

	MÜŞTERİYLE İLİŞKİLER VE ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR 20
		İlk Yayın Tarihi	01.05.2013
		Revizyon Tarihi	01.11.2021
		Revizyon No	05
		Sayfa No	1/9

1.AMAC

Bu prosedürün amacı, Gözde Çevre İş Güvenliği Ölçüm Test Analiz Laboratuvar San. Ve Tic. Ltd. Şti. Kalite Yönetim Sistemi kapsamında verilen hizmete bağlı şartların belirlenmesi, müşterilerle ilişkilerin gözden geçirilerek hizmetin uygunluğunun sağlanması ve müşteri ile iletişimin nasıl gerçekleştiğinin, müşteri memnuniyetinin nasıl ölçüleceğinin açıklanması, müşterilerinden gelen öneri ve şikâyetlerin çözülmesi için politikanın belirlenmesi, şikâyetlerin incelenmesi, hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik yapılacak düzeltici faaliyetlerle ilgili uygulanacak yöntemin esaslarının belirlenmesidir.

2.KAPSAM

Laboratuvarın hizmet verdiği müşterilerin memnuniyet ve şikâyet yönetimini kapsamaktadır.

3.SORUMLULAR

Kalite Sistem Sorumlusu, bu prosedürün yürütülmesinden sorumludur. Tüm personel, müşteriye ait gizli bilgilerin ve tescilli hakların korunmasından, faaliyetleri ile tüm uygulamaların kayıtlarının tutulmasından sorumludur

4.TANIM VE KISATMALAR

- ISO 17025** : TS EN ISO/IEC 17025 Deney ve kalibrasyon laboratuvarlarının yeterliliği için genel şartlar' standardı.
- Müşteri** : Ürün ve hizmet talep eden kişi ya da kuruluştur.
- Şikâyet** : Müşterilerimize ürün ve hizmetlerimiz ile ilgili olarak vermiş olduğumuz söz ve taahhütlerdeki aksama, eksiklik, algılanan hizmet kalitesi memnuniyetsizliği nedeni ile doğruluğu laboratuvarımız tarafınca doğrulanması önemli olmaksızın, tarafımıza iletilen her türlü memnuniyetsizlik ifadesidir.
- Geri Besleme** : Ürün veya hizmet kalitesinin geliştirilmesine yönelik olarak, yorumlar ve ilgili beyanlardır. Bu beyanlar olumlu veya olumsuz olabilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE SİSTEM SORUMLUSU	LABORATUVAR MÜDÜRÜ

	MÜŞTERİYLE İLİŞKİLER VE ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR 20
		İlk Yayın Tarihi	01.05.2013
		Revizyon Tarihi	01.11.2021
		Revizyon No	05
		Sayfa No	2/9

5. UYGULAMA

5.1. Müşteriye Sağlanan Hizmetler

AB-0718-T numaralı Akreditasyon ve Y-59/273/2021 numaralı Yeterlilik Belgemizde yer alan parametreler listesi

5.1.1. Hizmete Bağlı Şartların Belirlenmesi

Hizmete bağlı şartlar, laboratuvarın kendisi, yasal otoriteler (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı ile **T.C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği 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. Laboratuvar verdiği ölçüm hizmetlerinde uygun ve güncel metotları kullanmaktadır. Verdiğimiz ölçüm hizmetlerinde; müşteri tarafından önerilen bir metot olduğu durumlarda müşteri tarafından önerilen metodun uygun veya yürürlükte olup olmadığı kontrol edilir. Uygun bulunmayan metotlar müşteriye yazılı veya sözlü olarak bildirilir ve FR 85 müşteri görüşmeleri ve talepleri kayıt formu ile kayıt altına alınır. **Laboratuvar, müşterinin kamuya açık hale getirmek istediği bilgi hakkında müşteriyi önceden bilgilendirir ancak T.C Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı ya da diğer yasal otoriteler müşteriye ait bilgilere ulaşmak isterse bilgilerin paylaşımı ile ilgili hususta müşteriye bilgi verilmez. Bilginin müşteri tarafından kamuya açık hale getirildiği veya laboratuvarla müşteri arasında anlaşma olduğu durumlar hariç (ör. Şikâyetlere cevap verilmesi amaçlı), diğer tüm bilgilerin özel bilgi olduğu ve bu bilgiler mahrem bilgi kabul edilir. Müşterinin bilgilerinin gizliliği müşteri ve laboratuvarımız arasında imzalanan FR 89 Ölçüm ve Raporlama Teklif Formu ile garanti altına alınmaktadır.**

