



**TALEPLERİN, TEKLİFLERİN,
SÖZLEŞMELERİN VE MÜŞTERİ
İLİŞKİLERİNİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ
PROSEDÜRÜ**

Doküman No	İÇL-PR02
İlk Yayın Tarihi	14.03.2016
Revizyon Tarihi	10.01.2020
Revizyon No	07
Sayfa	Sayfa 1 / 12

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ.....	2
2. KAPSAM	2
3. TANIMLAR ve KISALTMALAR.....	2
4. SORUMLULUKLAR	3
5. PROSEDÜR DETAYI	3
5.1. Müşteri Taleplerinin Alınması, Teklif Verme ve Sözleşme.....	3
5.1.1. Müşteri Taleplerinin Alınması ve Teklif Verme.....	3
5.1.2. Sözleşmede Değişiklik.....	4
5.1.3. Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetin Geliştirilmesi	4
5.1.4. Müşterinin Deneylere Katılma İsteğinin Değerlendirilmesi.....	5
5.1.5. Öneri, Şikâyet, İtirazlar ve Değerlendirme	5
5.1.6. Deney Sonuçlarına Yapılan İtirazın Değerlendirilmesi	6
6. İLGİLİ DOKÜMANLAR	8
7. REFERANS DOKÜMANLAR.....	8
8. DOKÜMAN TARİHÇESİ	8



TALEPLERİN, TEKLİFLERİN, SÖZLEŞMELERİN VE MÜŞTERİ İLİŞKİLERİNİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	İÇL-PR02
İlk Yayın Tarihi	14.03.2016
Revizyon Tarihi	10.01.2020
Revizyon No	07
Sayfa	Sayfa 2 / 12

1. AMAÇ

- ✓ Müşteri tarafından talep edilen deneyler ile ilgili olarak, müşteri şartlarını karşılayabilmek için laboratuvar olanaklarının değerlendirilmesi,
- ✓ Müşteri şartları ile laboratuvar imkanları arasındaki farklı durumları görüşüp mutabakat sağlanması,
- ✓ Müşteri şartlarında bir değişiklik olması durumunda değişikliklerin gözden geçirilip değerlendirilmesi ve ilgili birimlerin bilgilendirilmesi,
- ✓ Müşterilerin deney taleplerini karşılamak için izlenecek yöntemin belirlenmesi,
- ✓ Müşteri ilişkilerini düzenlemek, geliştirmek ve sonrasında devam ettirmek,
- ✓ Müşterinin deneylere katılma talebinin karşılanma şartlarını belirlemek
- ✓ Laboratuvarda gerçekleştirilen deney hizmeti de dahil müşterilerden, personel ve diğer ilgililerden gelebilecek her türlü şikâyet, öneri ve itirazları değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi belirlemek,
- ✓ Müşteri bilgilerinin üçüncü şahıslara karşı gizliliğinin ve güvenliğinin sağlanması için karşılıklı iş birliğini tesis etmektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür; deney hizmeti için başvuran tüm müşterilerden gelen deney talepleri, yapılan sözleşmeleri, laboratuvar tarafından verilen her türlü hizmete müşteri, personel ve diğer ilgililerden gelen geri beslemeler, şikâyet ve itirazların tümünü, deneylere katılım talebini kapsar.

3. TANIMLAR ve KISALTMALAR

Sözleşme: Tedarikçi ve müşteri arasında anlaşmaya varılmış, herhangi bir şekilde karşılıklı iletilmiş şartlardır.

Talep, Teklif ve Sözleşmenin Gözden Geçirilmesi: Müşteri ile sözleşme imzalamadan veya teklif vermeden önce; kalite ile ilgili şartların yeterince tanımlandığını, kayıt altına alındığını ve bu sözleşme veya teklifin karşılanabileceğini garanti etmek için laboratuvar tarafından gerçekleştirilen sistematik faaliyetlerdir.

Taşeron: Birçok durumda bir işin veya işin bir kısmını gerçekleştirmek ya da işverenin sözleşmesindeki tüm yükümlülüklerini yerine getirmek amacıyla anlaşma imzalayarak üstlenen diğer yüklenicidir. Deneyleri laboratuvarımız adına yapabilecek kuruluşlardır.

İşbirlikçi: Laboratuvarın kapsamında olmayan ölçümleri gerçekleştirmek ya da işverenin sözleşmesindeki tüm yükümlülüklerini yerine getirmek amacıyla anlaşma imzalayarak üstlenen diğer yüklenicidir.



TALEPLERİN, TEKLİFLERİN, SÖZLEŞMELERİN VE MÜŞTERİ İLİŞKİLERİNİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	İÇL-PR02
İlk Yayın Tarihi	14.03.2016
Revizyon Tarihi	10.01.2020
Revizyon No	07
Sayfa	Sayfa 3 / 12

4. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün yürütülmesinden **Kalite Müdürü** ve **Laboratuvar Müdürü** sorumludur.

