

MÜŞTERİYLE İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

Doküman No:	PR-02
İlk Yayın Tarihi:	10.01.2014
Revizyon Tarihi:	17.02.2023
Revizyon No:	13
Sayfa:	1/10

REVİZYON KONTROL TABOSU

REV. NO	REVİZYON TANIMI	SAYFALAR	TARİH
00	İlk Yayın	-	10.01.2014
01	TS EN ISO/IEC 17025:2012 Standardı kapsamında Kalite sorumlusunun yetkileri revize edilmiştir.	1	24.10.2014
02	TS EN ISO/IEC 17025:2012 Standardı kapsamında dış kaynaklı doküman başlığı revize edilmiştir.	5	10.11.2014
03	TS EN ISO/IEC 17025:2012 Standardı kapsamında Doküman Değişiklikleri başlığı revize edilmiştir.	5	13.08.2015
04	TS EN ISO/IEC 17025:2012 Standardı kapsamında Anketlerin yapılması ve değerlendirilmesi başlığının eklenmesi.	5	11.02.2016
05	TS EN ISO/IEC 17025:2012 Standardı kapsamında gerçekleştirilen TÜRKAK denetimi sonucu ENLAB yönetim sisteminin dokümana eklenmesi	3-4	02.04.2018
06	TS EN ISO/IEC 17025:2017 Standardının Genel Revizyona uğraması	Tüm Sayfalar	25.06.2018
07	TS EN ISO / IEC 17025:2017 Standardı Kapsamında Kalite Sorumlusu Yerine Kalite Yöneticisi, Laboratuvar Sorumlusu Yerine Laboratuvar Yöneticisi ifadesi yazılmıştır. Uygulama ve Müşteri İle İlişkiler kısmının içeriğinde revizyon yapılmıştır.	2-3-7	23.10.20108
08	TS EN ISO / IEC 17025:2017 Standardının revizyona uğraması sebebiyle Karar Kuralı açıklanmıştır.	5-6-7	14.02.2019
09	Laboratuvarlar arası iş birliğinin iş hijyeni ölçümleri için detaylı açıklanması	10-11	17.07.2019
10	26-27.09.2020 TÜRKAK Gözetim ve Kapsam Genişletme Denetimi sonucu; Müşteri taleplerinin nasıl kayıt altına alınması gerektiği ile ilgili açıklamaların güncellenmesi	3-4	09.10.2020
11	23-24.12.2020 TÜRKAK Gözetim ve Kapsam Değişikliği Denetimi sonucu; Müşteriye yapılması gereken açıklamaların Teklif ve Sözleşme Formu ile yapılacağına dair bilgilerin eklenmesi	4-5-8-9-11	28.01.2021
12	29-30 Ekim ve 01 Kasım 2021 tarihinde gerçekleştirilen TÜRKAK denetiminde bulunan 10. Uygunluğa istinaden, prosedürde yeni oluşturulan TL-02 Laboratuvar Bilgi Yazılım Sistemi (Enlab) Talimatına atıfta bulunulması	Tüm Sayfalar	22.12.2021
13	26-27 Aralık 2022 tarihinde gerçekleştirilen TÜRKAK denetiminde bulunan 1., 7. ve 10. Uygunluğa istinaden prosedürde ilgili tanımlamaların yapılması	Tüm Sayfalar	17.02.2023

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Şirket Müdürü
---------------------------------	----------------------------

MÜŞTERİYLE İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

Doküman No:	PR-02
İlk Yayın Tarihi:	10.01.2014
Revizyon Tarihi:	17.02.2023
Revizyon No:	13
Sayfa:	2/10

1. AMAÇ

10.01.2014 tarihinde yürürlüğe giren ilgili prosedürün amacı, TS EN ISO/IEC 17025 Standardı kapsamında MAVİ BEYAZ İş Sağlığı ve İş Güvenliğinin Kalite Yönetim Sistemi kapsamında verilen hizmete bağlı şartların belirlenmesi, gözden geçirilerek hizmetin uygunluğunun sağlanması ve müşteri ile iletişimin nasıl gerçekleştiğinin, müşteri memnuniyetinin nasıl ölçüleceğinin açıklanmasıdır.

2. KAPSAM

Kalite Yönetim Sistemi dahilindeki tüm faaliyetler bu prosedürün uygulama alanındadır. Bu prosedürün uygulanmasından, tüm çalışanlar sorumludur.

3. SORUMLULUKLAR

Kalite Yöneticisi, bu prosedürün yürütülmesinden sorumludur.

Tüm personel, müşteriye ait gizli bilgilerin ve tescilli hakların korunmasından, tüm uygulamaların ve kayıtların tutulmasından sorumludur.

