



MÜŞTERİ İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU	PR-03
YAYIN TARİHİ	01.06.2018
REVİZYON NO	01
REVİZYON TAR.	29.12.2021

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı herhangi bir kişi ya da kuruluştan gelen istek ve beklentilerin yetkili kişiler tarafından değerlendirilerek, analiz yeterliliği dahilindeki tekliflerin kabul edilmesi, taleplerin yerine getirilmesi, yapılan işlemlerle ilgili laboratuvar uygulamalarının izlenmesi, herhangi bir kişi ya da kuruluştan gelen şikayetlerin ve memnuniyetin değerlendirilmesidir. Ayrıca, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini ve sürekliliğini arttırmak için kriterleri tanımlayarak müşteri ve personel memnuniyetinin sağlanması, daha kaliteli bir hizmet verilmesi için yapılan faaliyetlerin ve müşteri gizliliğinin korunması için gerekli şartların açıklanmasıdır.

2. KAPSAM

Bu prosedür müşterilerden gelen her türlü teklif isteğinin gözden geçirilip, müşteriye teklif verilmesini herhangi bir kişi ya da kuruluştan gelen talepleri, geri bildirimleri (şikayetleri, istekleri), kayıt altına alma, değerlendirme, sonuçlandırma süreçlerini, müşteri ve personel memnuniyet değerlendirmelerini ve gizlilik ilkelerini kapsamaktadır.

3. SORUMLULAR

Bu prosedürün yürütülmesinden ilk olarak Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusu, Şirket Müdürü ve Kalite Yönetim Temsilcisi, sonrasında tüm Birim Sorumluları sorumludur. Bütün Birim Sorumluları verilen tekliflerin faaliyet kapsamı ve teknik yeterlilik dahilinde olmasından, kendi faaliyetlerinden kaynaklanan herhangi bir kişi ya da kuruluştan gelen talepleri (şikayetlerini/isteklerini) çözümlenmekten, müşteri isteklerine cevap vermekten ve tüm çalışanlar müşteri gizliliğini sağlamaktan sorumludur. Değerlendirilen taleplerin (istek ve şikayet) ilgili birimlere iletilmesinden ve kayıtların tutulmasından Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur. Bu prosedür Şirket Müdürü tarafından onaylanır.

4. TANIMLAR

SPL: SAR-PET Laboratuvarı

Teklif : Herhangi bir kişi ya da kuruluşa sunulan, içeriğinde verilecek analiz hizmetinin, teknik detayları, analiz süresi, geçerlilik süresi ve fiyatı bulunan onaylı dokümandır.

Faaliyet Kapsamı: Ürün/ürün gruplarında yapılan analizlerdir.

Analiz Süresi : Laboratuvar tarafından kabul edilen numunenin analizinin gerçekleştirilmesi için gerekli olan teknik süre

Teklif Süresi : Müşteriye verilecek hizmetin geçerliliğini gösteren tarih aralığı

Teklif Konusu : Teklif içeriğinin hangi ürün/ürün gruplarını kapsadığını gösteren bölüm

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

Faaliyet : Müşterilere sunulan analiz hizmetlerinin yanı sıra, analiz taahhüt süresi, müşteriye karşı yaklaşım ve tavırların uygunluğu, faturalandırmanın yapılması gibi tüm unsurlar.

Talep : Herhangi bir kişi ya da kuruluşun memnuniyeti sağlanması amacıyla verilen hizmet doğrultusunda, kişi ya da kuruluş tarafından herhangi bir konuya ilişkin yazılı, sözlü başvurular.

Şikayet : Herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik ifadesidir.

İstek : Faaliyet kalitesindeki herhangi bir kişi ya da kuruluşun beklentisi doğrultusunda yapılan değişikliklerdir. Ancak yasal zorunluluklar veya TS EN ISO/IEC 17025 kriterleri ve analiz sonuçları konusundaki istekler değerlendirmeye alınmaz.

Geri bildirim : Herhangi bir kişi ya da kuruluş tarafından iletilen görüşler, yorumlar, anketler, talep, memnuniyet, takdir, şikayet beyanları.

Ziyaretçi : Gezi, eğitim, servis için gelen teknik servis ve yapılan analizleri yerinde inceleme gibi nedenlerden dolayı laboratuvara bağlı herhangi bir bölümü görmek isteyen personel haricindeki kişilerdir.

HAZIRLAYAN	KONTROL&ONAY
Kalite Yönetim Temsilcisi	Şirket Müdürü

"ELEKTRONİK NÜSHA BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR"



MÜŞTERİ İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU	PR-03
YAYIN TARİHİ	01.06.2018
REVİZYON NO	01
REVİZYON TAR.	29.12.2021

Objektiflik : Her bir talep, talebin ele alınması prosesi esnasında, adil ve tarafsız şekilde ,gizlilik içerisinde değerlendirilmesi

5. UYGULAMA

Laboratuvarın faaliyet kapsamı çerçevesinde müşterinin belirlediği veya ilgili ürün grubunu kapsayan analizler için F-03-01 Analiz Talep ve Sözleşme Formu hazırlanması, Şirket Müdürü ve/veya Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusu ve müşterinin onaylaması ile yürürlüğe girer.

Önceden bir teklif talebinde bulunmayan firma/kurum/kuruluşlar (iç veya dış müşteri), elden veya kargoyla gönderilmiş numuneleri için analizlerin metodu, matrisi, fiyat, süre bilgilerinin bulunduğu Laboratuvar Hizmet Kapsamı dikkate alınarak Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusu ile birlikte veya internet aracılığıyla analiz/analizleri seçer, F-03-01 Analiz Talep ve Sözleşme Formu'nu doldurur. Bu formun doldurulması ve müşteri tarafından imzalanması ile siparişlerin alınması işlemlerine geçilir. Laboratuvar Hizmet Kapsamı ve analiz bilgileri SP Laboratuvar sisteminde güncel olarak tutulmaktadır. Bu listenin güncelliği Kalite Yönetim Temsilcisi ve/veya Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusu ve Laboratuvar Sorumlusu tarafından sağlanır.