5. PROSEDÜR DETAYI

5.1. Müşteri Taleplerinin Alınması, Teklif Verme ve Sözleşme

5.1.1. Müşteri Taleplerinin Alınması ve Teklif Verme

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı kapsamında olan ölçümler MELBES sistemi tarafından otomatik olarak sisteme atanır. Talepler **Laboratuvar Müdürü** tarafından **İÇL-FR04 Talep Değerlendirme Formu** ile değerlendirir. Ölçüme başlamadan önce laboratuvar tarafından <https://iscev.bilgelims.com/login.bil> sistemi üzerinden teklif hazırlanır. Bu teklif karşılıklı imzalanır ve laboratuvar ile müşteri arasında sözleşme olarak kabul edilir. Teklif formunda **İÇL-LS25 Parametre Fiyat Listesi**'ne göre hazırlanan fiyat tarifesinin haricinde ölçüm ve raporlama için genel şartlar/gereklilikler, uygunluk beyanı talebi, müşteri bilgilerinin gizliliği, kullanılacak metot, taşeron/işbirlikçi laboratuvar vs. konusunda bilgilendirme yapılır ve müşterinin onayına sunulur. Sistemde arıza/hata olduğu zamanlarda **İÇL-FR05 Teklif Formu** ile teklif oluşturulur. Tüm sözleşmeler **Kalite Müdürü** tarafından muhafaza edilir. Sistem otomatik olarak aşağıda belirtilen formatta teklif numarası verir.

- ✓ Teklif No: İÇL-YY-XXX
- ✓ **YY**: Bulunulan yılın son iki basamağı
- ✓ **XXX**:001'den başlayarak artan iş emri sırası (001,002,003...)

Yapılacak ölçümlerin laboratuvar şartları kapsamında karşılanamayacağı belirlenirse **İÇL-TS01 Taşeron Sözleşmesi** yapılan firmayla, **İÇL-LS01 Parametre Listesi** kapsamında olmayan analizler için ise **İÇL-İS01 İş Birliği Sözleşmesi** imzalanan firmalarla iletişime geçilir. Taşeron ve işbirlikçi laboratuvar kullanılacağı zaman bunun bilgisi müşteriye teklif formu ile verilir ve onayı alınır.

Kapsam dışı olan ölçümler için müşterilerden gelecek taleplerin yazılı olması esastır. Ancak sözlü anlaşma; **Genel Müdür** tarafından direktif verilmesi, deney ve ölçüm işlemi bedelinin %50'sinin bildirilecek hesaba yatırılması ve/veya en kısa zamanda talebin faksla ve/veya e-mail ile teyit edilmesi üzerine yapılabilir. Teyit edilmeyi müteakip gözden geçirme ve/veya deney/ölçüm hazırlıklarına başlama faaliyetlerine devam edilir.

Laboratuvar, müşterilerinin ihtiyaçlarını karşılayabilen deney metotlarını kullanır. Tercihen, uluslararası, bölgesel veya ulusal standartlarda yer alan metotlar kullanılır.

Müşteri, kullanılacak metodu belirtmemiş ise laboratuvar uluslararası, bölgesel veya ulusal standartlarda veya güvenilir bir teknik kuruluş tarafından veya ilgili bilimsel yayınlarda veya dergilerde yayımlanmış olan uygun metotları seçer. Laboratuvarda geliştirilmiş metotlar veya laboratuvarca benimsenen metotlar, amaçlanan kullanım için uygunlarsa ve geçerli kılınmışlarsa kullanılabilirler. Müşteri, seçilen



TALEPLERİN, TEKLİFLERİN, SÖZLEŞMELERİN VE MÜŞTERİ İLİŞKİLERİNİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	İÇL-PR02
İlk Yayın Tarihi	14.03.2016
Revizyon Tarihi	10.01.2020
Revizyon No	07
Sayfa	Sayfa 4 / 12

metottan haberdar edilir.Laboratuvar, müşteri tarafından önerilen metodun uygun olmadığı veya yürürlükten kaldırılmış olduğu durumlarda müşteriye bilgilendirir.

Müşteriye sunulan teklif formunda uygunluk beyanı ve karar kuralının müşteri talebi doğrultusunda verileceği, aksi takdirde raporda yer almayacağı belirtilir. Müşteri tarafından uygunluk beyanı talep edildiğinde **İÇL-PR24 Analiz Sonuçlarının Uygunluk Değerlendirmelerine İlişkin Karar Kuralı Prosedürü** uygulanır.

Verilen hizmet tamamlandığında ilk talep anından deney işlemlerinin tümünün bitişine kadar yapılan yazışma, değişiklik vs. dâhil tüm belgeler sanal ortamda ve/veya dosyalarda arşivlenir.

5.1.2. Sözleşmede Değişiklik

Sözleşmenin yürürlüğe alınmasından sonra müşteri bir değişiklik talebinde bulunursa, firmamıza yapmak istediği değişikliği bildirir. (mail,faks vb.).Gelen yazı doğrultusunda **Laboratuvar Müdürü** tarafından incelemeler yapılarak tarafımızdan değişikliğin kabul edilip edilmediği müşteriye bildirilir. Değişiklik karşılıklı olarak mutabık kalınıp onaylandıktan sonra geçerli olur.