4. TANIM ve KISALTMALAR

TS EN ISO/IEC 17025 TS EN ISO/IEC 17025 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği İçin Genel Gereklilikler

Müşteri: Mal ve hizmet talep eden kişi ya da kuruluş.

Dış Tedarikçi: Malzeme alımı, hizmet alımı yapılan gerçek veya tüzel kişiler ile bunların oluşturdukları ortak girişimler.

Taşeron: Laboratuvarın önceden tahmin edilemeyen sebeplerle (iş yoğunluğu, daha fazla uzmanlığa ihtiyaç duyma veya geçici kapasite düşmesi vb.), akreditasyon kapsamındaki deneylerin gerçekleştirilmesi için hizmet aldığı kuruluşlar.

UOB / VOC: Uçucu Organik Bileşen

5. UYGULAMA

Deney hizmetinin verilmesinde temel ilke, TS EN ISO/IEC 17025 Standardına Uygun bir şekilde talep edilen deney metodunun müşteri ihtiyacını karşılaması yönündedir.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Şirket Müdürü
---------------------------------	----------------------------

MÜŞTERİYLE İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

Doküman No:	PR-02
İlk Yayın Tarihi:	10.01.2014
Revizyon Tarihi:	17.02.2023
Revizyon No:	13
Sayfa:	3/10

Müşterilere Sağlanan Hizmetler

• İş Sağlığı ve Güvenliği Ölçümleri - Ortam Gürültü Ölçümleri - Kişisel Gürültü Maruziyeti Ölçümleri - Gürültü Frekans Analizleri (1/1 Oktav band ve 1/3 Oktav band merkez frekanslarında) - Gürültü Haritası Hazırlama - Gaz- Buhar Ölçümleri (Organik, inorganik, asit ölçümleri) - Toz Maruziyeti Ölçümleri - Ortam Toz Ölçümleri - Termal Konfor Ölçümleri (PMV, PPD, WBGT) - Aspirasyon ve Hava Akım Hızı Ölçümleri - Kişisel Kimyasal Madde (UOBB) Maruziyeti ölçümleri - Titreşim Ölçümleri (1/1 Oktav band ve 1/3 Oktav band merkez frekanslarında) - El – Kol Titreşim Maruziyet Ölçümleri - Tüm Vücut Titreşim Maruziyet Ölçümleri - Zemin, Titreşim Ölçümleri - Aydınlatma Ölçümleri	• Emisyon ve İmisyon Ölçümleri - Toz (Partikül Madde) Tayini - Yanma Gazları (O₂, CO, CO₂, SO₂, NO, NO₂, NO_x) Tayini - Ağır Metal Tayini (Ag, As, Ba, Be, Cd, Cr, Co, Cu, Mn, Sb, Ni, Pb, Se, Tl, Zn, Hg, P, As, Cd, Co, Cr, Cu, Mn, Ni, Pb, Sb, Tl, V) - Flor ve Klor Tayini - İsilik Tayini - Nem Tayini - Hız ve Debi Tayini - Asgari Baca Yüksekliği (ABAK) Hesabı - Kütleli Gaz Debisi Tayini - Uçucu Organik Bileşenler (VOC) Örnekleme - Partikül Madde (PM10) Örnekleme ve Tayini - Hava Kalitesi Ölçümleri ve Modelleme Çalışmaları - Hava Kalitesi Çöken Toz Ölçümleri	• Gürültü-Titreşim Ölçümleri - Çevresel Gürültü Ölçümleri - Çevresel Titreşim Ölçümleri - Akustik Gürültü Ölçümleri
--	--	--

Hizmete Bağlı Şartların Belirlenmesi

Hizmete bağlı şartlar, laboratuvarın kendisi, yasal otoriteler (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ile T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından yürütülen mevzuatlar) ve müşteriler tarafından (Deney Hizmetinin Çevre ve İş Sağlığı Güvenliği mevzuatına uygun olarak, insan sağlığı ile iş güvenliği açısından gerekli özenin gösterilerek, eksiksiz ve zamanında yapılması vb.) belirlenen şartları kapsamaktadır. Laboratuvar, gerçekleştireceği deney hizmetinde bu şartların yerine getirilmesi için gerekli tedbirleri alır, kalite yönetim sisteminin gerekliliklerini karşılayarak müşteri memnuniyetini sağlar.