5.1.2. Müşteri Taleplerinin Gözden Geçirilmesi ve Gerçekleştirilmesi

MELBES (Merkezi Laboratuvar Sistemi) tarafından gelen talepler

Laboratuvarımız, Çevre mevzuatı kapsamında sanayi tesislerinin ölçümünü Merkezi Laboratuvar Sistemi (MELBES) tarafından atama üzerinden gerçekleştirmektedir.

MELBES tarafından laboratuvarımıza atanan firma sistem üzerinden hem firma hem laboratuvarımız tarafından onaylanıp sisteme düştükten sonra firma ve laboratuvarımız iletişime geçmektedir.

Ölçüm işlemlerine başlanmadan önce MELBES sistem görüntüsü ve FR 89 Ölçüm ve Raporlama Fiyat Teklifi firmaya iletilir ve firma tarafından imzalanarak tarafımıza gönderilir.

Firma ilk defa ölçüm yaptırıyorsa eğer tesise fizibilite çalışması için gidilmesi gerekmektedir. Bu durumda ölçüm öncesi firma ile mutabık kalınan bir günde tesise fizibilite çalışması yapılmak üzere laboratuvarımızdan yetkilendirilen personel/personellerimiz FR 103 Fizibilite Formunu doldurarak fizibilite çalışmalarını gerçekleştirmektedir. Gerçekleştirilen fizibilite çalışması sonrası laboratuvar içinde ön çalışma gerçekleştirilerek PL 14 Emisyon-İmisyon Numune Alma Ve Ölçüm Planı hazırlanır.

Eğer firma daha önceden ölçüm yaptırmış ve kaynaklarında (emisyon/imisyon) herhangi bir değişiklik yok ise, tesisten eski deney raporu, kaynakların yerini gösteren yerleşim planı, kaynakların detaylı fotoğrafları, kaynaklardaki numune alma hatlarının uygunluğu tespit edilebilirse eğer fizibilite çalışmasına gerek yoktur ancak laboratuvar içerisinde ön çalışma yapılarak FR 103 Fizibilite Formu ve PL 14 Emisyon-İmisyon Numune Alma Ve Ölçüm Planı hazırlanır.

Fizibilite işlemleri bittikten sonra tesisle mutabık kalınan en erken 6 gün sonrası için uygun bir ölçüm günü planlanır ve ölçümler gerçekleştirilir.

HAZIRLAYAN KALİTE SİSTEM SORUMLUSU	ONAYLAYAN LABORATUVAR MÜDÜRÜ
--	--

	MÜŞTERİYLE İLİŞKİLER VE ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR 20
		İlk Yayın Tarihi	01.05.2013
		Revizyon Tarihi	01.11.2021
		Revizyon No	05
		Sayfa No	3/9

MELBES Kapsamı dışında gelen talepler

MELBES kapsamı dışında kalan ölçümlerle ilgili müşteri tarafından gelebilecek herhangi bir talep olması durumunda uygulanması gereken işlemler akreditasyon kapsamında gelen talepler başlığı altında açıklanan şekilde gerçekleştirilmektedir.

Ancak; ölçüm fiyat teklifi, talebin geldiği yıla ait **T.C. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı** tarafından belirlenen asgari fiyat tarifesi üzerinden hazırlanır ve tarife içerisinde yer alan ilgili hükümler uygulanır.

Yalnız Akreditasyon Kapsamında Gelen Talepler

FR 85 Müşteri talepleri, müşteri görüşmeleri ve talepleri kayıt formu aracılığıyla müşterinin kendisi veya müşterisiyle iletişime geçen personel tarafından kayıt altına alınır.

Talep formları ile birlikte gelen bir talep yazısı var ise üst yazı FR 77 Gelen-Giden Evrak Kayıt Formuna kaydedilir. Gelen talepler laboratuvarın ve personelin yeterliliği, iş planına göre talep edilen tarihte yapılabileceği konularında Laboratuvar Müdürü tarafından gözden geçirilir.

