार्म,लागबुक,रजिस्टर) भरना, रिपोर्ट तैयार करना एवं प्रविष्टियां करना।	02
6.	सैम्पल परीक्षण रिपोर्ट ग्राहक को प्रेषित करना।	परीक्षण उपरान्त सैम्पल परीक्षण रिपोर्ट को ईमेल/डाक द्वारा ग्राहक को उपलब्ध कराने हेतु कार्य पूरा करना।	02
7.	प्रशिक्षण एवं प्रदर्शन।	प्रशिक्षण कार्यक्रम का निश्चित समय अवधि में पूर्ण होना।	15
8.	परीक्षण रिपोर्ट में संशोधन, शिकायत और प्रतिक्रिया पर सुधार	संशोधित परीक्षण रिपोर्ट जारी करना किसी भी त्रुटि / शिकायत के मामले में ग्राहक के साथ संपर्क, सुधारात्मक कार्यवाही करना।	15

सम्बंधित प्रक्रिया, अपेक्षित दस्तावेजों सम्बंधी अधिक जानकारी के लिए <https://www.ciphnet.in> का अवलोकन करें।

शिकायत निवारण प्रक्रिया

लोक शिकायत अधिकारी	दूरभाष नंबर	मोबाइल नंबर	ई-मेल
वरिष्ठ प्रशासनिक अधिकारी	0161-2313163	992756530	sao.CIPHET@icar.gov.in

कार्यालय पता: भा.कृ.अनु.परि.-सीफेट, डाकघर-पी.ए.यू. लुधियाना-141004 (पंजाब)

नोट: किसी भी प्रकार की असुविधा होने पर संस्थान के निदेशक महोदय से दूरभाष 0161-2313103 अथवा ईमेल: director.ciphnet@icar.gov.in पर सम्पर्क कर सकते हैं।

Our Commitment to you

Sr. No.	Service(s)/Transaction (s)	Success Indicator (s)	Service Standards (working days)
1.	Information about testing facility analytical parameter and testing charges.	Provide information to customer by e-mail/mobile /telephone.	02
2.	Proforma invoice (based on quantum of testing work); issue of testing fee receipt.	Approval on testing charges by Competent Authority (if any), providing customer proforma invoice, preparation and issuing of testing fee receipt.	02
3.	Registration of samples received for testing in laboratory.	Registration in time-line followed by intimation of anticipated time to be incurred in the analysis of sample.	02
4.	Analysis of sample in laboratory.	Completion of the analytical work in given time-line.	15
5.	Compliance to ISO: IEC: 17025: 2017 in testing procedure.	Completion of all documentation and records (forms, logbooks, registers) and making all relevant entries.	02
6.	Preparation and transmission of test report to the customer.	Preparation of test report upon completion of analysis; and making it available to the customer by e-mail/post.	02
7.	Training and demonstration related to food testing.	Time lines to be followed in execution of the any such programme.	15
8.	Amendment in test reports issued, complaints & feedback for our services.	Amendment in test report, follow up with customer in case of any error/complaint, corrective action if any.	15

For detailed information regarding process, document(s) required please visit ICAR-CIPHET website <http://www.ciphnet.in>

Grievance Redressal Mechanism

Public Grievance Officer	Helpline Number	Mobile Number	E-mail
Senior Administrative Officer	0161-2313163	992756530	sao.CIPHET@icar.gov.in

Office Address: ICAR-CIPHET, PO: PAU, Ludhiana-141004 (Punjab)

Note: In case of inconvenience, Director, ICAR-CIPHET may be contacted over telephone or e-mail (0161-2313103, director.ciphnet@icar.gov.in)