Sözleşmede yapılan değişiklikler ilgili birimlerin çalışmasını etkiliyor ise, **Laboratuvar Müdürü** tarafından ilgili birimler haberdar edilir.

Sözleşme şartlarında İstanbul Çevre Laboratuvarı'ndan kaynaklanan herhangi bir sapma olduğunda, bu durum müşteriye bildirilir. Yapılan bildirimlere ait kayıtlar da ayrıca tutulur.

Sözleşme kapsamındaki işlere başladıktan sonra sözleşme şartlarında herhangi bir değişiklik yapılması gerektiğinde ise; sözleşme gözden geçirme prosesi aynen tekrarlanır ve yapılan herhangi bir değişiklik olursa, bu değişiklikten etkilenecek bütün birimlere ve personele gerekli bilgi ve belgeler verilir.

5.1.3. Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetin Geliştirilmesi

Tüm laboratuvar çalışanları; müşteri ile iyi iletişim kurmaktan, deneyler ve teknik konularla ilgili talep ettikleri bilgileri sağlamaktan sorumludur.

- ✓ Ölçüm esnasında laboratuvarımız kaynaklı olumsuzluk yaşandı ise,
- ✓ Ölçüm işi standartlara uygun yapılmadı ise,
- ✓ Numuneler laboratuvara uygun olmayan şartlarda taşınmış ise,
- ✓ Analiz işlemi sırasında numuneler laboratuvar kaynaklı zarara uğradı ise,
- ✓ Deney raporunda firma bilgileri eksik veya yanlış yazılmış ise,
- ✓ Deney raporu firmaya verilen termin süresinde basılamayacak ise,

Yukarıda sıralanan durumlar meydana geldiğinde **Laboratuvar Müdürü** tarafından müşteriye acil dönüş yapılır ve müşteri durumdan haberdar edilir.

Verilen hizmet ile ilgili olarak müşteriler ile telefon görüşmesi yapılır. Telefon görüşmesine istinaden, **İÇL-FR10 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu** doldurulur. **İÇL-FR10 Müşteri Memnuniyeti**



TALEPLERİN, TEKLİFLERİN, SÖZLEŞMELERİN VE MÜŞTERİ İLİŞKİLERİNİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	İÇL-PR02
İlk Yayın Tarihi	14.03.2016
Revizyon Tarihi	10.01.2020
Revizyon No	07
Sayfa	Sayfa 5 / 12

Anket Formu içindeki her soru kendi içinde değerlendirilir. Memnuniyetin %70'in altında olduğu sorular **İÇL-FR49 Uygunsuzluk Raporu Formu** doldurulur ve gerekli olduğunda müşterinin beklentisine uygun **İÇL- PR07 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü**'ne göre düzeltici faaliyet başlatılır. Ayrıca herhangi bir anketten alınacak düşük notlar içinde uygunsuzluk açılıp, müşteri ile iletişime geçildikten sonra gerekirse düzeltici faaliyet başlatılır.

Geri besleme değerlendirmelerinin sonuçları 12 ayda bir yapılan yönetimin gözden geçirmesi toplantılarının gündeminde görüşülerek yönetim sisteminin, teknik faaliyetlerin ve müşteri hizmetlerinin iyileştirilmesi için analiz edilir ve bu doğrultuda hedeflerin belirlenmesinde kullanılır.

Laboratuvar faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi süresince elde edilen veya oluşturulan bütün bilgiler özel bilgi olarak değerlendirilir. Tüm çalışanlar bu bilgileri gizli tutar. Laboratuvar, kanunen zorunlu olduğu veya sözleşmeden kaynaklı olarak yetkili kılındığı durumlarda, kanunen yasaklanmadıkça, müşteriyi açıklanacak bilgi konusunda mail ile haberdar eder ve müşteriden yazılı onay alır. Yasal olarak gereken haller durumunda, müşteriye ait bilgi; laboratuvar tarafından müşteriye bilgi vermeden paylaşılır. Müşteri dışındaki kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgilerin sağlayıcısı laboratuvarca gizli kalır ve kaynak tarafından onaylanmadığı sürece müşteriyle paylaşılmaz.

5.1.4. Müşterinin Deneylere Katılma İsteğinin Değerlendirilmesi

Laboratuvar içine yalnızca **Analiz Sorumlusu** ve **Laboratuvar Müdürü** 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, müşterinin veya temsilcisinin daha önceden sözlü / yazılı olarak **Laboratuvar Müdürü**'nden izin almaları gerekmektedir.**Laboratuvar Müdürü**; talebi değerlendirerek ilgili **Analiz Sorumlusu** ile görüşür ve ziyaretin hangi tarihte gerçekleştirilebileceğini kararlaştırır.Belirlenen tarih **Laboratuvar Müdürü** tarafından müşteriye yazılı veya sözlü olarak iletilir. Ziyaret;**Laboratuvar Müdürü**'nün yönlendirdiği kişi nezaretinde gerçekleştirilir.