Taleplerinin, Tekliflerin ve Sözleşmelerinin Gözden Geçirilmesi ve Gerçekleştirilmesi

Müşteri taleplerinin laboratuvara mail, telefon veya yazılı olarak iletildiği durumlarda Müşteri Talepleri Kayıt Formu **FR 32** aracılığıyla müşterinin kendisi veya müşteriyle iletişime geçen personel tarafından kayıt altına alınır. Müşteri Talepleri Kayıt Formu **FR 32** ile kayıt altına alınan taleplerin formda bulunan “açıklamalar/notlar” kısmında talebin hangi doğrultuda yapıldığı belirtilmeli ve ek açıklamalar var ise bu bölüme yazılmalıdır.

Not-1: T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı yeterlilik kapsamında yapılan, Emisyon-İmisyon, Akustik Gürültü ve Çevresel Titreşim Ölçümleri için 16 Şubat 2019 tarihi itibarı ile Çevre mevzuatı kapsamında izin, izleme, teyit ve lisans amaçlı ölçüm ve analiz başvuruları T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, Merkezi Laboratuvar Bilgilendirme Sistemi (MELBES) üzerinden yapılmaya başlanmıştır.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Şirket Müdürü
---------------------------------	----------------------------



MAVİ BEYAZ
İŞ SAĞLIĞI VE İŞ GÜVENLİĞİ TİC.LTD.ŞTİ.

MÜŞTERİYLE İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

Doküman No:	PR-02
İlk Yayın Tarihi:	10.01.2014
Revizyon Tarihi:	17.02.2023
Revizyon No:	13
Sayfa:	4/10

MELBES üzerinde, ölçüm ve analizler başvurulara istinaden laboratuvara talep gelmeden, otomatik olarak atanmakta olup bu atamalar için Müşteri Talepleri Kayıt Formu **FR 32** doldurulur iken açıklamalar kısmında "T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı- MELBES atama" kısmı işaretlenmelidir.

Not-2: T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, Merkezi Laboratuvar Bilgilendirme Sistemi (MELBES) haricinde, laboratuvara sadece Türk Akreditasyon Kurumu Akreditasyon Kapsamında Emisyon-İmisyon, Akustik Gürültü ve Çevresel Titreşim Ölçümleri talebi olduğu takdirde Müşteri Talepleri Kayıt Formu **FR 32** doldurulur iken açıklamalar kısmında "Sadece TÜRKAK kapsamında talep" kısmı işaretlenmelidir.

Müşteri talepleri Şirket Müdürü tarafından değerlendirilir ve laboratuvara ait olan ENLAB yönetim sistemi üzerinden Teklif ve Sözleşme Formu **FR 60** ile teklif oluşturularak mail ortamından müşterinin onayına sunulur. Onaylanan teklifler mail ortamından laboratuvara iletilerek ilgili ölçüm/analizlerin hazırlıkları yapılır. ENLAB Yönetim Sisteminde teklifin hangi bölümde ve ana başlık altında hazırlandığı bilgisi **TL 02** Laboratuvar Bilgi Yazılı Sistemi (ENLAB) Talimatında açıklanmaktadır.

Not-3: T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, Merkezi Laboratuvar Bilgilendirme Sistemi (MELBES) üzerinden laboratuvara atanan ölçüm ve analizler için, Şirket Müdürü sistemde kendine tanımlı kullanıcı ve şifresi ile giriş yaparak ilgili ölçüm parametrelerine yönelik Teklif ve Sözleşme Formu **FR 60** ile teklifi oluşturur ve ölçüm/analizlerin hazırlıklarının yapılabilmesi için direkt onaylı halini laboratuvar birimine iletir.

Eğer müşterinin teklif üzerinde fiyat veya ölçümler ile ilgili revize yapılmasını istediği herhangi bir durum söz konusu olursa yine ENLAB yönetim sistemi üzerinde teklifte revizyon yapılır ve revize teklif tekrar mail ortamından müşteriye iletir.

Teklifte revizyon söz konusu olduğunda sistem otomatik olarak ilgili teklif numarasının son hanesinde bulunan "R0" revizyon kodunu "R1" olarak değiştirerek önceki revizyonları "Revize Teklifler" sekmesi altında saklar. Böylece sistem üzerinden revizyona uğrayan tekliflerin önceki ve son hallerinin takibi yapılmış olur.

Tekliflerin iptali söz konusu olduğunda veya tekliflerin faturalarının kesildiği durumlarda teklifler otomatik olarak "Kapalı Teklifler" sekmesi altında saklanarak izlenebilirliği sağlanmış olur.

Müşteriler tarafından talep edilen İş hijyeni kişisel maruziyet veya ortam ölçümlerine istinaden hazırlanacak raporlarda, sonuçların değerlendirilmesi yapılmaz, uygunluk veya uygunsuzluk beyanı raporda verilmez. İş hijyeni kişisel maruziyet veya ortam ölçümlerine istinaden hazırlanacak raporlarda "Karar Kuralı" uygulanmaz. İş hijyeni kişisel maruziyet veya ortam ölçümlerine istinaden hazırlanacak raporlarda, ölçüm sonuçları, ölçüm belirsizliği değeri ile birlikte tablolarla verilir.