5.1. Müşteri İsteklerinin Alınması

Müşterilerin teklif isteklerini yazılı veya sözlü olarak bildirmeleri istenmelidir. Teklifi alan kişi (Numune Kabul ve Raporlama vb.) bir müşteriden teklif isteği alırken aşağıdaki bilgilerin mutlaka alınmasını sağlamalıdır:

- İstenen analizlerin veya hizmetin tanımı
- Varsa analiz raporunda istenen özel bilgiler
- Toplam tahmini analiz ve periyodu
- Analiz periyotları ve sonuçlandırma (rapor) tarihleri ile rapor yazım dili
- Numune alma koşulları, Numune teslim şekli
- Ödeme koşulları
- Uygunluk değerlendirmesi isteği (F-03-01 Analiz Talep ve Sözleşme Formu ile) alınır. Müşteri onayı doğrultusunda, T-13-18 Karar Kuralı Talimatı uygulanır.
- Müşteri hakkında bilgiler (firma /şahıs , adres, ticari bilgiler v.b.)
 1. İstenen ürünün tanımlanması için gerek duyulduğunda, müşteriden referans olarak şartname, standart, teknik doküman vb. belgelerde alınabilir.
 2. Teklif hazırlamadan önce müşteriden daha detaylı bir bilgi almak ya da tesislerini incelemek gerekli görülürse, müşteri ziyaret edilebilir veya müşteri ile bir toplantı düzenlenebilir.

5.2. Ön Değerlendirme

Teklif isteğini alan kişi, aldığı bilgileri müşterinin yaptırmak istediği ürün/ürün grubu ve yaptırmak istediği analiz/analizlere, faaliyet kapsamındaki analizleri içeren Laboratuvar hizmet kapsamında olup olmadığına göre bir ön değerlendirmeye tabi tutar. Değerlendirme sonucunda herhangi bir eksiklik varsa müşteri ile irtibata geçerek, eksik bilgilerin tamamlanmasını sağlar.

Faaliyet kapsamında yer alan ancak rutinde sık gelmeyen analizler için müşteri talebi varsa bu durum Numune Kabul Ve Raporlama Birim Sorumlusu tarafından Kalite Yönetim Temsilcisi ve/veya Laboratuvar Sorumlusu'na bildirilir. Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusu analizlerin maliyeti, analiz için gerekli kimyasal ve referans malzemelerini stokta bulunup bulunmadığı, kimyasalların aktifliğini kaybetmesi ihtimali, ekipmanlar vb. durumları dikkate alınarak Laboratuvar Sorumlusundan bilgi ister ve müşteriye hizmet verilebilmesi amacıyla aşağıdaki durumların koordine edilmesini sağlar. Şirket Müdürü'ne bilgi verir.

İlgili Laboratuvar Sorumlusu tarafından:

- Cihaz durumu
- Analiz için gerekli kimyasalların raf ömrü, stok durumu, etkinliği vb. açısından istenilen analizi değerlendirir ve Şirket Müdürü'ne durumu bildirir. Bu bilgiler doğrultusunda analiz için hizmet verebilme süresi Laboratuvar Sorumlusu tarafından Numune Kabul ve Raporlama Sorumlusu'na bildirilir.

HAZIRLAYAN	KONTROL&ONAY
Kalite Yönetim Temsilcisi	Şirket Müdürü

"ELEKTRONİK NÜSHA BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR"



MÜŞTERİ İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU	PR-03
YAYIN TARİHİ	01.06.2018
REVİZYON NO	01
REVİZYON TAR.	29.12.2021

Yapılan ön değerlendirme sonucunda müşteri tarafından istenen rutinde sık gelmeyen analizi ne zaman yapmaya başlayabileceğimiz ve analiz süresi Numune Kabul ve Raporlama Sorumlusu tarafından müşteriye bildirilir. Müşterinin bu durumu kabul etmesi durumunda müşteriye teklif yapılır.

Faaliyet kapsamında yer alan analizin yapılabilmesinde bir uygunsuzluk varsa ve bu uygunsuzluk analiz yapmayı etkiliyorsa Laboratuvar Sorumlusu, Şirket Müdürü'ne, Kalite Yönetim Temsilcisi'ne ve Numune Kabule mail yoluyla veya yazılı olarak durumu bildirir.

Değerlendirme neticesinde müşteri isteklerinin yerine getirilip getirilemeyeceği ve gerekli düzenlemeler Şirket Müdürü, Kalite Yönetim Temsilcisi ve/veya Laboratuvar Sorumlusu tarafından belirlenir. PR-07 Uygun Olmayan İşin/Deneyin Kontrolü Prosedürü'ne ve PR-05 Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre işlemler yürütülür.

Faaliyet Kapsamında olmayan bir analizin müşteri tarafından talep edilmesi durumunda Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusu istenilen analizi Şirket Müdürü'ne bildirir. Numune sayısı ve müşteri potansiyeli dikkate alınarak bu analizin kapsama alınıp alınamayacağı konusunda Şirket Müdürü, Kalite Yönetim Temsilcisi ve Laboratuvar Sorumlusu ile görüşmeler yapar. Laboratuvar Sorumlusu aşağıdaki kriterleri dikkate alarak analiz değerlendirir

- Personel/makine/teçhizat/cihaz/ referans standart/metot yeterliliği
- Muayene ve analiz şartları
- Numune alma koşulları
- Depolama ve sevkiyat koşulları
- Satın alınması gereken kimyasalların bulunabilirliği
- Teknik alt sözleşme şartları
- Personelin eğitim gereksinimi
- Diğer terminlerle durum mukayesesi
- Ölçüm belirsizliği, tespit etme sınırları, laboratuvarlar arası karşılaştırma ve/veya yeterlilik testi sonuçları veya referans malzemelerle yapılan çalışmaların sonuçları

Değerlendirme sonucunu raporla Şirket Müdürü ve Kalite Yönetim Temsilcisi'ne bildirir. Şirket Müdürü, Kalite Yönetim Temsilcisi ve Laboratuvar Sorumlusu tüm sonuçları inceleyerek analizin yapılmasına karar verirse analizi yapabilmek için gerekli çalışmaların yapılması (kapsam genişletme vb.) sağlanır.

5.3 Tekliflerin/Sözleşmelerin Hazırlanması, Gözden Geçirilmesi ve Onaylanması

Teklif/sözleşme,

- Ürün adı
- Analiz adı
- Numune miktarı
- Analiz/raporlandırma süresi ve fiyatı
- Teklif geçerlilik süresi
- Analizler için kullanılacak referans metotlar,
- Teklif numarası ve revizyon numarası
- Teklifin hazırlanma tarihi
- Akredite analizler hakkında bilgi,

bilgilerini ve ek olarak belirtilmek istenen hususları içerecek şekilde müşteri isteği doğrultusunda numune bazında veya ürün grubu için hazırlanır.

Teklif numaralandırılması, ardışık sıraya göre numara verme şeklinde yapılır.

Gerekli görüldüğü durumlarda teklifte belirtilerek analiz bilgilerinin yer aldığı çeşitli listeler teklife eklenebilir.

Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusu tarafından ilgili bilgiler göz önüne alınarak, F-03-01 Analiz Talep ve Sözleşme Formu hazırlanır, ek varsa iliştilerle onaylanmak üzere Şirket Müdürü'ne götürülür ve/veya analizlere ilişkin bilgiler Laboratuvar Sorumlusu ile kesinleştirildikten sonra Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusu tarafından da onaylanabilir. Taraflarca iki nüsha olarak imzalanan F-03-01 Analiz Talep ve Sözleşme Formu nun bir nüshası laboratuvarında kalır, bir nüshası da müşteriye gönderilir. Bu form, müşteri tarafından onaylandığı takdirde sözleşme niteliği taşımaktadır.

5.4. Teklifin/Sözleşmenin Müşteriye Sunulması

HAZIRLAYAN	KONTROL&ONAY
Kalite Yönetim Temsilcisi	Şirket Müdürü

"ELEKTRONİK NÜSHA BASILMIŞ HALİ KONTROLSUZ KOPYADIR"



MÜŞTERİ İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU	PR-03
YAYIN TARİHİ	01.06.2018
REVİZYON NO	01
REVİZYON TAR.	29.12.2021

F-03-01 Analiz Talep ve Sözleşme Formu'nda müşteriye ayrılan onaylanacak kısım birimine firmanın kaşesi veya ilgili kişinin imzasını atması ile teklif/sözleşme onaylanmış sayılır. Müşteri tarafından teklif fax,elden veya mail yoluyla laboratuvara gönderilir.

F-03-01 Analiz Talep ve Sözleşme Formu'nda talep edilen/istenen analizlerden biri veya birkaçı müşteri tarafından tercih edebilir. Bu durumda müşteri tercih ettiği hangi numune/analiz için F-03-01 Analiz Talep ve Sözleşme Formu'nda işaretleme yapmışsa o analizler için teklif/sözleşme geçerlidir.

Müşteri göndereceği her numune için yapılmasını istediği analizi F-03-01 Analiz Talep ve Sözleşme Formu'nda işaretleyerek laboratuvara bildirir.

5.5. Tekliflerin/Sözleşmelerin Değiştirilmesi/Revizyonu

Müşterinin yapılan teklifi onaylamaması ve revizyon talep etmesi durumunda Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusu, Şirket Müdürü (bazı durumlarda Laboratuvar Sorumlusu) ve/veya Kalite Yönetim Temsilcisi onayı ile teklifi revize edebilir. Revizyon müşteri ile ortak mutabakata varılabilecek fiyat, süre, yeni analiz eklenmesi/çıkarılması vb. için yapılabilir.

Hazırlanan teklifte/sözleşmede müşteriye iletdikten sonra bir değişiklik yapılması gerekli görüldüğünde teklif no kısmına R- (1,2,3 vb.) yazılır, revizyon yerine yapılan revizyon sayısı yazılır ve F-03-01 Analiz Talep ve Sözleşme Formu'nda önceki teklifte yazılmış olan teklif/sözleşme numarası ve yeni revizyon no ile (örn. 1R-1) hazırlanır.

Yapılan her revizyon için sayı bir artırılır. Şirket Müdürü (bazı durumlarda Laboratuvar Sorumlusu) ve/veya Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından onaylanarak müşteriye gönderilir.

5.6 Tekliflerin/Sözleşmelerin Kapatılması

Müşterilere verilen teklifler/sözleşmeler kapatılana kadar Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusu ve/veya Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından takip edilir.

Teklif/sözleşme geçerlilik süresi bitiminde müşteri tarafından onaylanmamış ise Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusu teklif üzerine iptal tarihini yazar ve imzasını atar.

Teklifler/sözleşmeler revize edildiğinde ise önceki teklifin/sözleşmenin üzerine yeni teklifin/sözleşmenin revizyon no ve tarihi belirtilerek yeni teklife/sözleşmeye atıf yapılır ve 'İptal' yazılır. Müşteri tarafından onaylı tekliflere/sözleşmelere, geçerlilik süresi sonunda aynı işlem uygulanır. Yapılan işlemler ilgili kişinin imzasını içermelidir.

5.7. Siparişlerin Alınması

Müşteri tarafından onaylanan ve fax ya da mail yoluyla gelen onaylanmış F-03-01 Analiz Talep ve Sözleşme Formları dosyalanır.

Bu şekilde fiyat teklifi/sözleşme yürürlüğe girmiştir. Siparişin alınması PR-12 Numunelerin Kabulü Muhafazası Hazırlanışı ve İzlenebilirliği Prosedürü'ne göre yürütülür.

5.8. Talepler

5.8.1 Taleplerinin Alınması ve Kaydı

Talepler sözlü ve/veya yazılı, e-posta, telefon ve/veya internet yolu ile veya anket çalışmaları esnasında alınabilir ve talebin değerlendirilmeye alınacağı bilgisi ilgili kişiye yazılı veya sözlü olarak en geç 1 hafta içinde bildirilir.

Müşteri analiz raporlarındaki bir bilginin değişmesi, analiz sonucu, analiz eklenmesi/çıkarılması, analiz metodu, analiz sonuçlarının iletilmesi vb. sebeplerden dolayı talepte bulunabilir. Müşterinin aldığı hizmet karşısında gösterdiği her türlü tepki, ister haklı ister haksız olsun müşteri talebi olarak kabul edilip, objektif olarak değerlendirilir.

Talebi alan ilgili personel (Numune Kabul ve Raporlama ve/veya Kalite Yönetim Temsilcisi), ilgili kişi, kurum vb. bilgileri ile birlikte F-03-04 Talep Formu'nu net ve anlaşılır bir biçimde doldurarak en geç 3 gün içinde değerlendirme yapılması için Şirket Müdürü'ne iletir.

Şirket Müdürü'ne iletilen talep, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından F-03-05 Talep Takip Formu'na kaydedilerek, sıra numarası verilir. Müşterinin aldığı hizmet karşısında gösterdiği her türlü olumlu veya olumsuz tepki, talep olarak kabul edilip değerlendirilir.

HAZIRLAYAN	KONTROL&ONAY
Kalite Yönetim Temsilcisi	Şirket Müdürü

"ELEKTRONİK NÜSHA BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR"



MÜŞTERİ İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU	PR-03
YAYIN TARİHİ	01.06.2018
REVİZYON NO	01
REVİZYON TAR.	29.12.2021

5.8.2. Taleplerin Değerlendirilmesi

Tanımlanan talebe göre Şirket Müdürü durumu, yasalar, TS EN ISO/IEC 17025 ve etik kurallar çerçevesinde ilgili kişi taleplerini istek veya şikayet olarak ön değerlendirmeye alır, değerlendirme sonucunda talebin işleme alınıp alınmayacağını F-03-04 Talep Formu 'nda belirtir.

Talepler değerlendirilirken gizlilik prensipleri doğrultusunda hareket edilir. Diğer müşterilere, laboratuvarın saygınlığına zarar verecek veya laboratuvarın KYS Sistemine uygun olmayan talepler değerlendirilmeye alınmaz.