Deneyden önce laboratuvardaki son düzenlemeler, **Laboratuvar Müdürü** gözetiminde **Analiz Sorumlusu** tarafından gerçekleştirilir.Müşterinin talebi olması durumunda deney metodu, ölçme sistemi, cihazlar vb. konularda her türlü bilgi cevaplanır.Ziyaret sırasında **Laboratuvar Müdürü** ve ilgili **Analiz Sorumlusu** 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.

Laboratuvara ziyaretçi gelmesi durumunda **İÇL-FR27 Laboratuvar Ziyaretçi Formu** doldurulur.

5.1.5. Öneri, Şikâyet, İtirazlar ve Değerlendirme

Müşterilerin veya diğer ilgililerin laboratuvarımız ve deneylerimiz ile ilgili tüm soru ve sorunlarını



**TALEPLERİN, TEKLİFLERİN,
SÖZLEŞMELERİN VE MÜŞTERİ
İLİŞKİLERİNİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ
PROSEDÜRÜ**

Doküman No	İÇL-PR02
İlk Yayın Tarihi	14.03.2016
Revizyon Tarihi	10.01.2020
Revizyon No	07
Sayfa	Sayfa 6 / 12

dinlemek ve en kısa sürede çözüme kavuşturmak **Laboratuvar Müdürü**'nün sorumluluğu altındadır. Telefon, faks, e-posta veya laboratuvarın internet sitesinde bulunan şikâyet bölümü yoluyla gelen şikâyet, itiraz anında cevaplandırılır, gelen şikâyetlerin laboratuvar tarafından kabul edildiği yazılı olarak müşteriye bildirilir. Şikâyet konusu incelenir. Şikâyetin laboratuvarın sorumluluğundaki faaliyetlerle ilgili olup olmadığı doğrulandığında gerçekleştirilen faaliyetler, alınan kararlar en fazla 15 iş günü içerisinde müşteriye yazılı olarak bildirilir. Tüm kayıtlar **İÇL-FR11 Müşteri İstek, Öneri ve Şikâyetleri Formu**'na kaydedilir. Uygunsuzluk durumunda **İÇL-FR49 Uygunsuzluk Raporu Formu** doldurulur. Gerekli durumlarda **İÇL- PR07 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü** uygulanır.

5.1.6. Deney Sonuçlarına Yapılan İtirazın Değerlendirilmesi

Gelen itirazlar ve şikâyetler;

- ✓ Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi,
- ✓ Raporlardaki bilgilerin (müşteri ismi, adres, v.b.) yanlış olması,
- ✓ Deney ve hizmet kalitesi (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb...),
- ✓ Müşteriye verilen yetersiz bilgi,
- ✓ Gelen malzemelerin deneylere uygun olmaması,
- ✓ Yapılan iş için alınan ücret vb. gibi konularda olabilir.

Gelen şikâyet doğrultusunda, **Kalite Müdürü** ve **Laboratuvar Müdürü** toplanıp konuyu inceleyerek değerlendirir. Eğer şikâyet, müşterinin adresinde inceleme gerektiriyor ise, görevlendirilen personel yerinde gerekli incelemeleri yapar.

Şikâyet müşteriye sunulmuş raporlar ile ilgili ise, söz konusu rapor incelenir, sekreteryaya hatası olup olmadığı kontrol edilir. Hata var ise, rapor yeniden düzenlenir. Eski rapor müşteriden geri istenerek ve yenisi gerekli açıklama yapılarak müşteriye sunulur. Sekreteryaya hatası yok ise aşağıdaki işlemler uygulanır. Laboratuvar personeli ile birlikte analiz için uygulanan yöntem baştan sona incelenir. Bunun için aşağıdaki işlemler yapılır:

- ✓ Analiz çıktılarının hesap işlemleri kontrol edilir.
- ✓ Yöntem uygulanırken kullanılan cihaz ve çözeltiler gözden geçirilir.
- ✓ Yöntemi uygulayan kişiden kaynaklanabilecek hatalar incelenir.
- ✓ Analiz ile ilgili kayıtlardaki bulgular gözden geçirilir, olabilecek aksaklıklar belirlenir.
- ✓ Gerekli görüldüğünde ve süresi geçmemiş ise şahit örnekte analiz tekrarlanır.
- ✓ Raporlamalar ve yorumlamalar tekrar incelenir.

Şikâyet konusu olan rapor/analizin incelenmesi sonucunda bir değişiklik saptanmazsa; müşteriye, raporun/analiz bulgularının doğruluğu, analiz yönteminin güvenilirliğinin mail ile bilgilendirmesi yapılır. Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler



**TALEPLERİN, TEKLİFLERİN,
SÖZLEŞMELERİN VE MÜŞTERİ
İLİŞKİLERİNİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ
PROSEDÜRÜ**

Doküman No	İÇL-PR02
İlk Yayın Tarihi	14.03.2016
Revizyon Tarihi	10.01.2020
Revizyon No	07
Sayfa	Sayfa 7 / 12

tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.

Deney sonuçlarına yönelik itirazlarda **Laboratuvar Müdürü**; personel ile temasa geçer.