Müşterilerden gelen 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 talep formuna gerekli açıklama yazılır. Böylece, talep ile sözleşme arasındaki herhangi bir farklılık, işe başlanmadan önce giderilir.

Ölçüm hizmetinde, gelen ölçüm talepleri ile ilgili Satın alma ve satış pazarlama sorumlusu tarafından teklif hazırlanır. PR 01 Doküman Hazırlama Prosedürü göre hazırlanan teklifler LS 15 Teklif Takip Listesine kaydedilir. Müşterinin ilgili teklifi onayından sonra deney hizmetinin gerçekleştirilmesi ile ilgili süreç başlatılır. Onay mümkün olduğunca yazılı alınmaya çalışılır, ancak bunun mümkün olmadığı zamanlarda müşteri ile görüşmeyi yapan personel tarafından teklifin son hali bastırılarak üzeri kaşelenip sipariş teyidinin kimden alındığı ve tarihi yazılır, son olarak onaylı teklifler dosyasına yerleştirilir.

Teklifler, teslim ve teslim sonrası hizmetler için şartlar da dâhil olmak üzere müşteri tarafından belirtilmiş olan şartları, istenen hizmetle ilgili kullanılan metotların bilgisini ve ticari şartları içerir. Müşteri tarafından beyan edilmeyen ancak hizmet için gerekli olan şartlar var ise, örneğin hizmetin sağlanması kapsamında tedarikçi laboratuvar kullanılacaksa konu ile ilgili bilgiler (tedarikçi ismi, yapılacak çalışma içeriği) müşteriye ayrıca yazılı veya sözlü olarak bildirilir ve FR 89 Ölçüm ve Raporlama Fiyat Teklifi Formunda da açıkça belirtilmektedir.

Müşteriden sipariş teyidi gelmesi ile gerekli planlamanın yapılabilmesi için ilgili müşteriye ait bilgiler Laboratuvar Müdürü, Kalite Sistem Sorumlusu veya yetkilendirilen kişi tarafından PL 12 İş Planına kaydedilir.

Firma ilk defa ölçüm yaptıırıyorsa eğer tesise fizibilite çalışması için gidilmesi gerekmektedir. Bu durumda ölçüm öncesi firma ile mutabık kalınan bir günde tesise fizibilite çalışması yapılmak üzere laboratuvarımızdan yetkilendirilen personel/personellerimiz FR 103 Fizibilite Formunu doldurarak fizibilite çalışmalarını gerçekleştirmektedir. Gerçekleştirilen fizibilite çalışması sonrası laboratuvar içinde ön çalışma gerçekleştirilerek PL 14 Emisyon-İmisyon Numune Alma Ve Ölçüm Planı hazırlanır.

Eğer firma daha önceden ölçüm yaptıırmış ve kaynaklarında (emisyon/imisyon) herhangi bir değişiklik yok ise, tesisten eski deney raporu, kaynakların yerini gösteren yerleşim planı, kaynakların detaylı fotoğrafları, kaynaklardaki numune alma hatlarının uygunluğu tespit edilebilirse eğer fizibilite çalışmasına gerek yoktur ancak laboratuvar içerisinde ön çalışma yapılarak FR 103 Fizibilite Formu ve PL 14 Emisyon-İmisyon Numune Alma Ve Ölçüm Planı hazırlanır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE SİSTEM SORUMLUSU	LABORATUVAR MÜDÜRÜ

	MÜŞTERİYLE İLİŞKİLER VE ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR 20
		İlk Yayın Tarihi	01.05.2013
		Revizyon Tarihi	01.11.2021
		Revizyon No	05
		Sayfa No	4/9

Akreditasyon kapsamı ve akreditasyon kapsam dışı verilecek hizmet bedeli, laboratuvarımız tarafından belirlenmiş ve firma ile mutabık kalınan fiyatlar üzerinden yapılmaktadır.