Müşteriler tarafından talep edilen Çevre Emisyon-İmisyon ölçümlerine istinaden hazırlanacak raporlarda, müşteri tarafından talep edilmesi doğrultusunda "ILAC G8 Karar Kuralları ve Uygunluk Beyanlarına İlişkin Rehber" de belirtilen "Basit Kabul Kuralına Göre İkili Beyan"

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Şirket Müdürü
---------------------------------	----------------------------

MÜŞTERİYLE İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

Doküman No:	PR-02
İlk Yayın Tarihi:	10.01.2014
Revizyon Tarihi:	17.02.2023
Revizyon No:	13
Sayfa:	5/10

karar kuralı uygulanarak ölçüm belirsizlikleri verilir.

NOT: Çevre Emisyon-İmisyon ölçümlerine istinaden hazırlanacak raporlarda, “ILAC G8 Karar Kuralları ve Uygunluk Beyanlarına İlişkin Rehber” e göre Karar Kuralı ve Uygunluk Beyanı Uygulamaları TL 20 Rapor Yönetim Talimatında anlatılmaktadır.

Yukarıda bahsedilen bu hususlar, müşterinin ölçüm talebi doğrultusunda firmada keşif yapıldıktan sonra teklif ve sözleşme aşamasında, Teklif ve Sözleşme Formu **FR 60 ile müşteriye bildirilir.**

Analiz talep formları ile birlikte gelen bir talep yazısı var ise üst yazı, Gelen ve Giden Evrak Kayıt Defterine **FR 36** kaydedilir. Gelen talepler laboratuvarın ve personelin yeterliliği, iş planına göre talep edilen tarihte yapılıp yapılamayacağı konularında Şirket Müdürü veya Yetki ve Sorumluluk Talimatına **TL 01** göre yetkili personel tarafından gözden geçirilir.

Müşterilerden gelen analiz talep yazılarında deneylerin yapılabilmesi için eksik bilgiler, yanlışlıklar tespit edildiği veya karşılanamayan / uygun bulunmayan talepler olduğu durumlarda konu ile ilgili müşteri yazılı veya sözlü olarak bilgilendirilir. İlgili analiz talep formuna gerekli açıklama yazılır. Böylece, talep ile sözleşme arasındaki herhangi bir farklılık, işe başlanmadan önce giderilir.

Ölçüm hizmetinde, gelen ölçüm talepleri ile ilgili Yetki ve Sorumluluk Talimatına **TL 01** uygun olarak bir teklif hazırlanır. Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne **PR 01** göre hazırlanan teklifler Müşteriler Listesi Formu **FR 33** kaydedilir. Müşterinin ilgili teklifi onayından sonra deney hizmetinin gerçekleştirilmesi ile ilgili süreç başlatılır. (Müşterinin teklifi onaylayıp faks-mail ya da elden göndermesiyle birlikte teklif sözleşme niteliği kazanır ve deney hizmetlerinin gerçekleştirilmesiyle ilgili süreç başlatılır.) Onay mümkün olduğunca yazılı olarak alınmaya çalışılır, müşteri ile görüşmeyi yapan personel tarafından teklifin son hali bastırılarak üzeri kaşelenip sipariş teyidinin kimden alındığı ve tarihi yazılır, son olarak müşteri dosyasına yerleştirilir. Teklifler, teslim ve teslim sonrası hizmetler için şartlar da dahil olmak üzere müşteri tarafından belirtilmiş olan şartları, istenen hizmetle ilgili kullanılan metotların bilgisini ve ticari şartları içerir.

Müşteriye **verilecek** hizmetin sağlanması kapsamında, dış tedarikçi (**tedarikçi laboratuvar**) kullanılacaksa konu ile ilgili bilgiler müşteriye hazırlanacak olan Teklif ve Sözleşme Formunda **FR 60** belirtilir ve müşterinin bilgilendirilmesi sağlanarak müşteriden onay alınır.

NOT: Laboratuvarın, “Laboratuvarlar Arası Sözleşme” yapılarak çalışabileceği birden fazla tedarikçi laboratuvar bulunması durumunda Teklif ve Sözleşme Formunun **FR 60 ilgili bölümünde çalışılacak laboratuvarlar müşterinin seçimine sunulmaktadır.**

Laboratuvarda verilen deney hizmetleri esnasında taşeron laboratuvar kullanılmamaktadır.