Tekrarlama deneyinin yapılabilmesi için gereken tüm şartlar, **Laboratuvar Müdürü** tarafından müşteriye yazılı olarak iletilir. Müşterinin itiraz yazısı / talebi **Laboratuvar Müdürü** tarafından kabul edilir. Müşteri, tekrar deney sırasında hazır bulunma isteğini de yazılı olarak bildirir. Tekrar deneyine, müşteriyle birlikte **Laboratuvar Müdürü** ya da görevlendirdikleri personel katılır. Uygulanan deney metodu, kullanılan cihazlar konusunda müşteri bilgilendirilir. Müşterinin laboratuvarında bulunduğu süre içinde laboratuvarın gizliliğinin sağlanması **İÇL-FR27 Laboratuvar Ziyaretçi Formu** ile garanti altına alınır. İtiraz edilen numuneye; aynı laboratuvar şartlarında, aynı metot, aynı deney cihazlarıyla tekrar analiz işlemi yapılır. İtiraz sonucu tekrarlanan deney sonuçları, deneyi gerçekleştiren kişi tarafından kaydedilir, tekrar deneyi olduğu belirtilecek şekilde deney raporu yazılır ve daha önce oluşturulan deney raporu ile ilişkilendirilir.

Müşterinin belirtilen tarihte laboratuvarımıza gelmemesi halinde, **Laboratuvar Müdürü** ve **Analiz Sorumlusu** eşliğinde deney tekrarlanır, sonucu müşteriye iletilir.

Deney neticesinde sonuçların değişmemesi durumunda müşteriden tekrar deney bedeli alınır. Aksi durumda ücret talep edilmez.

Tekrarlanan deney sonucunda, rapor sonucunun değişmediği durumlarda bir önceki deney sonucu geçerlidir.

Müşterinin tekrar deneyi sonuçlarına da itiraz etmesi durumunda ise TÜRKAK'a başvuruda bulunur. TÜRKAK akredite edilmiş bir başka laboratuvarı hakem olarak tayin eder ve aynı deney burada tekrarlanır. Sonucun değişmemesi durumunda, yapılan tüm masraflar müşteri tarafından karşılanır. Müşterinin haklı olması ve talepte bulunması durumunda, müşterinin bu olaydan kaynaklanan tüm mağduriyeti laboratuvarımız tarafından karşılanır.

Laboratuvar Müdürü tarafından;

Deney sonucunun farklı çıkması durumunda **İÇL-PR18 Sonuçların Geçerliliğinin Güvence Altına Alınması Prosedürü**,

Bu durumun ortaya çıkmasına neden olan uygunsuzlukları belirlemek ve ortadan kaldırmak için **İÇL-PR07 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü**,

Ortaya çıkan olumsuzluğun, diğer deney işlemlerine olan etkisi konusunda **İÇL-PR06 Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü**,

Bu prosedürün uygulanmasıyla ortaya çıkan kayıtlar, **İÇL-PR09 Kayıtların Kontrolü Prosedürü**'ne göre muhafaza edilir.



TALEPLERİN, TEKLİFLERİN, SÖZLEŞMELERİN VE MÜŞTERİ İLİŞKİLERİNİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	İÇL-PR02
İlk Yayın Tarihi	14.03.2016
Revizyon Tarihi	10.01.2020
Revizyon No	07
Sayfa	Sayfa 8 / 12

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- ✓ İÇL-LS25 Parametre Fiyat Listesi
- ✓ İÇL-LS01 Parametre Listesi
- ✓ İÇL-İS01 İş birliği Sözleşmesi
- ✓ İÇL-FR05 Teklif Formu
- ✓ İÇL-FR04 Talep Değerlendirme Formu
- ✓ İÇL-FR10 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu
- ✓ İÇL-FR27 Laboratuvar Ziyaretçi Formu
- ✓ İÇL-FR11 Müşteri İstek, Öneri ve Şikâyetleri Formu
- ✓ İÇL-TS01 Taşeron Sözleşmesi

7. REFERANS DOKÜMANLAR

- ✓ TS EN ISO / IEC 17025 “Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği İçin Genel Gereklilikler”
- ✓ İÇL-PR09 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- ✓ İÇL-PR07 Düzeltici Faaliyetler Prosedürü
- ✓ İÇL-PR18 Deney Sonuçlarının Kalitesinin Temini Prosedürü
- ✓ İÇL-PR06 Uygun Olmayan Deney ve Ölçüm İşinin Kontrolü Prosedürü
- ✓ İÇL-PR24 Analiz Sonuçlarının Uygunluk Değerlendirmelerine İlişkin Karar Kuralı Prosedürü
- ✓ İÇL-FR49 Uygunsuzluk Raporu Formu