Uygun bulunan analiz talepleri ile ilgili aşağıdaki işlemler gerçekleştirilir;

- Verilecek hizmet, PR 12 Deney Prosesi ve Deney Raporunun Hazırlanması Prosedürüne uygun olarak gerçekleştirilir.
- Sözleşme koşullarında yapılan her türlü değişiklik veya sapmalar bundan etkilenecek tüm personele ve müşteriye bildirilir.
- Ölçümler sırasında, verilen teklif de mevcut olan parametreler ve noktalar dışında analiz/ölçüm yapılması durumunda firmalar arasında yapılacak olan yazılı anlaşma ile mutabık olunacaktır.
- Ölçüm için gerekli şartların sağlanması müşterinin yükümlülüğünde olup FR 89 Ölçüm ve Raporlama Fiyat Teklifinde Ölçüm için Şartlar Başlığı Altında belirtilmiştir.
- Ölçüm sonuçlarının limitler dışında çıkması durumunda da raporlama yapılacaktır. İşletme tarafından proseste iyileştirmeler yapıp tekrar ölçüm talebinde bulunduğu takdirde bir sonraki ölçüm programına dâhil edilerek, yeni bir sözleşme ile ölçüm için birim fiyatlar üzerinden müşteri ile mutabık kalındığı takdirde ölçümler tekrar yapılacaktır.
- Ölçüm sonuçları için laboratuvarımız, yasal otorite tarafından belirlenen bir yöntem olmadığından dolayı Basit Kabul Kuralı (Paylaşılan Risk) yöntemi kullanılmaktadır. Müşteri kabul kuralı hakkında detaylı bilgiye TÜRKAK Kabul Kuralı Kılavuzundan veya Laboratuvarımızdan temin edilebilir.

5.2. Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetin Geliştirilmesi

Tüm Laboratuvar çalışanları; müşteri ile iyi iletişim kurmaktan, Deneyler ve teknik konularla ilgili talep ettikleri bilgileri sağlamaktan sorumludur. Deney numunelerinde gözlenebilecek uygunsuzluklardan, olabilecek gecikmelerden ve Deney sırasında olabilecek önemli sapmalardan müşteri yazışma ile haberdar edilir.

Verilen Deney hizmeti ile ilgili olarak müşterilere, FR 86 Müşteri Memnuniyet Anket Formu gönderilir. Cevaplanan anket formları Kalite Sistem Sorumlusu ve Laboratuvar Müdürü tarafından hizmet kalitesini değerlendirmede ihtiyaç duyulması halinde istatistik yöntemler kullanılarak değerlendirilir.

- Gelen cevaplar doğrultusunda kalite sistemi ve müşteri hizmetlerini geliştirici yönde gerekli tedbirler alınır. Değerlendirme 5 puan üzerinden yapılır. 2 ve 1 puan verilen başlıklar için gerekli düzeltici faaliyet başlatılır. Sonucu Yönetim Gözden Geçirme Toplantısında değerlendirilir. Genel müşteri memnuniyeti oranı %50'nin altında ise Kalite ve Laboratuvar Sorumlusu, düzeltici iyileştirici faaliyet başlatır. Geri besleme değerlendirmelerinin sonuçları yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında ele alınır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE SİSTEM SORUMLUSU	LABORATUVAR MÜDÜRÜ

	MÜŞTERİYLE İLİŞKİLER VE ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR 20
		İlk Yayın Tarihi	01.05.2013
		Revizyon Tarihi	01.11.2021
		Revizyon No	05
		Sayfa No	5/9

5.3 Müşterinin Deneylere Katılma İsteğinin Değerlendirilmesi

Laboratuvar içine yalnızca Laboratuvar Müdürü, Laboratuvar personeli, Kalite Sistem Sorumlusu girebilir. Laboratuvarımız, müşterilerinin veya temsilcilerinin taleplerine açıklık kazandırabilmek ve onların laboratuvar performansını izleyebilmeleri için diğer müşterilere karşı gizliliği sağlamak koşuluyla işbirliğine gidebilir. Bu bağlamda laboratuvar dışından ziyarette bulunmak isteyen kişilerin, FR 24 Ziyaretçi Talep Formunu doldurarak müşterinin veya temsilcisinin daha önceden yazılı olarak Laboratuvar Müdüründen izin almaları gerekmektedir. Laboratuvar Müdürü; talebi değerlendirerek ilgili Deney personeli ile görüşür ve ziyaretin hangi tarihte gerçekleştirilebileceğini kararlaştırır. Belirlenen tarih, Deney Sorumlusu tarafından müşteriye yazılı veya sözlü olarak iletilir.