Şirket Müdürü değerlendirmeye almadığı taleplerinin nedenini kısa bir açıklama ile forma yazar, Kalite Yönetim Temsilcisi veya Numune Kabul ve Raporlama Sorumlusu (veya talebi alan ilgili personel) tarafından bu sebep ilgili kişiye iletilir.

Müşteri Muayene ve analiz raporlarındaki bir bilginin değişmesi, analiz sonucu, analiz eklenmesi/çıkarılması, analiz metodu, analiz sonuçlarının iletilmesi vb. sebeplerden dolayı talepte bulunabilir.

Alınan talep ve yasal mevzuatlar doğrultusunda, Analiz Raporunda Ölçüm belirsizliği, LOQ değeri, Limit değeri, uygunluk değerlendirilmesi (uygundur veya uygun değildir) yapılarak raporlanabilir. Müşteri uygunluk değerlendirmesi istediği takdirde T-13-18 Karar Kuralı Talimatındaki aşamalar uygulanır.

Uygunluk beyanı uygulanacağı zaman Yasal otoritenin belirlediği veya müşteri ile laboratuvarımızın mutabık kalarak seçtiği karar kuralı, müşteriye F-03-01 Analiz Talep ve Sözleşme Formu üzerinde bildirilmekte ve bu konuda müşteriyle anlaşma sağlanan karar kuralı uygulanmaktadır.

Müşterinin Doğrulama Amacıyla, Kendi Numunesinin Bir Kısmını veya Numunenin Artanını İstemesi Durumunda: Laboratuvar Sorumlusu'nun bilgisi dâhilinde, Numune Kabul ve Raporlama Birimi müşteri ile görüşerek gönderilecek numunenin paketlenme, sevkiyat ve teslim şekline karar verirler. Varılan teyide uygun olarak işlem gerçekleştirilir ve ilgili kayıtlar F-03-08 Numune İade Formu üzerinde tutulur.

Şirket Müdürü ilgili talep için yapılacak incelemeyi/işlemi, işaretleyerek, ana hatlarıyla yapılacak olan çalışma/işlemi ilgili sorumlusu/sorumluları ile görüşüp, F-03-04 Talep Formu'na kaydeder.

Şirket Müdürü bazı istisnai durumlarda, gizliliği sağlamak amacıyla, talebin değerlendirmesini, ilgili sorumlusu/sorumlularının yerine F-10-04 Personel Listesi'nde belirtilen vekili/vekilleri ile yapabilir.

Yapılacak çalışma/işlem ile ilgili ön bilgilendirme Numune Kabul ve Raporlama Sorumlusu (veya talebi alan ilgili personel) tarafından ilgili kişiye yapılır.

Talebi alan kişi Şirket Müdürü'nün ön değerlendirmesinden sonra F-03-04 Talep Formunu Kalite Yönetim Temsilcisi'ne iletir.

Kalite Yönetim Temsilcisi ise, ön değerlendirmesi yapılan, talebi, F-03-03 İstek/Şikayet Takip Formu 'na işleyerek, sıra numarası (İstek No/Şikayet No) verir. İlgili birimler yapılan inceleme/çözüm işlemini F-03-07 İstek/Şikayet Değerlendirme Formu'na işleyerek, KYT'nin değerlendirmesine sunar.

KYT tarafından değerlendirilen talep, ilgili kişiye gerekli bilgi verilerek, Şirket Müdürü'nün onayı ile sonuçlandırılır.

F-03-05 Talep Takip Formu ve F-03-03 İstek/Şikayet Takip Formu' nun yıl sonunda çıktısı Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından alınarak saklanır.

5.9 İstekler

İlgili kişinin talebine göre Şirket Müdürü tarafından istek olarak değerlendirilen talepler için Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından F-03-03 İstek-Şikayet Takip Formu'na göre istek numarası verilerek, kaydedilir.

Gerektiğinde bilgi amaçlı "KONTROLSÜZ KOPYA" olarak çıktısı alınabilir.

5.9.1 İstekler İçin Yapılan İşlem

F-03-04 Talep Formunda Şirket Müdürü tarafından talebin incelemesi için belirlenen birim sorumlusu/sorumluları, talep formunda önerilen çalışma/işlem için çalışmalarını başlatır. F-03-07 İstek/Şikayet Değerlendirme Formunda ilgili birim sorumlusu/sorumluları istek için yapılan çalışmayı forma tanımlar.

Birden fazla birimi ilgilendiren istekler için işlem sırası atama sırasına göre yapılır, her birim sorumlusu kendi birimi adına yaptığı çalışmayı forma tanımlar ve imzalar.

HAZIRLAYAN	KONTROL&ONAY
Kalite Yönetim Temsilcisi	Şirket Müdürü

"ELEKTRONİK NÜSHA BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR"



MÜŞTERİ İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU	PR-03
YAYIN TARİHİ	01.06.2018
REVİZYON NO	01
REVİZYON TAR.	29.12.2021

5.9.2. İsteğin Değerlendirilmesi

F-03-07 İstek/Şikayet Değerlendirme Formunu, ilgili birim sorumlusu yaptığı çalışmasından sonra Kalite Yönetim Temsilcisine iletir.

Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından istek değerlendirmeye tabi tutularak Şirket Müdürü tarafından ilgili birimlere iletilmiş olduğu yapılacak çalışma/işlemin yapılıp yapılmadığının kontrolünü yapar, talebin gerçekleşip gerçekleşmediğini, talepten dolayı KYS sistemi açısından değişikliğe gerek olup olmadığını irdeleyerek tüm isteği değerlendirir.

5.9.3. İstek Sonucunun İlgili Kişiye Bildirilmesi

Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından ilgili kişinin talebinin değerlendirmesinin ardından, (müşteri/kurum/kuruluş/personel talebi hakkında geri bildirim yapılmasını istediği takdirde), Numune Kabul ve Raporlama Sorumlusu veya Kalite Yönetim Temsilcisi gerekirse teknik konulardaki görüşmeler için analizlerin yapıldığı Laboratuvar Sorumlusu, tarafından ilgili kişiyle görüşülerek gerekli bilgiler verilir ve çözüme varılmaya çalışılır.

Beklentinin gerçekleşip gerçekleşmediğine ilgili kişi tarafından yapılan geri bildirimde göre karar verilir.

İlgili kişiye bilgi verildikten sonra F-03-04 Talep Formu ve F-03-07 İstek/Şikayet Değerlendirme Formu, isteğin kapatılması için Şirket Müdürü'ne iletilir.