8. DOKÜMAN TARİHÇESİ

Rev. No.	Rev.Tarihi	Açıklama
00	--	-İlk yayın
01	21.09.2016	-Prosedürlerin sayfa sonlarına *** eklenerek doküman sonunun *** ile geldiği ifade edildi. -Teklif Numarası kodu eklendi.
02	05.10.2016	-5.1.1.’de Gelen taleplerin İÇL-FR04 Talep Değerlendirme Formu’na göre LABORATUVAR MÜDÜRÜ tarafından değerlendirildiği belirtildi. -6. Bölüme İÇL-FR04 Talep Değerlendirme Formu eklendi. -“Laboratuvar Sorumlusu; teklif vermeden önce Analiz Sorumlusu ve Saha Ölçüm Sorumlusu ile görüşerek, laboratuvarın gerekli teknik şartları, personel ve bilgi kaynaklarına sahip olup olmadığını gözden geçirir.” cümlesine Saha Ölçüm Sorumlusu eklendi. -“Gelen talebin laboratuvar şartları kapsamında karşılanamayacağı belirlenirse taşeron sözleşmesi yapılan firmayla iletişime geçilir ve taşeron firma tarafından teklif gözden geçirilir, onaylanması halinde müşteriye bu konu hakkında bilgi verilir.” ibaresi eklendi. -Teklif No formatında teklif yılının başına ”o yıla ait” ibaresi eklendi.



**TALEPLERİN, TEKLİFLERİN,
SÖZLEŞMELERİN VE MÜŞTERİ
İLİŞKİLERİNİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ
PROSEDÜRÜ**

Doküman No	İÇL-PR02
İlk Yayın Tarihi	14.03.2016
Revizyon Tarihi	10.01.2020
Revizyon No	07
Sayfa	Sayfa 9 / 12

		<p>-İÇL-PR06 Uygun Olmayan Deney ve Ölçüm İşinin Kontrolü Prosedürü 7. bölüme eklendi.</p> <p>-5.1.1.1'e "Sözleşmeler ve teklifler LABORATUVAR MÜDÜRÜ tarafından LABORATUVAR MÜDÜRÜ dolabında saklanır." ifadesi eklendi.</p>
03	07.02.2017	<p>-“Laboratuvar Sorumlusu; teklif vermeden önce Analiz Sorumlusu ve Saha Ölçüm Sorumlusu ile görüşerek, laboratuvarın gerekli teknik şartları, personel ve bilgi kaynaklarına sahip olup olmadığını gözden geçirir. İşin teslim süresini belirlerken Laboratuvarın iş yoğunluğunu dikkate alır. Gelen talepler İÇL-FR04 Talep Değerlendirme Formu’na göre LABORATUVAR MÜDÜRÜ tarafından aşağıda belirtilen hususlar göz önünde bulundurularak gözden geçirilir; Deney numunesinin açık tanımları, Numune adetleri, Numune deney süresi, Mali kaynak açısından yeterlilik, Laboratuvara yüklenilmesi gerekenin üzerinde ilave bir hukuki sorumluluk getirip getirmediği ,Şartları yerine getirmek amacıyla; teçhizatların sayıları, özellikleri, hassasiyetleri, ölçüm aralıkları ve/veya kalibre durumları, malzemelerin nitelikleri, nicelikleri, ambalaj, taşıma ve depolama şartları ile usulleri, işçilik açısından personelin bilgi, beceri ve eğitim seviyeleri ve vasıflandırılma durumları gibi hususlar ,Uygulanacak deney metotları ve şartları, Deney ve ölçüm işlemlerine ilişkin kabul red kriterleri, İÇL-LS01 Parametre Listesi, deney metotlarının müşteriye bildirilmesi açısından İÇL-FR05 Teklif Formu’nun ekinde müşteriye iletilir.” İfadesi silindi.</p> <p>-“Gelen talepler LABORATUVAR MÜDÜRÜ tarafından İÇL-FR04 Talep Değerlendirme Formu ile değerlendirilir. Talep değerlendirme aşamasında istenilen parametre, ölçüm tarihi, kaynak sayısı, laboratuvar cihazlarının analiz işlemine uygunluğuna bakılır ve teklif değerlendirmesi yapılır. İşin teslim süresini belirlerken laboratuvarın iş yoğunluğu dikkate alınır. Gelen talebin değerlendirilmesi sırasında İÇL-FR72 Ölçüm Öncesi Saha Denetim Formu ile Saha Ölçüm Personeli firmaya keşife gider, firmada tesis yetkilisi ile görüşür ölçüm için yapılması gereken hazırlıkların kaydını çıkarır. Eksik belirtilen bir husus varsa, Laboratuvar Müdürü müşteri ile iletişime geçerek talebi açıklığa kavuşturur.</p> <p>-İÇL-FR04 Talep Değerlendirme Formu’nda Talep Sıra No aşağıdaki şekilde kodlanır;</p> <ul style="list-style-type: none">• XX/Y• XX: Talebin değerlendirildiği yılın son iki rakamı• Y : Talep değerlendirme sıralaması (1,2,3,... sınır bulunmamaktadır) <p>-Örneğin; 17/1 2017 yılının 1. Talep Değerlendirme Formu olarak kodlaması yapılır.</p> <p>-Yukarıda belirtilen hususların dışında ilave müşteri istekleri varsa bunlar da göz önünde bulundurulur.” ifadesi eklendi.</p>
04	17.03.2017	<p>-Laboratuvar Sorumlusu ünvanı Laboratuvar Müdürü olarak değiştirilmiştir.</p> <p>-5.1.1 ve 6. Bölüme İÇL-LS 25 Parametre Fiyat Listesi eklendi.</p>
05	15.02.2018	<p>-5.1.1.1 bölümünde “Müşteri, talebini telefonda iletse dahi yukarıda belirtilen bilgileri içerecek şekilde İÇL-FR05 Teklif Formu üzerine kaydedilir. Müşteriye İÇL-LS 25 Parametre Fiyat Listesi gönderilir.” ifadesi “Müşterinin talebine istinaden İÇL-LS25 Parametre Fiyat Listesi’ne göre sistem üzerinden fiyat teklifi oluşturulur. Oluşturulan fiyat teklifi müşteriye iletilir.” olarak değiştirildi.</p> <p>-5.1.1 bölümüne ;Sistem otomatik olarak aşağıda belirtilen formatta teklif numarası verir.</p> <ul style="list-style-type: none">• Teklif No: İÇL-YY-XXX• YY: Bulunulan yılın son iki basamağı