Gerçekleştirilen deney hizmetine ilişkin ödeme koşulları Fiyat Listesi **LS 01** baz alınarak belirlenir. Hizmet bedeli, müşteri tarafından belirlenen ödeme koşullarına uygun olarak Laboratuvarın hesap numarasına yatırılır.

Uygun bulunan analiz talepleri ile ilgili aşağıdaki işlemler gerçekleştirilir;

Verilecek hizmet, Hizmetin Sağlanması Prosedürüne **PR 10** uygun olarak gerçekleştirilir.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Şirket Müdürü
---------------------------------	----------------------------

MÜŞTERİYLE İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

Doküman No:	PR-02
İlk Yayın Tarihi:	10.01.2014
Revizyon Tarihi:	17.02.2023
Revizyon No:	13
Sayfa:	6/10

Sözleşme koşullarında yapılan her türlü değişiklik veya sapmalar bundan etkilenecek tüm personele ve müşteriye ölçümün gerçekleştirilmesinden en az iki gün önce bildirilir. (Çalışma esnasında ölçüm sayılarında veya ölçüm çeşidinde bir değişiklik talebi gelmesi durumunda sözleşme üzerinde her iki tarafın imzalı onayı ile birlikte değişiklik yapılır.)

Müşteri ile İletişim

Müşteri ile ilgili tüm bilgiler (müşteri adı, adresi, faksı, telefon, e-posta vb) Müşteri Talepleri Kayıt Formu **FR 32** üzerinde kayıt altına alınır.

Sözleşme veya talebin karşılanma süresi boyunca, şartlar veya çalışmanın sonuçları ile ilgili olarak müşteri ile yapılan görüşmeler, görüşmeyi yapan personel tarafından Müşteri Görüşmeleri Kayıt Formu **FR 34** aracılığıyla kayıt altına alınır ve sözleşme şartlarını etkileyen bir değişiklik olduğunda bu durum hakkında Şirket Müdürü veya ilgili personel bilgilendirilir.

Laboratuvar; kanunen veya sözleşmeden kaynaklı olarak yetkili kılındığı, yasal zorunluluklar haricinde, müşteriye ait gizli bir bilgiyi açıklamak zorunda olduğu durumlarda, kanunen yasaklanmadıkça, müşterinin haberdar edileceği ve onayının alınacağı hakkında, Teklif ve Sözleşme Formunda **FR 60** ilgili maddeler ile müşteriyi bilgilendirir. Söz konusu durumun gerçekleşmesi aşamasında müşteri ya da ilgili şahıs haberdar edilerek bilgi verilir ve yapılan görüşmeler Müşteri Görüşmeleri Kayıt Formu **FR 34** ile kayıt altına alınır.

Laboratuvar, müşteriye verdiği hizmet doğrultusunda hazırlanan deney raporlarında kullanılan TÜRKAK Akreditasyon markasının müşterileri veya herhangi bir üçüncü tarafın kullanamayacağı hususunu Teklif ve Sözleşme Formunda FR 60 ilgili maddeler ile müşteriyi bilgilendirmektedir.

Müşteri dışındaki (şikâyetler, otorite, düzenleyici merciler vb.) kaynaklardan elde edilen müşteri ile ilgili bilgiler, müşteri ve laboratuvar arasında gizli kalır. Bu bilgileri sağlayan (kaynak), laboratuvarca gizli tutulur ve kaynak tarafından onaylanmadığı sürece müşteri ile paylaşılmaz.

Müşteri ile taleplerine açıklık kazandırmaları ve yapılan işle ilgili hizmet performansını izlemeleri için, diğer müşterilere karşı gizliliği sağlamak koşulu ile iş birliği yapılır. İş birliği kapsamında, arzu ettiğinde müşterinin deney çalışmalarına tanık olabilmesine izin verilir.

Hazırlanan deney raporları Rapor Yönetim Talimatında **TL 20** belirttiği şekilde müşteriye iletilir.

Deney sonuçları, deney raporları adı altında, müşterilere sadece kâğıda basılı, imzalı ve mühürlü halde iletilir. Çevre ve Şehircilik Bakanlığına Bağlı olarak gerçekleştirilen Emisyon ve İmisyon (Hava Kalitesi) Ölçümlerine ait deney raporlarında kâğıda basılı olarak Deney Raporu ve Özet Raporu ek olarak CD formatında da müşteriye iletilmesi sağlanır.