Ziyaret; Kalite Sistem Sorumlusu veya Laboratuvar Deney Müdürünün yönlendirdiği kişi nezaretinde gerçekleştirilir. Müşteri Deneylere Katılmadan önce Müşteriden gizliliği sağlamak koşuluyla FR 16-03 Ziyaretçi Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı Formu imzalatılır. Deneyden önce laboratuvardaki son düzenlemeler, Laboratuvar Müdürü gözetiminde Deney personeli tarafından gerçekleştirilir.

Müşterinin talebi olması durumunda Deney metodu, ölçme sistemi, cihazlar vb. konularda her türlü bilgiyi Deney personeli cevaplar. Ziyaret sırasında Laboratuvar Müdürü ve ilgili Deney personeli tarafından; laboratuvar ekipmanlarının güvenliği, kontrollü ortam şartlarının bozulmaması, gizlilik prensibine uyulması ve laboratuvardaki diğer müşterilere ait numunelerin ve Deney raporlarının güvenlik / gizliliğini sağlayacak şekilde önlem alınır. Müşteri, laboratuvarında bulunduğu sırada laboratuvar personeline müdahale edemez, tüm itiraz ve görüşlerini Laboratuvar Müdürüne bildirir.

5.4. Öneri, Şikâyet, İtirazlar ve Değerlendirme

Müşterilerin veya diğer ilgililerin laboratuvarımız ve Deneylerimiz ile ilgili tüm soru ve sorunlarını dinlemek ve en kısa sürede çözüme kavuşturmak Kalite Sistem Sorumlusu ve Laboratuvar Müdürünün sorumluluğu altındadır. Telefon, internet veya şahsen başvuru yoluyla gelen istek ve müracaatlar anında cevaplandırılabilirse, konu hakkında gerekli bilgilendirme yapılır ve FR 87 Müşteri Şikâyet/Öneri Formuna kaydedilir.

Deney sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikâyetler;

- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi
- Raporlardaki bilgilerin (müşteri ismi, adres, vb.) yanlış olması
- Deney ve hizmet kalitesi (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb.)
- Müşteriye verilen yetersiz bilgi
- Gelen malzemelerin Deneylere uygunluğu
- Yapılan iş için alınan ücret vb.

gibi konularda olabilir. Laboratuvarımızda verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri itiraz ve şikâyetleri Kalite Sistem Sorumlusu ve Laboratuvar Müdürünün koordinasyonunda değerlendirilir. Bu değerlendirme sonucunda gerekli görülürse, Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürüne göre düzeltici, iyileştirici faaliyet başlatılır.

Düzeltici ve iyileştirici faaliyetin niteliğine göre müşteri yazılı olarak Kalite Sistem Sorumlusu ve Laboratuvar Müdürü tarafından bilgilendirilir, yazılı bilgilendirmelerin bir nüshası ilgili FR 87 Müşteri Şikâyet/Öneri Formunun iliştiğinde muhafaza edilir.

Müşteriden gelen şikâyet alındığına dair, yürütülme süreci hakkında ve sürecin tamamlandığına dair bilgilendirme mail yolu ile iletilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE SİSTEM SORUMLUSU	LABORATUVAR MÜDÜRÜ

	MÜŞTERİYLE İLİŞKİLER VE ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR 20
		İlk Yayın Tarihi	01.05.2013
		Revizyon Tarihi	01.11.2021
		Revizyon No	05
		Sayfa No	6/9

5.5 Deney Sonuçlarına Yapılan İtirazın Değerlendirilmesi

Deney sonuçlarına yönelik itirazlarda Kalite Sistem Sorumlusu ve Laboratuvar Müdürü; Deney Sorumlusu ve Deneyi yapan personel ile temasa geçer.