**TALEPLERİN, TEKLİFLERİN,
SÖZLEŞMELERİN VE MÜŞTERİ
İLİŞKİLERİNİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ
PROSEDÜRÜ**

Doküman No	İÇL-PR02
İlk Yayın Tarihi	14.03.2016
Revizyon Tarihi	10.01.2020
Revizyon No	07
Sayfa	Sayfa 10 / 12

		<ul style="list-style-type: none">• XXX:001'den başlayarak artan iş emri sırası (001,002,003...) <p>-Sistemden alınan teklif çıktısı müşteriye iletilir Bu form laboratuvar yetkilisi ve tesis yetkilisi tarafından imzalandıktan sonra iki taraf arasında sözleşme yerine geçer.Tüm sözleşmeler Lab müdürü/Kalite müdürü muhafaza edilir.ifadesi eklendi.</p> <p>-5.1.1. bölüme "İÇL-LS01 Parametre Listesi kapsamında olmayan analizler için iş birlikçi laboratuvar ile İÇL-İS01 İş Birliği Sözleşmesi imzalanır. Laboratuvar kapsamında olmayan analizler için müşteri talebi geldiğinde numuneler laboratuvarımız tarafından alınır, iş birlikçi laboratuvar tarafından analizleri yapılır. Bazı durumlarda numuneler de iş birlikçi laboratuvar tarafından alınır." ifadesi eklendi.</p> <p>-6. Bölümden İÇL-FR72 Ölçüm Öncesi Saha Denetim Formu çıkarıldı, İÇL LS01 Parametre Listesi ve İÇL-İS01 İşbirliği Sözleşmesi eklendi.</p>
06	07.03.2019	<p>-Taleplerin, Tekliflerin ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürünün adı "Taleplerin, Teklifleri, Sözleşmelerin ve Müşteri İlişkilerinin Gözden Geçirilmesi Prosedürü" olarak değiştirilmiştir.</p> <p>-Amaç bölümüne;</p> <ul style="list-style-type: none">• Müşteri ilişkilerini düzenlemek, geliştirmek ve sonrasında devam ettirmek,• Müşterinin deneylere katılma talebinin karşılama şartlarını belirlemek• Laboratuvarda gerçekleştirilen deney hizmeti de dahil müşterilerden, personel ve diğer ilgililerden gelebilecek her türlü şikayet, öneri ve itirazları değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi belirlemek, ifadeleri eklendi. <p>-Kapsam bölümüne "Laboratuvar tarafından verilen her türlü hizmete müşteri, personel ve diğer ilgililerden gelen geri beslemeler, şikâyet ve itirazların tümünü, deneylere katılım talebini kapsar." ifadesi eklendi.</p> <p>-Tanımlar bölümüne taşeron ve işbirlikçi tanımı eklendi.</p> <p>-5.1.1. bölüme "Çevre ve Şehircilik Bakanlığı kapsamında olan ölçümler MELBES sistemi tarafından otomatik olarak atanır. Gelen bilgilendirme mailine istinaden ölçüm onayı laboratuvar tarafından verilir.Onay verildikten sonra deney/ölçüm hazırlıklarına başlanır."ifadesi eklendi.</p> <p>-5.1.1. bölüme "Müşteri, deney ya da kalibrasyon için bir şartnameye veya standarda uygunluk beyanı talep ettiğinde şartname veya standart ve karar kuralı açıkça tanımlanmalıdır.Seçilen karar kuralı, halihazırda talep edilen şartname veya standartta yer almıyorsa müşteriye bildirilmeli ve bu konuda müşteriyle anlaşılmalıdır"ifadesi eklendi.</p> <p>-5.1.1. bölüme "Laboratuvar, müşterilerinin ihtiyaçlarını karşılayabilen ve uygulanacak deney metotlarına uygun, numune alma metodunu da içeren deney metotlarını kullanmalıdır. Tercihen, uluslararası, bölgesel veya ulusal standartlarda yer alan metotlar kullanılmalıdır.Müşteri, kullanılacak metodu belirtmemiş ise laboratuvar uluslararası, bölgesel veya ulusal standartlarda veya güvenilir bir teknik kuruluş tarafından veya ilgili bilimsel yayınlarda veya dergilerde yayımlanmış olan uygun metotları seçmelidir. Laboratuvarda geliştirilmiş metotlar veya laboratuvarca benimsenen metotlar, amaçlanan kullanım için uygunlarsa ve geçerli kılınmışlarsa kullanılabilirler. Müşteri, seçilen metottan haberdar edilmelidir.Laboratuvar, müşteri tarafından önerilen metodun uygun olmadığı veya yürürlükten kaldırılmış olduğu durumlarda müşteriye bilgilendirmelidir."ifadesi eklendi.</p> <p>-5.1.3, 5.1.4, 5.1.5 ve 5.1.6 bölümleri eklendi.</p> <p>-"İyileştirme faaliyetleri sırasında ortaya çıkan riskler için, İÇL-PR22 Risk ve Fırsatların Ele Alınmasına Yönelik Faaliyetler Prosedürü uygulanır." ifadesi eklendi.</p>