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Şirket Müdürü
---------------------------------	----------------------------

MÜŞTERİYLE İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

Doküman No:	PR-02
İlk Yayın Tarihi:	10.01.2014
Revizyon Tarihi:	17.02.2023
Revizyon No:	13
Sayfa:	7/10

Müşteri Şikayet ve Önerilerinin Gözden Geçirilip Değerlendirilmesi

Müşterinin herhangi bir şikayetin olması durumunda, şikayetin kayıt altına alınabilmesi ve değerlendirilebilmesi için, laboratuvara ulaşarak (telefon, mail gibi kanallardan) şikayetini belirtebileceği Teklif ve Sözleşme Formu FR 60 ile müşteriye bildirilir.

Müşteriden sözlü, yazılı veya e-mail olarak herhangi bir şikayet/öneri gelmesi durumunda; şikayeti alan personel tarafından Müşteri Şikayet/ Öneri Kayıt Formu **FR 37** doldurularak **kayıt altına alınarak** Kalite Yöneticisi ve **Şirket Müdürü** bilgilendirilir. Şikayet doğrultusunda **Kalite Yöneticisi ve Şirket Müdürü** konuyu inceleyerek **şikayetin 5 iş günü içerisinde değerlendirilmesini sağlar.** **Kalite Yöneticisi ve Şirket Müdürü, şikayete konu olan birime, şikayet sahibi ve şikayete konu olan kişi/kişiler ile görüşür ve şikayetin kabul edilip edilmeyeceğine karar verir.** **Şirket Müdürü, şikayet değerlendirmesi bittiğinde, şikayet ile ilgili alınan kararları aynı gün içinde şikayet sahibine şikayetin kabul/red edildiğini gerekçesini de belirtilerek, Kalite Yöneticisi tarafından (şikayet ile ilgili birim personellerinin de mail bilgi bölümüne eklenmesini sağlayarak) mail ortamında bildirilmesi kararını alır.**

Şikayet;

Laboratuvarın verdiği veya taşeron laboratuvarından alınan hizmetleri kapsamıyorsa ve Yasal zorunluluk nedeniyle yapılan bir çalışma ise, müşteri mail ortamında Kalite Yöneticisi tarafından gerekçesiyle birlikte bilgilendirilerek, gelen şikayet değerlendirmeye alınmaz.

Şikayetler;

- Talep alma, teklif ve sözleşme hazırlama hizmeti ve süreci
- Numune alma, ölçüm, analiz, raporlama hizmeti ve süreci
- Taşeron laboratuvarı hizmeti ve süreci
- İdari hizmetler (para yatırma, telefon hizmetleri, faturalandırma, raporların müşteriye ulaştırılması v.b.) ve süreci v.b. süreçler ile ilgili olabilir.

Şikayet konusunda, Şirket Müdürü koordinasyonunda ilgili birim yöneticileriyle beraber inceleme yapılır. Yapılan incelemeyle ilgili durum Müşteri Şikayet/ Öneri Kayıt Formu FR 37 ile kayıt altına alınır.

Şikayet, taşeron laboratuvarı hizmeti ve süreci ile ilgili bir şikayetse; taşeron laboratuvarı ile görüşülerek değerlendirilir ve işlem yapılır.

Şikayet kabul edildi ise Kalite Yöneticisi, şikayet için Düzeltici Faaliyet Prosedürüne FR 15 göre işlemleri yürütür. Kalite Yöneticisi, geribildirimler / kayıtlar doğrultusunda şikayetin kök nedenini tespit eder. Belirlenen kök nedene uygun olarak yapılması gereken faaliyetleri belirler.

Şikayet konusu sunulmuş ölçüm/analiz raporu ile ilgili ise, söz konusu rapor hakkında gerekli incelemelerin yapılabilmesi için Kalite Yöneticisi, Laboratuvar Yöneticisini bilgilendirerek

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Şirket Müdürü

MÜŞTERİYLE İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

Doküman No:	PR-02
İlk Yayın Tarihi:	10.01.2014
Revizyon Tarihi:	17.02.2023
Revizyon No:	13
Sayfa:	8/10

incelemelerin yapılmasını sağlar. Laboratuvar Yöneticisi tarafından, rapor ile ilişkili personeller ve ilgili personellerin gerçekleştirdiği işlemler için, personellerin vekilleri ile birlikte rapora dair baştan sona incelemeler gerçekleştirilir.