Deney sonuçlarına yapılan itirazlara istinaden;

Laboratuvarımız tarafından yapılan Gravimetrik ölçümler için (bacada toz, PM10, Çöken toz) tekrarlama deneylerinin gerçekleştirilmesi analiz süresinden itibaren maksimum 30 gün süre ile filtreler saklanabilmektedir fakat uygun koşullarda saklanması durumunda bile bir sonraki yapılacak tartımlarda aynı sonucun sağlanması mümkün olmayacaktır. Filtrenin zamanla özelliğini kaybetmesi sonucu sabit tartım yapılamayabilir, üzerindeki toz partiküllerinin zamanla dağılması gibi sebepler göz önünde bulundurulmalıdır.

Akreditasyon kapsamımızda yer alan diğer ölçüm parametrelerimiz saha şartlarında ve anlık olarak kayıt altına alındığından dolayı, bu parametrelerin tekrarlanması mümkün değildir. Saha şartlarında gerçekleştirilen tüm ölçümler kaynağın o an ki verilerini temsil etmektedir. Bu bilgi deney raporlarımızın alt bilgisinde yer almaktadır.

5.4 ve 5.5 maddelerine itiraz olması durumunda, Kalite Sistem Sorumlusu tarafından değerlendirme sonucu müşteriye yazılı olarak iletilir.

Müşterinin itiraz yazısı / talebi Kalite Sistem Sorumlusu veya Laboratuvar Müdürü tarafından kabul edilir.

Laboratuvarımız gelen itiraz ve şikâyetlerde, şikâyetin geldiği personeli bu süreçte görevlendirmemektedir.

Kalite Sistem Sorumlusu tarafından;

- PR 13 Deney Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü
- Bu durumun ortaya çıkmasına neden olan uygunsuzlukları belirlemek ve ortadan kaldırmak için PR 04 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü
- Ortaya çıkan olumsuzluğun, diğer Deney işlemlerine olan etkisi konusunda ise PR 09 Uygun Olmayan Deneyin Kontrolü Prosedürü, uygulanır.

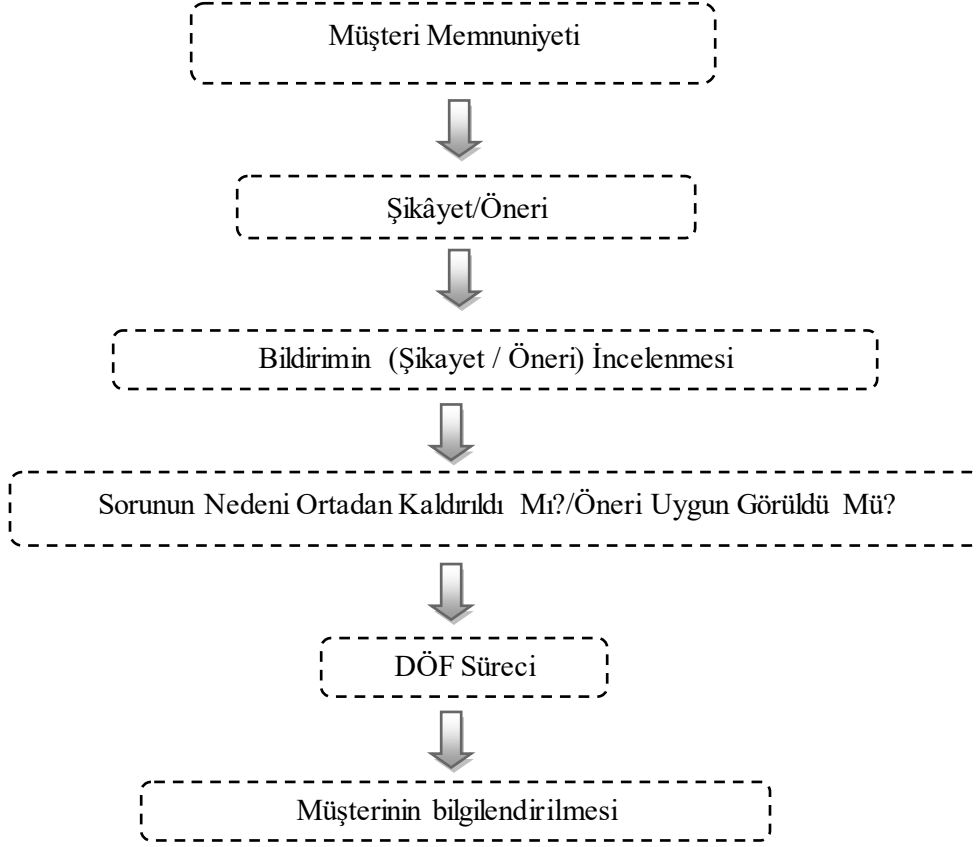
Şikâyetlerle ilgili başlatılan süreç bittiğinde müşteri bu konu ile ilgili bilgilendirilir.