5.9.4 Talebin (İstek) Kapatılması

İlgili kişinin talebine göre yapılacak işlemlerin ilgili birimler tarafından yapılması, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilmesi ve isteği doğrultusunda kişiye bilgi verilmesi ve beklentisinin karşılanıp karşılanmamasına göre Şirket Müdürü talebi (istek) onaylayarak kapatır. İsteklerde ilgili kişinin beklentisinin gerçekleşmemesi durumunda Şirket Müdürü, F-03-04 Talep Formu' nu tekrar yazarak ilgili birimlere iletilmesini sağlar, istek, şikayet olarak yeniden değerlendirilir.

Eğer bu istek sistemle veya diğer birimlerle ilgili ise Laboratuvar Sorumlusu, Kalite Yönetim Temsilcisi ve diğer ilgili sorumlular ile bir toplantı yaparak gerekli bilgileri vererek önlemleri aldırır.

Talebin, Şikayet olarak belirlenmesi durumunda şikayete bağlı işlemler yürütülür.

5.10. Şikayet

Herhangi bir kişi ya da kuruluş tarafından, laboratuvara şikâyetler sözlü ya da yazılı olarak yapılabilir.

Laboratuvara gerek müşterilerden gerek personelden, gerek ise özel/resmi kurum/kuruluşlardan gelen şikâyetler kayıt altına alınmak zorundadır. İlgili taraflar için erişilebilir olması adına PR-03 Müşteri İlişkiler Prosedürü, laboratuvar internet sitesinde yayınlanmaktadır.

Sözlü olarak gelen şikâyetler/talepler Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusu veya Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından F-03-04 Talep Formu' na yazılır ve kayıt altına alınır. Laboratuvar personelleri laboratuvarla ilgili şikayetlerini ilgili formu doldurarak mail ile ya da elden Kalite Yönetim Temsilcisi'ne iletebilmektedir.

Yazılı olarak gelen şikâyetler (yazı, mail veya faks) de mutlaka F-03-04 Talep Formu' na eklenir.

İlgili kişinin talebine göre Şirket Müdürü tarafından şikayet olarak kabul edilen talepler için, ilgili birimler yapılan inceleme/çözüm işlemini F-03-07 İstek Şikayet Değerlendirme Formu' na yazarak, Kalite Yönetim Temsilcisi'ne sunar. Söz konusu talebe KYT tarafından F-03-03 İstek-Şikayet Takip Formu' dan şikayet numarası verilerek, talebin takibi ve değerlendirmesi yapılır.

5.10.1. Şikâyetin Sebebi İçin Yapılan İnceleme/Çözüm İşlemi

F-03-07 İstek/Şikayet Değerlendirme Formu' nda Şirket Müdürü tarafından talebi incelemesi için belirlenen birim yetkilisi şikayeti değerlendirerek, Şirket Müdürü tarafından önerilen çalışma/işlem için çalışmaları başlatır. Şikâyetin sebebi için yapılan inceleme/çözüm işlemleri forma kaydedilir. Şikayeti alan kişi tarafından (Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusu ve/veya Kalite Yönetim Temsilcisi), ilgili kişiye, şikâyetin kabulü ve yapılacak çalışma ile ilgili bilgi verilir.

İlgili Birim bütün şikayeti konu alan çalışma ve çözüm için her türlü çalışmayı yapar, inceleme seviyesini, şikâyetin oluşma sıklığı ve ciddiyeti ile orantılı olarak belirler.

Şikâyet için ilgili sorumlu kendi birimleri için olan kısımlardaki tüm kayıtları geriye dönük olarak inceler.

HAZIRLAYAN	KONTROL&ONAY
Kalite Yönetim Temsilcisi	Şirket Müdürü

"ELEKTRONİK NÜSHA BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR"



MÜŞTERİ İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU	PR-03
YAYIN TARİHİ	01.06.2018
REVİZYON NO	01
REVİZYON TAR.	29.12.2021

Şikayet analiz sonucuna yönelik ise, analiz aşamaları ilgili birimler tarafından incelenir, analizle ilgili tüm kayıtlar gözden geçirilir. Gerekirse analiz türü, analiz yapılışı, numunenin miktarı ve ilgili birimlere ait laboratuvar şahit numunesi imha süresi geçmemişse ve analiz kalitesi beklemeden dolayı etkilenmeyecekse şahit numuneden Laboratuvar sorumlusu tarafından tekrar analiz yaptırılabilir.

Şikayet numune saklama süresi içinde alınmadığı için numune bulunmaması veya numune bozulduğu için tekrar analize alınmasının mümkün olmaması durumunda ilgili kişi (müşteri vb.) ile görüşülerek, durum bildirilir. Analiz yapılamaması durumunda, ilk analize ilişkin bilgiler, kalite kontrol işlemleri vb. gözden geçirilerek, müşteriye cevap verilir, gerekirse müşteriden tekrar numune istenir.

İlgili Birim, şikayetin sebebini bulmaya yönelik yapılan inceleme faaliyetleri, sebep bulduktan sonra yaptığı çalışmalar ve şikayetin giderilmesi için çözüm önerilerini/işlemlerini F-03-07 İstek/Şikayet Değerlendirme Formuna işler.

Birkaç birimi ilgilendiren şikayetler de her Birim kendi birimi adına yaptığı çalışma/inceleme formaları ve imzalar.

Şikayet sonucunda kalite kayıtlarında (analiz ham veri kayıt def., numune kayıt defteri vb.) değişiklik yapılması gerekiyorsa ilgili Birim tarafından paraf, tarih ve şikayet numarası yazılarak kayıta değişiklik yapılarak izlenebilirlik sağlanır.

Şikâyetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise müşterinin bilgisi dâhilinde şikâyet giderilerek ara değerlendirmeler/raporlamalar ile müşteri bilgilendirilir.

5.10.2 Şikayetin Tekrarının Engellenmesi

Uygun bir araştırma sonrasında şikayete yol açan sorunların tekrarlanmasını, düzeltilmesi ve bunların sebeplerini ortadan kaldırarak gelecekte olmasının önlenmesi gibi alınacak tedbirler ilgili birim yetkilisi tarafından belirlenir.

Bu tedbirler personel eğitimi, metot kalite parametrelerinin artırılması, yeni metotların/formların devreye alınması veya personel sayısının artırılması vb. gibi tedbirler olabilir. Alınan tedbirler F-03-07 İstek/Şikayet Değerlendirme Formuna ilgili birim sorumlusu tarafından kaydedilir.

5.10.3 Şikayetlerin/İtirazların Değerlendirilmesi

F-03-07 İstek/Şikayet Değerlendirme Formu, ilgili birim sorumlusunun değerlendirmesinden sonra Kalite Yönetim Temsilcisi'ne iletilir.

Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından şikayet değerlendirmeye tabi tutularak Şirket Müdürü ilgili birimlere iletilmiş olduğu yapılacak çalışma/işlemin yapılıp yapılmadığının kontrolünü yapar, şikayetin sebebi, yapılan çalışmalar, çözüm önerileri/işlemleri ve alınan tedbirler incelenir, Talebin gerçekleşip gerçekleşmediğini, talepten dolayı Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) etkilenip etkilenmediğini irdeler ve F-03-07 İstek/Şikayet Değerlendirme Formuna değerlendirme sonucu işlenir.

Laboratuvara gelen şikâyetlerin kabulü, takibi, ne durumda olduğu, ilgili kişiye konu hakkında bilgi aktarımının takibini Kalite Yönetim Temsilcisi yapar ve F-03-03 İstek/Şikayet Takip Formu ile kayıt altına alır.

İlgili kişinin şikayetinde haklı bulunup DF açılmasının gerekli bulunması durumunda veya planlanan tedbirin yeterli olmaması durumunda Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından PR-05 Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre işlemler yürütülür.

Şikayetin değerlendirilmesinde raporun düzeltilmesi gerekli ise raporun revize edilmesi Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından ilgili birimlere yapılacak değişikliklerle ilgili bilgi verilerek PR-12 Numunelerin Kabulü Muhafazası Hazırlanışı Ve İzlenebilirliği Prosedürü'ne göre rapor revize edilir.

Aynı ay içinde 3 defa aynı konuda şikayet alınır ve ilgili kişinin haklı bulunup DF açılması gerekli görülürse Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından ayrıca düzeltici ve/veya iyileştirici faaliyet açılır.

5.10.4 Şikayet Sonucunun İlgili Kişiye Bildirilmesi

Şikayetin değerlendirmesinin ardından, (ilgili kişi, talebi hakkında geri bildirim yapılmasını istediği takdirde), geri bildirim, şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikayet konusu/biriminden bağımsız yetkili/yetkililer tarafından yapılır. Böylece; Şikayetçiye, şikayet değerlendirilmesinin bittiği bildirilmiş olur ve verilen bilgi F-03-07 İstek/Şikayet Değerlendirme Formuna işlenir.

HAZIRLAYAN	KONTROL&ONAY
Kalite Yönetim Temsilcisi	Şirket Müdürü

"ELEKTRONİK NÜSHA BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR"



MÜŞTERİ İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU	PR-03
YAYIN TARİHİ	01.06.2018
REVİZYON NO	01
REVİZYON TAR.	29.12.2021

Şikayetçinin beklentisinin gerçekleşip gerçekleşmediğine şikayetçi tarafından yapılan geri bildirim göre karar verilir.

İlgili kişiye bilgi verildikten sonra F-03-04 Talep Formu ve F-03-07 İstek/Şikayet Değerlendirme Formu, şikayetin kapatılması için Şirket Müdürü'ne iletilir.

5.10.5 Şikayetin Kapatılması

İlgili kişinin talebine göre yapılacak işlemlerin ilgili birimler tarafından yapılması, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilmesi ve isteği doğrultusunda kişiye bilgi verilmesi ve beklentisinin karşılanıp karşılanmamasına göre Şirket Müdürü şikayeti onaylayarak kapatır.

Şikayetlerde, Şirket Müdürü ilgili kişinin beklentisinin gerçekleşmemesi durumunda PR-07 Uygun Olmayan İşin/Deneyin Kontrolü Prosedürü ve PR-05 Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre işlemler yürütür.

Eğer bu şikayet sistemle veya diğer birimlerle ilgili ise Şirket Müdürü, Kalite Yönetim Temsilcisi ve İlgili Birim Sorumlusu/Sorumluları ve Laboratuvar Sorumlusu bir toplantı yaparak gerekli bilgileri vererek önlemleri aldırır.

Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa şikâyetin sürecini yürüten Personel bu durumu müşteriye iletilen cevap yazısında açıklar ve işin tekrarını sağlar.

Müşteri eğer analiz sonucuna itiraz etmişse ve analiz sonucunun yapılan kontrollerde aynı bulunması sonucunda (tekrarüretilebilirlik, cihaz kontrolleri vb.), analiz sonucunda hata olmamasının müşteriye bildirilmesinden müşterinin tatmin olmaması ve analiz sonucuna itirazının devam etmesi durumunda, müşteri analiz izlemeye davet edilebilir veya her iki tarafında kabul edebileceği bir hakem laboratuvara, laboratuvar şahit numunesi gönderilerek veya müşterinin göndereceği yeni bir numunenin (önceki numune ile aynı özellikte olduğunu, taşıdığını müşteri yazılı olarak beyan eder) her iki laboratuvar tarafından çalışılması sağlanarak analiz sonuçları karşılaştırılır.

Hakem laboratuvar seçiminde ise TS EN ISO/IEC 17025:2017 standardına göre TÜRKAK'dan akredite, akredite laboratuvar bulunmadığı takdirde ilgili bakanlık tarafından yetkilendirilmiş bir hakem laboratuvara gönderilir. Hakem laboratuvardan gelen sonuç değerlendirilerek müşteri ile uzlaşma sağlanır. Hakem laboratuvarın verdiği sonuç kesin sonuç olarak kabul edilir. Yapılan analizler sonucuna göre rapor revize edilir. Hakem laboratuvar ile laboratuvarın sonuçları metot kriterlerini karşılayıp karşılamadığı irdelenir. Müşterinin haklı çıkma durumunda müşterinin zararı karşılanarak, ilgili faaliyetler PR-05 Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre başlatılır. Faaliyetler sonucunda oluşan kayıtlar PR-02 Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne göre saklanır.

Yapılan şikayet/itiraz ile ilgili alınan kararlara, yapılan tüm çalışmalara rağmen şikayet/itirazın sürdürülmesi ve doğacak uyuşmazlıkların çözümü için yasal olarak Antalya İş Mahkemesi yetkilidir.

Şikayetler çeşitli alt gruplara ayrılarak en çok tekrar eden şikayetler gözden geçirilir.

Gözden geçirme işleminde ortaya çıkan hatalar laboratuvarın hedef ve politikalarına göre değerlendirilerek laboratuvarın piyasadaki güvenilirliğini korumak için gerekli önlemler alınır. Gerekirse şikayetler için gözden geçirme işlemi daha sık yapılır.

Laboratuvar şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.

5.10.6 İstek ve Şikayet Formlarının Dosyalanması

F-03-04 Talep Formu ve F-03-07 İstek/Şikayet Değerlendirme Formu, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından arkasına varsa iptal edilen rapor/raporlarla, ilgili Birim Sorumlusu tarafından yapılan analiz tekrar sonuçları vb. kayıtlarla beraber dosyalanır.