Bunun için başlıca incelemeler aşağıda verilmiştir:

- Rapor için gerçekleştirilen hesaplamalar,*
- Analiz/ölçüm çıktılarının hesaplama aşamasında doğru geçirilmiş olup olmadığı,*
- Ölçüm/Analiz esnasında doğru yöntemlerin uygulanıp uygulanmadığı,*
- Ölçüm/Analiz aşamasında kullanılan cihazlar ve çözümler,*
- Ölçüm/Analiz yöntemi uygulayan kişi/kişilerden kaynaklanabilecek hatalar,*
- Ölçüm/Analiz ile ilgili kayıtlardaki bulgular, olabilecek aksaklıklar,*
- Ölçüm/Analiz ile ilgili kalite kontrol ve doğrulama çalışmaları,*
- Rapor yazma aşamasında sehven yapılmış hatalar (kopyala/yapıştır, yanlış yazım, yanlış ifade vb.)*

Şikayet konusu rapor/hesaplama/analiz/ölçümün incelenmesi sonucu deney tekrarı veya düzeltme gerektirmeyen hususlar, rapor/hesaplama/analiz/ölçüm bulgularının doğruluğu, analiz/ölçüm yönteminin güvenilirliği gibi bilgiler değerlendirme sonucu olarak kaydedilerek Müşteri Şikayet/ Öneri Kayıt Formu FR 37 ile kayıt altına alınarak, ilgili bilgilendirmeler yapılır.

Ölçüm/Analiz tekrarı yapılması durumunda farklı sonuçlar elde ediliyor ise ikinci bir değerlendirme yapılarak sebepleri araştırılır. Doğru sonuç verildiğine dair makul verilerin elde edilmesi amacıyla Laboratuvar Yöneticisi, Kalite Yöneticisi ve Şirket Müdürüne bilgi vererek ölçümün/analizin yenilenmesini isteyebilir.

Sonuç müşteri açısından yine de tatmin edici olmaz ise her iki tarafında kabul ettiği TS EN ISO/IEC 17025 standardı şartlarını sağlayan hakem laboratuvar tarafından ölçüm/analizin gerçekleştirilmesi için gerekli işlemler yürütülür.

Rapor hesaplama/analiz/ölçümde hata var ise, gerekli açıklama yapılarak yeniden düzenlenir. Müşteri bilgilendirilerek eski raporun en geç 2 hafta içerisinde geri çekilmesi sağlanır. Müşteri kamu kurum/kuruluşu ise üst yazı ile bilgilendirme yapılır. Müşterinin raporu geri göndermek istememesi durumunda konu ile ilgili yazılı gerekçe alınır.

Teklif ve Sözleşme Formu FR 60 ile aşağıdaki hususlar hakkında müşteri bilgilendirilmektedir:

-Laboratuvar tarafından verilen deney sonuçlarına itiraz süresi ölçüm/analiz raporu çıktıktan için 15 gün olduğu,

-Hakem laboratuvar tarafından ölçüm/analizin gerçekleştirilmesi sonucu masrafların haksız

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Şirket Müdürü
---------------------------------	----------------------------

tarafça ödeneceği,

-Tekrar analizlerinde aynı sonuçların bulunması durumunda müşteriden tam hizmet bedelinin tahsis edileceği,

Tüm şikayetler; Müşteri Şikayet/Öneri Kayıt Formu FR 37 ile kayıt altına alınarak Müşteri Şikayet Öneri İzleme Formu FR 57 ile Kalite Yöneticisi tarafından takip edilir.

Kalite Yöneticisi Müşteri Şikayet Öneri İzleme Formu FR 57 ile izlenen şikayetler hakkındaki bilgileri ve değerlendirmeleri Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında gündeme getirir.

NOT: Şikayet konusu Kalite Yönetim birimi ile ilgili ise, söz konusu şikayet hakkında gerekli incelemelerin ve değerlendirmelerin yapılabilmesi, kararların alınabilmesi için yukarıda ifade edilen işlemlerin yürütülmesi Laboratuvar Yöneticisi tarafından gerçekleştirilir.

5.5 Anketlerin Yapılması ve Değerlendirilmesi

Müşteriye, verilen hizmetin değerlendirilmesi amacıyla, hizmet sonrasında hazırlanan ölçüm raporu ile birlikte Müşteri Memnuniyet Anket Formu **FR 38** iletilir. **Müşteri memnuniyet anket** formları laboratuvara ulaştıktan sonra (kargo, mail vb. kanallarla), Rapor Sorumlusu tarafından **Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Formu FR 76** ile, müşteri memnuniyet anketi formundaki her bir soru için toplanan tüm anket çalışmalarını kapsayacak şekilde istatistiksel olarak değerlendirilir. Anket Formlarının toplanması sırasında müşterinin memnun olmadığı herhangi bir konu var ise ve anket sonuçlarında orta (3), kötü (2) ve çok kötü (1) puan alan sorular var ise müşteri şikayeti olarak kabul edilir ve Düzeltici Faaliyet Prosedürüne **FR 15** göre işlemleri yürütür.