**TALEPLERİN, TEKLİFLERİN,
SÖZLEŞMELERİN VE MÜŞTERİ
İLİŞKİLERİNİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ
PROSEDÜRÜ**

Doküman No	İÇL-PR02
İlk Yayın Tarihi	14.03.2016
Revizyon Tarihi	10.01.2020
Revizyon No	07
Sayfa	Sayfa 11 / 12

		-Uygunluk beyanı raporlaması eklendi.
07	10.01.2020	<p>“5.1.1. Müşteri Taleplerinin Alınması ve Teklif Verme” bölümüne;</p> <ul style="list-style-type: none">• “Ölçüme başlamadan önce laboratuvar tarafından https://iscev.bilgelims.com/login.bil sistemi üzerinden teklif hazırlanır. Bu teklif karşılıklı imzalanır ve laboratuvar ile müşteri arasında sözleşme olarak kabul edilir. Teklif formunda İÇL-LS25 Parametre Fiyat Listesi’ne göre hazırlanan fiyat tarifesinin haricinde ölçüm ve raporlama için genel şartlar/gereklilikler, uygunluk beyanı talebi, müşteri bilgilerinin gizliliği, kullanılacak metot, taşeron/işbirlikçi laboratuvar vs. konusunda bilgilendirme yapılır ve müşterinin onayına sunulur.” ifadesi eklendi.• “Müşteriye sunulan teklif formunda uygunluk beyanı ve karar kuralının müşteri talebi doğrultusunda verileceği, aksi takdirde raporda yer almayacağı belirtilir. Müşteri tarafından uygunluk beyanı talep edildiğinde İÇL-PR24 Analiz Sonuçlarının Uygunluk Değerlendirmelerine İlişkin Karar Kuralı Prosedürü uygulanır.” ifadesi eklendi. <p>“5.1.3 Müşteri Memnuniyeti ve Hizmetin Geliştirilmesi” bölümüne</p> <ul style="list-style-type: none">• “Verilen hizmet ile ilgili olarak müşteriler ile telefon görüşmesi yapılır. Telefon görüşmesine istinaden, İÇL-FR10 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu doldurulur.” ve• “Laboratuvar faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi süresince elde edilen veya oluşturulan bütün bilgiler özel bilgi olarak değerlendirilir. Tüm çalışanlar bu bilgileri gizli tutar. Laboratuvar, kanunen zorunlu olduğu veya sözleşmeden kaynaklı olarak yetkili kılındığı durumlarda, kanunen yasaklanmadıkça, müşteriye açıklanacak bilgi konusunda mail ile haberdar eder ve müşteriden yazılı onay alır. Yasal olarak gereken haller durumunda, laboratuvar tarafından müşteriye ait bilgi; laboratuvar tarafından müşteriye bilgi vermeden paylaşılır. Müşteri dışındaki kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgilerin sağlayıcısı laboratuvarca gizli kalır ve kaynak tarafından onaylanmadığı sürece müşteriye paylaşılmaz” ifadeleri eklendi. <p>“5.1.5 Öneri, Şikâyet, İtirazlar ve Değerlendirme” bölümüne;</p> <ul style="list-style-type: none">• “Telefon, faks, e-posta veya laboratuvarın internet sitesinde bulunan şikâyet bölümü yoluyla gelen şikâyet, itiraz anında cevaplandırılır, gelen şikâyetlerin laboratuvar tarafından kabul edildiği yazılı olarak müşteriye bildirilir. Şikâyet konusu incelenir. Şikâyetin laboratuvarın sorumluluğundaki faaliyetlerle ilgili olup olmadığı doğrulandığında gerçekleştirilen faaliyetler, alınan kararlar en fazla 15 iş günü içerisinde müşteriye yazılı olarak bildirilir. Tüm kayıtlar İÇL-FR11 Müşteri İstek, Öneri ve Şikâyetleri Formu’na kaydedilir.” ifadesi eklendi.



**TALEPLERİN, TEKLİFLERİN,
SÖZLEŞMELERİN VE MÜŞTERİ
İLİŞKİLERİNİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ
PROSEDÜRÜ**

Doküman No	İÇL-PR02
İlk Yayın Tarihi	14.03.2016
Revizyon Tarihi	10.01.2020
Revizyon No	07
Sayfa	Sayfa 12 / 12