



5. UYGULAMA

5.1 Müşteri ile İlk İletişim

Müşteri talepleri yazılı (e-posta, form, telefon) veya sözlü olarak alınabilir.

E – posta ile alınan talepler Fiyat Teklifi Talep Formu ile kayıt altına alınır. Fiyat Teklifi Talep Formu (AKF.35)’ ndaki bilgiler dikkate alınarak Fiyat Teklif Formu (AKF.08) oluşturulur.

Müşteriye sunulan bilgiler doğru, tarafsız ve yanıltıcı olmayacak şekilde paylaşılır.

5.2 Teklif ve Sözleşmenin Gözden Geçirilmesi

Teklifler; kapsam, yöntem, süre, fiyat ve raporlama şartlarını içerecek şekilde hazırlanır.

Sözleşme öncesinde laboratuvarın talebi karşılayabilirliği değerlendirilir.

Anlaşmazlık durumunda hizmet başlatılmaz.

5.3 Hizmet Süresince Müşteri İletişimi

Hizmet sürecinde meydana gelen değişiklikler müşteriye sözlü ve/veya yazılı olarak bildirilir.

Müşterinin deney/ölçüm faaliyetlerini gözlemleme talepleri, gizlilik ve tarafsızlık şartları çerçevesinde değerlendirilir.

5.4 Gizlilik ve Tarafsızlık

Müşteriye ait tüm bilgiler gizli kabul edilir.

Bilgiler, müşterinin yazılı onayı olmadan üçüncü taraflarla paylaşılmaz (yasal zorunluluklar hariç).

Müşteri ilişkileri, laboratuvarın tarafsızlığını etkileyecek şekilde yürütülmez.

5.5 Raporların Sunulması

Deney/ölçüm raporları ISO/IEC 17025 Madde 7.8’e uygun olarak hazırlanır.

Raporlar yalnızca yetkilendirilmiş kişilere teslim edilir.

5.6 Müşteri Geri Bildirimleri

Müşteri memnuniyeti ve geri bildirimler kayıt altına alınır.

Geri bildirimler iyileştirme faaliyetlerinde girdi olarak kullanılır.

5.7 Müşteri Ziyaretleri ve Gözlem Talepleri

ISO/IEC 17025:2017 Madde 4.1, 4.2 ve 7.1 doğrultusunda müşteri ziyaretleri aşağıdaki esaslara göre yönetilir:

5.7.1 Ziyaret Talebinin Alınması

Müşteri ziyaret talepleri yazılı olarak alınır (e-posta, form vb.).

Ziyaretin sebebi (bilgilendirme, deney/ölçüm sürecini gözlemleme, denetim vb.) Dışarıdan Girilmesine İzin Verilen Kişi Takip Ve Kayıt Formu’ nda (AKF.33) açıkça belirtilir.



5.7.2 Ziyaret Talebinin Değerlendirilmesi

Ziyaret talebi; diğer müşterilerin gizliliği, laboratuvarın tarafsızlığı ve deney/ölçüm faaliyetlerinin bütünlüğü açısından değerlendirilir.

Tarafsızlık veya gizlilik riski oluşturabilecek ziyaret talepleri gerekçesi belirtilerek reddedilebilir veya sınırlandırılabilir.

5.7.3 Gizlilik ve Tarafsızlık Önlemleri

Ziyaretçiler, laboratuvar alanlarına girişten önce Müşteri/Ziyaretçi Gizlilik Taahhüdü (AKF.33.01) ve çıkarken Dışarıdan Girilmesine İzin Verilen Kişi Takip Ve Kayıt Formu' nda (AKF.33) imzalar.

Ziyaretçilerin yalnızca izin verilen alanlara (refakatçi eşliğinde) erişimine izin verilir.

5.7.4 Ziyaretin Gerçekleştirilmesi

Ziyaretler, yetkilendirilmiş laboratuvar personeli eşliğinde gerçekleştirilir.

Ziyaretçilerin deney/ölçüm faaliyetlerine müdahalesine izin verilmez.

5.7.5 Kayıt Altına Alma

Tüm ziyaretler Dışarıdan Girilmesine İzin Verilen Kişi Takip ve Kayıt Formunda (AKF.33) ile kayıt altına alınır.

Ziyaret kayıtları gizlilik esaslarına uygun olarak muhafaza edilir.

5.8 Şikâyetlerin Yönetimi (Tüm Aşamalar)

ISO/IEC 17025:2017 Madde 7.9 doğrultusunda, laboratuvara iletilen tüm şikâyetler aşağıdaki aşamalar izlenerek ele alınır:

5.8.1 Şikâyetin Alınması

En geç 5 iş günü içerisinde, şikâyetler yazılı (e-posta, form), sözlü veya elektronik ortamda kabul edilir.

Şikâyeti ileten adı soyadı, şikâyetin konusu, tarihi ve iletişim bilgileri kayıt altına alınır.

Şikâyetin kabul edildiği müşteriye yazılı (e-posta, telefon) olarak bildirilir.

<https://www.adalyacevre.com/>

5.8.2 Şikâyetin Kayıt Altına Alınması

Tüm şikâyetler Müşteri Görüşmeleri ve Şikâyet Kayıt Formu (AKF.09) ile izlenebilir şekilde dokümanite edilir.

Şikâyeteye ait kayıtlar gizlilik esasına göre muhafaza edilir.

5.8.3 Ön Değerlendirme

En geç içerisinde 7 iş günü içerisinde, şikâyetin laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığı değerlendirilir.

Laboratuvar faaliyetleri dışında kalan şikâyetler gerekçesiyle birlikte müşteriye bildirilir.

5.8.4 Tarafsız İnceleme ve Değerlendirme

Şikâyet, ilgili faaliyette yer almamış ve tarafsızlığı etkilenmeyecek personel tarafından değerlendirilir.

Gerekli görüldüğünde teknik inceleme ve kök neden analizi yapılır.



MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ PROSEDÜRÜ

5.8.5 Düzeltici Faaliyetlerin Belirlenmesi

En geç 10 iş günü içerisinde, şikâyetin doğrulanması halinde uygun düzeltici faaliyetler planlanır.

Tetkik Düzeltici-Önleyici Ve İyileştirici Faaliyet Formunda (AKF.05) faaliyetler, sorumlular ve tamamlanma süreleri kayıt altına alınır.

5.8.6 Karar ve Müşterinin Bilgilendirilmesi

En geç 30 iş günü içerisinde şikâyetin sonucu ve alınan aksiyonlar müşteriye yazılı (e-posta, telefon) olarak bildirilir. Sürecin tamamlandığı bilgisi müşteriye iletilir.

5.8.7 Kapanış ve İzleme

Şikâyet, düzeltici faaliyetlerin etkinliği doğrulandıktan sonra kapatılır.

Tekrarlayan şikâyetler Riskler ve Fırsatları Değerlendirme Formu'na (AKF.10) girdi sağlar.

5.9 İtirazların Yönetimi

Deney/ölçüm sonuçlarına yönelik itirazlar, şikâyetlerden ayrı olarak değerlendirilir.

İtirazlar tarafsızlık ve gizlilik ilkeleri gözetilerek yeniden teknik değerlendirmeye alınır.

Sonuç müşteriye e-posta ve ya telefon yolu ile bildirilir.

<https://www.adalyacevre.com/>