Laboratuvarımıza ulaşan anket formları Kalite Yöneticisi tarafından saklanır. Anket sonuçları yıllık olarak, Kalite **Yöneticisi** koordinasyonun da **ölçüm/analiz/rapor** sorumluları ile birlikte değerlendirilir.

Müşteriden elde edilen memnuniyete dair bilgiler Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında değerlendirilir ve müşteri hizmetlerinin geliştirilmesi, iyileştirilmesi ve hedeflerin belirlenmesi için kullanılır.

5.6 Laboratuvarlar Arası İş Birliği

Laboratuvarda Çalışma ve Sosyal Güvenlik bakanlığı kapsamında verilen hizmetlerde “İş Hijyeni Ölçüm Test ve Analizi Yapan Laboratuvarlar Hakkında Yönetmelik” gereği;

Laboratuvar, kapsamındaki parametreler için; iş yoğunluğu, daha fazla uzmanlığa ihtiyaç duyma veya kapasitenin geçici olarak düşmesi gibi önceden tahmin edilemeyen sebeplerden dolayı hizmet veremediğinde; İSGÜM’e sunacağı bilgi ve belgelerin uygun görülmesi halinde ön yeterlik veya yeterlik belgesi almış ve kapsamında hizmet alınacak parametrelerin yer aldığı diğer bir laboratuvarlardan hizmet alabilir.

Bu durumda;

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Şirket Müdürü
---------------------------------	----------------------------

MÜŞTERİYLE İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

Doküman No:	PR-02
İlk Yayın Tarihi:	10.01.2014
Revizyon Tarihi:	17.02.2023
Revizyon No:	13
Sayfa:	10/10

- a) Hizmet alan laboratuvar, hizmet aldığı laboratuvarın unvanı ve parametrelerin listesi ile hizmet alma gerekçesine dair bilgi ve belgeleri İSGÜM'e bildirir.
- b) Hizmet veren laboratuvar parametrenin; ön inceleme, numune alma, analiz gibi tüm süreçlerini kendisi yürütür. Hizmet alan laboratuvara veya üçüncü bir laboratuvara bu süreçlerden bir kısmını veya tamamını devredemez.
- c) Hizmet alan laboratuvar, hizmet aldığı parametreyle ilgili sadece raporlama yapar. Hizmet alan laboratuvar yapmadığı iş hijyeni ölçüm, test ve analiz hizmetine ilişkin hizmet aldığı laboratuvarın yaptığı işlerden Bakanlığa ve iş hijyeni ölçüm, test ve analizi yaptıran işverene karşı sorumludur.
- Hizmet alım sözleşmeleri; hizmet alan laboratuvar ön yeterlik belgesine sahip ise ön yeterlik süresince toplam altı aydan, yeterlik belgesine sahip ise yeterlik süresince toplam bir yıldan fazla olamaz.
- Yetkisi olmayan parametreden işbirliği yapan laboratuvarlar yetkisi bulunmayan parametreden ölçüm yapmış olarak değerlendirilir.
- Laboratuvarımızda Çevre ve Şehircilik Bakanlığı kapsamında verilen hizmetlerde laboratuvarlar arası iş birliği yapılabilir ve taşeron laboratuvar kullanılabilir.

6. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- PR 01 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
PR 05 Sürekli İyileştirme Prosedürü
PR 10 Hizmetin Sağlanması Prosedürü
PR 13 Ölçüm Sonuçları Kalite Kontrol ve Raporlama Prosedürü
TL 01 Yetki ve Sorumluluk Talimatı
TL 02 Laboratuvar Bilgi Yazılı Sistemi (ENLAB) Talimatı
TL 20 Rapor Yönetim Talimatı
FR 32 Müşteri Talepleri Kayıt Formu
FR 33 Müşteriler Listesi Formu
FR 34 Müşteri Görüşmeleri Kayıt Formu
FR 36 Gelen ve Giden Evrak Kayıt Defteri
FR 37 Müşteri Şikayet/ Öneri Kayıt Formu
FR 38 Müşteri Memnuniyet Anketi Formu
FR 57 Müşteri Şikayet Öneri İzleme Formu
FR 60 Teklif ve Sözleşme Formu

FR 76 Müşteri Memnuniyet Anketi Değerlendirme Formu

LS 01 Fiyat Listesi

ISO / IEC 17025 Standart Revizyonu Bilgilendirme Kılavuzu Karar Kuralı

R10.06 TÜRKAK Akreditasyon Markasının Akredite Kuruluşlarca Kullanılmasına İlişkin Şartlar

ILAC G8 Karar Kuralları ve Uygunluk Beyanlarına İlişkin Rehber

Hazırlayan Kalite Yöneticisi	Onaylayan Şirket Müdürü
---------------------------------	----------------------------