F-03-05 Talep Takip Formu ve F-03-03 İstek/Şikayet Takip Formlarının yıl sonunda Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından çıktısı alınarak dosyalanır.

5.11. Müşteri Gizliliğinin Korunması

Laboratuvar Yöneticileri ve çalışanları, faaliyetlerini F-20-01 Yönetimin Yükümlülük Beyanı'na bağlı müşteri gizliliği ve tarafsızlığı ilkelerine dayanarak yürütür. Laboratuvar Yöneticileri ve tüm çalışanları, müşteri gizliliğini ve mülki hakların korunmasını sağlamak için, faaliyetlerini tarafsızlık ilkesi çerçevesinde

HAZIRLAYAN	KONTROL&ONAY
Kalite Yönetim Temsilcisi	Şirket Müdürü

"ELEKTRONİK NÜSHA BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR"



MÜŞTERİ İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU	PR-03
YAYIN TARİHİ	01.06.2018
REVİZYON NO	01
REVİZYON TAR.	29.12.2021

yürüteceğini F-20-02 Çalışanların Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı imzalayarak belgelendirmektedir. Ancak kanun, mevzuat vs standart ile çakışırsa yasal yükümlülükler geçerlidir. Yasal otorite; müşterin haberi olmadan müşteriye dair bilgilere ulaşmak isterse, bilgilerin paylaşıldığı ile ilgili hususta müşteriye bilgi verilmez.

Laboratuara gelen ziyaretçilere refakat eden kişi tarafından F-20-03 Ziyaretçi Laboratuvar Gizlilik Taahhütnamesi imzalatılır. Ziyaret sırasında müşterinin teknik konulardaki soruları Laboratuvar Sorumlusu tarafından cevaplandırılır.

5.12. Müşterilerin Analiz İzleme Talebi

Müşterilere ve ziyaretçilere laboratuvarın çalışma programı uygun olduğu takdirde, gerçekleştirilen analizleri izleme olanağı sağlanır. Ancak bu diğer müşterilerin gizliliği sağlanarak gerçekleştirilir.

Müşteri veya müşteri temsilcisi, analiz izleme (veya hem analizi izleme hem analiz tekrarı) talebiyle laboratuara başvuruda bulunabilir. Başvurusunu F-03-10 Analiz Tekrarı ve İzleme Talep Formu'nu doldurarak yapar. F-03-10 Analiz Tekrarı ve İzleme Talep Formu Laboratuvar Sorumlusu ve Şirket Müdürü tarafından incelenir ve en geç 2 gün içinde yazılı veya sözlü olarak cevap verilir. Analiz Tekrarı ve İzleme Talep Formunu müşteri ve Şirket Müdürünün imzalaması ile Laboratuvar Sorumlusu'nun denetimi altında analiz izletilebilir. Analizlerin yapıldığı ortamda diğer müşterilerin bilgileri saklı tutulur.

5.13. Aksaklıklarla ilgili Müşteriye Bilgi Verilmesi

Müşterilere ait numunelerin taşınması, analizleri ve raporlanması süreçlerinde veya müşteri ile yapılan sözleşmenin devam ettiği süreçte meydana gelen herhangi bir aksaklık/sapma durumunda, ilgili müşterilere bilgi verilerek, F-03-06 Müşteri Görüşme Formu'na kaydedilir ve gerekli durumlarda müşteri onayı yazılı olarak alınır. Gerekli ise ilgili dokümanlar revize edilerek müşteriye iletilir.

Belirlenmiş şartlardan sapma olduğu müşteri tarafından kabul edilen bir numunede deney istenildiğinde; laboratuvarımızda sonuçların sapmalardan etkilenebileceğini gösteren feragat beyanı, F-03-01 Analiz Talep ve Sözleşme Formu üzerinde yer almakta ve müşteriye imzalatılmakta ve feragat beyan açıklaması ilgili raporda da belirtilmektedir.

5.14. Müşteri ve Personel Memnuniyetinin Belirlenmesi ve Değerlendirilmesi

Müşteriye hizmet kapsamında Numune Kabul ve Raporlama Sorumlusu ve ilgili Birim Sorumluları analiz sonuçları veya yapılan analizlerle ilgili olarak teknik konularda kılavuzluk eder, Müşterinin ihtiyaç duyması halinde raporların değerlendirilmesi vb. konularda bilgilendirme yapılabilir. Müşterilerinden ve personelden herhangi bir geri bildirim gelmeden de müşteri ve personel memnuniyeti ölçülmekte ve değerlendirmeye alınmaktadır.

Müşteri ve Personel Memnuniyeti Anketi Dağıtımı

Müşteri memnuniyeti anketi her yıl, yıl içerisinde Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusu ve/veya Kalite Yönetim Temsilcisi aracılığı ile müşterilere düzenli olarak gönderilerek, laboratuvar internet adresi üzerinden veya müşterinin talep etmesi ile doldurulabilir.

Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusu ve/veya Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından, yıl içerisinde F-03-02 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu müşterilere ulaştırılır. Anket gönderilirken müşteri şikayetleri kontrol edilerek şikayet bildiren müşteriye öncelikli olarak anket gönderilir.

Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yıl içinde, F-03-09 Personel Memnuniyet Anket Formu tüm çalışanlara dağıtılarak, memnuniyet düzeyinin ölçülmesi sağlanır.

Anket Sonuçlarının Toplanması ve İlan Edilmesi

Anket sonuçları senede 1 defa değerlendirmeye alınır. Her yıl, yılsonunda alınan sonuçlar Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusu ve/veya Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından toplanarak, istatistiksel değerlendirmeye tabi tutulur ve rapor haline getirilir. Rapor, Yönetimi Gözden Geçirme toplantısında ilan edilir. Birim sorumluları anket sonucu olumsuz puan verilen konularda iyileştirme faaliyetleri planlar ve uygulanmasını sağlar.

HAZIRLAYAN	KONTROL&ONAY
Kalite Yönetim Temsilcisi	Şirket Müdürü

"ELEKTRONİK NÜSHA BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR"



MÜŞTERİ İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU	PR-03
YAYIN TARİHİ	01.06.2018
REVİZYON NO	01
REVİZYON TAR.	29.12.2021

Personel memnuniyetinin ölçülmesi için, Personel Memnuniyet Anketi tüm çalışanlara senede 1 defa uygulanır ve sonuçlar değerlendirilmek üzere YGG Toplantısı gündemine alınır.