Bu prosedürün uygulanmasıyla ortaya çıkan kayıtlar, PR 03 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne göre muhafaza edilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE SİSTEM SORUMLUSU	LABORATUVAR MÜDÜRÜ

	MÜŞTERİYLE İLİŞKİLER VE ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ		Doküman No	PR 20
			İlk Yayın Tarihi	01.05.2013
			Revizyon Tarihi	01.11.2021
			Revizyon No	05
			Sayfa No	7/9

6.PROSEDÜR İŞ AKIŞI



HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE SİSTEM SORUMLUSU	LABORATUVAR MÜDÜRÜ

KONTROLÜ KOPYA

	MÜŞTERİYLE İLİŞKİLER VE ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR 20
		İlk Yayın Tarihi	01.05.2013
		Revizyon Tarihi	01.11.2021
		Revizyon No	05
		Sayfa No	8/9

7.REFERANSLAR

TS EN ISO/IEC 17025 Deney & Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği için Genel Şartlar 7.9 (7.9.1, 7.9.2, 7.9.3, 7.9.4, 7.9.5, 7.9.6, 7.9.7)

8.İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PR 01 Doküman Hazırlama Prosedürü
- PR 03 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- PR 04 Düzeltici ve İyileştirici Faaliyetler Prosedürü
- PR 09 Uygun Olmayan Deneyin Kontrolü Prosedürü
- PR 13 Deney Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü
- FR 16-03 Ziyaretçi Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı Formu
- FR 24 Ziyaretçi Talep Formu
- FR 77 Giden/Gelen Evrak Kayıt Formu
- FR 85 Müşteri Görüşmeleri ve Talepleri Kayıt Formu
- FR 86 Müşteri Memnuniyet Anket Formu
- FR 87 Müşteri Şikâyet/Öneri Kayıt Formu
- FR 89 Ölçüm ve Raporlama Fiyat Teklifi
- FR 103 Fizibilite Formu
- PL 12 İş Planı
- PL 14 Emisyon-İmisyon Numune Alma ve Ölçüm Planı
- LS 15 Teklif Takip Listesi

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE SİSTEM SORUMLUSU	LABORATUVAR MÜDÜRÜ

	MÜŞTERİYLE İLİŞKİLER VE ŞİKÂyetLER PROSEDÜRÜ	Doküman No	PR 20
		İlk Yayın Tarihi	01.05.2013
		Revizyon Tarihi	01.11.2021
		Revizyon No	05
		Sayfa No	9/9

9. REVİZYON DURUMU

REV. NO	REVİZE EDİLEN BÖLÜM	SAYFA NO	TARİH	AÇIKLAMALAR
00	-	-	01.05.2013	İlk Yayın
01	Prosedür 6.2 Maddesinde Değişiklik Yapılması	-	25.11.2014	-
02	Tüm bölümler	1-7	02.01.2017	PR-SPBR-004 KODLU Prosedür Tüm Bölümler Değiştirilerek PR 02 Müşteri İle İlişkiler Ve Şikâyetler Prosedürü Olarak Değiştirilmiştir.
03	5. Bölüm	5	15.08.2017	Müşteri anketlerinde 1 ve 2 puan verilmesi durumunda yapılması gerekenler
04	TS EN ISO /IEC 17025:2017 Standardının revize edilmesi ve MELBES Sisteminin yürürlüğe girmesi	Tüm Sayfalar	16.04.2019	Revize edilen standarda göre standart maddeleri prosedür ile karşılaştırıldı ve MELBES gereği müşteri durumları açıklandı
05	5.1 ve 5.1.1 Maddeleri	2	1.11.2021	Bakanlık Yetki Belge Numarası güncellenmiştir. Müşteri bilgilerinin kamuya açık hale getirilmesi hususunda madde güncellenmiştir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE SİSTEM SORUMLUSU	LABORATUVAR MÜDÜRÜ