Anket Sonuçlarının Değerlendirilmesi

Yıl boyunca müşteriler ile fax, mail, şahsen v.b. yollarla yapılan anketler şikayet ve benzeri bir şey yok ise YGG toplantısından önce Numune Kabul ve Raporlama Sorumlusu ve/veya Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilir ve analizi yapılır. Yapılan analizler YGG Toplantısında değerlendirilir. Yapılan anketlerde şikayet varsa Numune Kabul ve Raporlama Sorumlusu derhal kalite yönetim temsilcisine şikayeti bildirir ve kalite yönetim temsilcisi gerekli görür ise Düzeltici Faaliyet başlatır.

F-03-02 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu puanlama ve yorum içeren toplam 11 sorudan oluşmaktadır. Müşteri her bir soru hakkındaki düşüncesini 5 puan üzerinden derecelendirme yaparak cevaplar. Açıklama isteyen sorularda ise müşterinin yorum, öneri ve eleştirilerine yer verilmektedir. Laboratuvar, müşterilerin anket sorularına verdiği 3 ve altındaki puanları dikkate alarak faaliyetlerinde iyileştirmeyi hedeflemektedir.

F-03-09 Personel Memnuniyeti Anket Formu puanlama içeren toplam 15 sorudan oluşmaktadır. Personel her bir soru hakkındaki düşüncesini 5 puan üzerinden derecelendirme yaparak cevaplar. Anket üzerinde, personelin yorum, öneri ve eleştirilerine de yer verilmektedir. Personelin anket sorularına verdiği 3 ve altındaki puanları dikkate alınarak uygulanan faaliyetlerde iyileştirme hedeflenmektedir.

Personel tarafından doldurulan F-03-09 Personel Memnuniyeti Anket Formu, KYT'ye teslim edilir. Anket sonucuna göre, sorulara memnuniyet açısından 1 veya 2 puan verilmesi durumunda anketlerin genel değerlendirmesi beklenmeden, durum Şirket Müdürü'ne bildirilir, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından düzeltici faaliyet başlatılır ve sonuçlar değerlendirilmek üzere YGG Toplantısı gündemine alınır.

Yönetimi Gözden Geçirme toplantısında yapılan personel memnuniyeti değerlendirme anketi sonuçları, 1 veya 2 puan verilen sorular için başlatılan düzeltici faaliyetler, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından hazırlanan rapor doğrultusunda değerlendirilir.

Toplantı sonunda memnuniyetin belirlenen hedefin altında olduğu sorular için genel değerlendirme yapılarak ve iyileştirici faaliyetler belirlenerek Kalite Yönetim Temsilcisi'ne sunulur. Düzeltici faaliyetler Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından takip edilir.

Müşterilerden ve personelden gelen tüm geri bildirimler laboratuvar tarafından sürekli iyileştirme olarak kabul edilir.

5.14. Analizlerin Taşeron Verilmesi

Laboratuvarımız önceden tahmin edilemeyen sebeplerden dolayı (meselâ, iş yoğunluğu, kapsamda yer almayan herhangi bir parametre veya geçici kapasite düşmesi) veya sürekli olarak işi taşeron verebilir. Yeterli bir taşeron, TS EN ISO/IEC 17025 standardının şartlarını sağlayan taşerondur. Bu taşeronun akredite olması tercih sebebidir. Ayrıca ilgili bakanlıktan yetki belgesi almış laboratuvarlar da gerekli yeterliliği sağlamış olduğu kabul edilir.

Taşeron kullanımı ile ilgili olarak müşteriye yazılı olarak bilgi verilir ve mümkün olduğu hallerde yazılı onayı alınır. Taşeron kullanımı ile ilgili bilgi tercihen müşteriye teklif gönderimi sırasında verilir. Taşeronların yürüttüğü işler ile ilgili sorumluluklar laboratuvarımız tarafından üstlenilir. Taşerondan hizmet almadan önce Taşeron Sözleşmesi ve/veya İş Birliği Sözleşmesi imzalanır. Hizmet sözleşmesinin ekinde mutlaka Akreditasyon Belgesi, kapsamı Bakanlık Yetki Belgesi ve Analiz Kapsamı yer almalıdır. Sözleşme yapılırken, Taşeron Sözleşmesinde ve/veya İş Birliği Sözleşmesinde ilgili standartlar ve müşteri gereksinimleri göz önünde bulundurulur. Bu taşeronlar Taşeron Ve Tedarikçi Değerlendirme Kartı ve Onaylı Taşeron Ve Tedarikçi Listesi'ne kaydedilir.

Taşeron laboratuvar değerlendirmeleri Taşeron Ve Tedarikçi Değerlendirme Kartı ile yıl sonunda yapılır. Yapılan değerlendirme sonucuna göre uygun bulunan taşeronlar ile çalışılmaya devam edilir ve gerektiğinde sözleşme yenilenir. Uygun bulunmayan taşerondan düzeltici faaliyet talebinde bulunulur. Eğer yeterli bir faaliyet alınamazsa taşeron ile sözleşme fesh olunur ve Onaylı Taşeron Ve Tedarikçi Listesi'den çıkarılır.

6. Kayıtlar

HAZIRLAYAN	KONTROL&ONAY
Kalite Yönetim Temsilcisi	Şirket Müdürü

"ELEKTRONİK NÜSHA BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR"



MÜŞTERİ İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU	PR-03
YAYIN TARİHİ	01.06.2018
REVİZYON NO	01
REVİZYON TAR.	29.12.2021

Bu prosedürün uygulanması sonucu ortaya çıkan kayıtların nerede ve ne kadar süre ile saklanması gerektiği "Kalite Kayıtları Listesi"nde belirtilmiştir.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR

TS EN ISO/IEC 17025 Madde 4.1 - 4.2 - 5 - 7.1 - 8.6- 7.9
PR-07 Uygun Olmayan İşin/Deneyin Kontrolü Prosedürü
PR-20 Tarafsızlık ve Gizlilik Prosedürü
PR-05 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
PR-12 Numunelerin Kabulü Muhafazası Hazırlanışı ve İzlenebilirliği Prosedürü

REVİZYON TAKİBİ

Rev. No	Rev. Tarihi	Revizyon Sayfası	Değişiklik	Revizyonu Yapan
01	29.12.2021	Tümü	<i>Dokümanın %70'inden fazlasında değişiklik yapılmıştır.</i>	<i>BDU</i>

HAZIRLAYAN	KONTROL&ONAY
Kalite Yönetim Temsilcisi	Şirket Müdürü

"ELEKTRONİK NÜSHA BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR"



MÜŞTERİ İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

DOKÜMAN KODU	PR-03
YAYIN TARİHİ	01.06.2018
REVİZYON NO	01
REVİZYON TAR.	29.12.2021

--	--	--	--	--

HAZIRLAYAN	KONTROL&ONAY
Kalite Yönetim Temsilcisi	Şirket Müdürü

"ELEKTRONİK NÜSHA BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR"