	MÜŞTERİ İLE İLGİLİ TALEPLERİN TEKLİFLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Döküman No	AÇL P5
		Yürürlük Tarihi	06.10.2009
		Revizyon Tarihi	05.12.2022
		Revizyon No	15
		Sayfa No	1/9

1. AMAÇ

- Bu prosedürün amacı Ankara Çevre Laboratuvarı'nın, müşteri ile siparişin kabulünden önce(taleplerin tekliflerin ve sözleşmelerin gözden geçirilmesi) müşterinin şimdiki ve gelecekteki isteklerini nasıl gözden geçirdiğini ve müşteri ile iletişimin nasıl gerçekleştiğini açıklamaktır.

2. KAPSAM

- Bu prosedür TS EN ISO/IEC 17025 Standardının Müşteri ile ilişkili taleplerin tekliflerin ve sözleşmelerin gözden geçirilmesi ilgili maddelerini kapsamaktadır.

3. TANIMLAR

- Diğer laboratuvar:** Ankara Çevre Laboratuvarının belge kapsamında yer almayan parametreler için hizmet aldığı başka bir laboratuvardır.

4. SORUMLULUKLAR

- Bu prosedürün uygulanmasından Kalite Sistem Yöneticisi,
- Müşteri isteklerini gerçekleştirmekten Şirket Müdürü ve Laboratuvar Müdürü,
- Hizmet şartlarını, teknik yeterliliği ve hizmetle ilgili gereken fizibilite çalışmalarını yapmak için müşteri ile irtibata geçmekten, sözleşmenin yapılması durumunda, hizmet için gerekli hazırlıklardan Laboratuvar Müdürü ve Deney Sorumlusu
- Müşteri taleplerinin gözden geçirilmesinden Şirket Müdürü, Laboratuvar Müdürü ve Deney Sorumlusu,
- Hizmet kalite kontrolünün takibini yapmaktan Kalite Sistem Yöneticisi,
- Teklif ve sözleşmelerin yazılmasından Laboratuvar Müdürü ve Deney Sorumlusu,
- Müşteri şikâyetlerini incelemekten ve çözüm getirmekten Şirket Müdürü ve Laboratuvar Müdürü sorumludur.

HAZIRLAYAN
KALİTE SİSTEM YÖNETİCİSİ Nihal GÜÇLÜ

KONTROL EDEN
LABORATUVAR MÜDÜRÜ Yavuz Recep CAN

ONAYLAYAN
ŞİRKET MÜDÜRÜ Mehmet GÜÇLÜ



MÜŞTERİ İLE İLGİLİ TALEPLERİN TEKLİFLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Döküman No	AÇL P5
Yürürlük Tarihi	06.10.2009
Revizyon Tarihi	05.12.2022
Revizyon No	15
Sayfa No	2/9

- Laboratuvarın gizli bir bilgiyi açıklamaya, kanunen zorunlu olduğu veya sözleşmeden kaynaklı olarak yetkili kılındığı durumlarda, kanunen yasaklanmadıkça , müşteri ya da ilgili şahıs, açıklanacak bilgi konusunda haberdar edilecektir.Eğer yasal otorite ;müşterinin haberi olmadan müşteriye dair bilgilere ulaşmak isterse,bilgilerin paylaşıldığı ile ilgili ilgili hususta müşteriye bilgi verilmez.
-
- Laboratuvarımız güven düzeyinin ve ölçme belirsizliğinin etkilerine ilişkin herhangi bir bilgi yok ise laboratuvar güven düzeyi ve ölçme belirsizliğini göz önünde bulundurmaksızın elde edilen deney sonucunu yalnızca belirtilmiş sınırlar içinde olup olmadığını uygun veya uygun değildir şeklinde basit karar kuralını uygulayarak değerlendirmesini yapacaktır.Bu değerlendirmeleri rapor sorumlusu gerçekleştirecektir.
- Müşteri dışındaki kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler, müşteriyle laboratuvar arasında gizli kalmalıdır. Bu bilgilerin sağlayıcısı laboratuvar tarafından gizli tutulacaktır. Kaynak tarafından onaylanması durumunda müşteri ile paylaşılabilir.

5. UYGULAMA

5.1. Hizmete Bağlı Şartların Belirlenmesi

- Ankara Çevre Laboratuvarı'nın müşterilerine sağladığı hizmetler:
 - Hava Kalitesi (İmisyon) Ölçümleri
 - Emisyon Ölçümleri
 - Gürültü Ölçümleri
 - Titreşim Ölçümleri

Yukarıda belirtilen hizmet kapsamı haricinde müşteri talebi üzerine genel proses ölçümleri gibi çalışmaları gerçekleştirebilir.

5.2. Hizmete Bağlı Şartların Gözden Geçirilmesi ve Hizmet Fiyatlarının Belirlenmesi

- Ankara Çevre Laboratuvarı'na müşteriler hizmet taleplerini yazılı,sözlü veya mail yolu ile iletirler,ayrıca 16.02.2019 tarihinden itibaren sisteme kayıtlı firmaları çevre ve şehircilik bakanlığı MELBES sistemi üzerinden otomatik olarak dağıtmaktadır. Laboratuvar Müdürü gelen talebi inceler iş planına göre talep edilen tarihte yapıлып

HAZIRLAYAN
KALİTE SİSTEM YÖNETİCİSİ Nihal GÜÇLÜ

KONTROL EDEN
LABORATUVAR MÜDÜRÜ Yavuz Recep CAN

ONAYLAYAN
ŞİRKET MÜDÜRÜ Mehmet GÜÇLÜ



MÜŞTERİ İLE İLGİLİ TALEPLERİN TEKLİFLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Döküman No	AÇL P5
Yürürlük Tarihi	06.10.2009
Revizyon Tarihi	05.12.2022
Revizyon No	15
Sayfa No	3/9

yapılamayacağı konusunda karar verir. Uygun bulmaması durumunda yazılı veya sözlü olarak müşteriye bildirilir. MELBES üzerinden gelen işler sistem üzerinden reddedilebilir. Bu durumda müşteriye ayrıca bildirim yapmaya gerek yoktur.

- Müşteri talebinin karşılanamayacağına karar verilirse talep reddedilir ve müşteri yazılı sözlü veya mail yolu ile bilgilendirilir
- Laboratuvar Müdürü talebi uygun bulması durumunda gerekli fayda maliyet analizini yapar ve müşterinin talebi doğrultusunda verilecek çevresel ölçüm hizmetlerinin fiyatını belirler, teklif veya sözleşmeyi kendisi hazırlar veya gerek gördüğü takdirde Deney Sorumlusuna teklif veya sözleşme hazırlanması için görevlendirme yapar. Müşteri tarafından talep edilirse veya gerek görülürse müşteri ile sözleşme müşteri bazında veya grup halinde yapılabilir. Grup sözleşmelerinde özel indirimler uygulanabilir.MELBES üzerinden gelen işler için firma ya teklif gönderilmez gerekli durumlarda sözleşme imzalanır.
- Görevlendirilen Deney Sorumlusu Sözleşme Formu (AÇL F31)'e göre sözleşme göre teklifi hazırlayarak paraflar ve onay için Laboratuvar Müdürüne veya Şirket Müdürüne iletir.
- Hazırlanan sözleşme, teslim ve teslim sonrası hizmetler için şartlar da dahil olmak üzere müşteri tarafından belirtilmiş olan şartları (dokümente edilmiş numune alma işlemlerinden talep edilen sapma, ekleme ve çıkarma gibi), müşteri tarafından beyan edilmeyen ancak hizmet için gerekli olan şartları, istenen hizmetle ilgili metotların kullanıldığı bilgisi ilgili standartların şartlarını ve ticari şartları içerir.
- Müşteri tarafından kapsam dışı deneylerle ilgili bir talep gelmesi halinde Ankara Çevre Laboratuvarı başka bir veya birden fazla diğer laboratuvar ile laboratuvarları arası işbirliği çerçevesinde çalışabilir. Bunun için; söz konusu diğer laboratuvarın yetki belgesine sahip olmaları, ölçüm ve analizini yaptığı parametrelerde kendi raporunu hazırlamaları gerekmektedir. Ankara Çevre Laboratuvarı kendi raporunun ekinde söz konusu raporları da ayrıca ibraz eder.
- Kapsam dışı olan parametrelerin ölçüm ve analizleri için fiyat teklifinin verilmesi halinde, bu parametrelerin başına “ * ” işareti koyulur ve Sözleşme Formu (AÇL F31)'e içerisinde “ (*) Bu parametreler akreditasyon kapsamında değildir.” açıklaması yapılır.
- Sözleşme hazırlanırken hizmet ile ilgili belirlenmiş olan şartlar eksiksiz ve açıkça tarif edilmiş olmalıdır. Daha önceki sözleşme veya müşteri isteklerinde geçen şartlardan

HAZIRLAYAN
KALİTE SİSTEM YÖNETİCİSİ Nihal GÜÇLÜ

KONTROL EDEN
LABORATUVAR MÜDÜRÜ Yavuz Recep CAN

ONAYLAYAN
ŞİRKET MÜDÜRÜ Mehmet GÜÇLÜ



MÜŞTERİ İLE İLGİLİ TALEPLERİN TEKLİFLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Döküman No	AÇL P5
Yürürlük Tarihi	06.10.2009
Revizyon Tarihi	05.12.2022
Revizyon No	15
Sayfa No	4/9

farklı şartlar istenmişse bu şartların sözleşme veya müşteri isteklerine eklenmesi veya değiştirilmesi sağlanmalı ve tarif edilmiş olan bu şartları karşılayabilmek için gerekli olan çalışmalar yapılmalı, eksiklikler giderilmeli ve ilgili personele iletilmelidir.

- Sözleşmeyi veya teklifi hazırlayan kişi onay için Şirket Müdürü veya Laboratuvar Müdürüne gönderir. Şirket Müdürünün veya Laboratuvar Müdürünün onayından sonra sözleşme veya teklif müşteriye posta , e posta veya faks ile gönderilmesi sağlanır.
- Müşteri sözleşmeyi veya teklifi onaylar, (tekliflerde yazılı onay daha sonra gelmesi şartıyla sözlü onayda kabul edilecektir) posta,e posta veya faks yolu ile gönderir. Ancak verilen hizmet kapsamında diğer laboratuvar kullanılacaksa, müşteri teyidi, yazılı olarak alınır.
- Laboratuvar Müdürü, müşteri ile mutabık kalınan zamanda Hizmetin Sağlanması Prosedürüne (AÇL P7) uygun olarak sözleşmenin veya müşteri teyit yazısının üzerinde belirterek hizmetin başlatılmasını sağlar.
- Müşteri tarafından talep edilen işin kapsamına göre değerlendirilerek; Müşteri tarafından önerilen metodun uygun olmadığı, yetkili makamlarca yürürlükten kaldırıldığı veya standart metodlar kullanılmadığı durumlarda müşteri bilgilendirilir.
- Laboratuvarımız güven düzeyinin ve ölçme belirsizliğinin etkilerine ilişkin herhangi bir bilgi yok ise laboratuvar güven düzeyi ve ölçme belirsizliğini göz önünde bulundurmaksızın elde edilen deney sonucunu yalnızca belirtilmiş sınırlar içinde olup olmadığını uygun veya uygun değildir şeklinde basit karar kuralını uygulayarak değerlendirmesini yapacaktır.
- Müşteri ile imzalanan sözleşmede veya teklifte herhangi bir nedenden dolayı (ekipman arızalanması, hava ve ulaşım şartları, müşteri tesisinin üretim koşullarının değişmesi, görevlendirilmiş personelin elde olmayan nedenlerden dolayı görevi yapamayacak hale gelmesi vb.) bir sapma olması durumunda veya iş tamamlandıktan sonra sözleşmede veya teklifte değişikliklerin yapılması gerektiğinde (plan dahilinde olmayan deney yapılacaksa, plandan çıkarılması gereken deney varsa veya deney parametrelerinde bir değişiklik varsa... vb.) müşteriye Laboratuvar Müdürü tarafından Yazışma Formatı Formuna (AÇL F7) göre yazılı olarak bilgi verilir veya müşteriden yeni talep yazısı istenir. Müşteri ile yapılan görüşme sonunda Laboratuvar Müdürü işin yapılabilirliği (zaman, ekipman, personel, maliyet vb.) ile ilgili gözden geçirme işlemi yapar. Bu gözden geçirme işlemi sonrasında daha önce verilen sözleşme veya teklifte revizyon

HAZIRLAYAN
KALİTE SİSTEM YÖNETİCİSİ Nihal GÜÇLÜ

KONTROL EDEN
LABORATUVAR MÜDÜRÜ Yavuz Recep CAN

ONAYLAYAN
ŞİRKET MÜDÜRÜ Mehmet GÜÇLÜ



MÜŞTERİ İLE İLGİLİ TALEPLERİN TEKLİFLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Döküman No	AÇL P5
Yürürlük Tarihi	06.10.2009
Revizyon Tarihi	05.12.2022
Revizyon No	15
Sayfa No	5/9

yapılması gerekiyorsa teklif veya sözleşme yeni şartlara uygun olarak revize eder ve müşterinin yazılı teyidini alır. İş dosyasında muhafaza edilen eski teklifin sağ üst köşesine “**REVİZYON**” kaşesi basılır. Revizyon sonunda ölçüm programında da bir değişiklik söz konusu ise yeni ölçüm programı için İş Planı Revize Formu (AÇL F79) doldurulur ve müşteriye gönderilerek yazılı teyit alınır. Teyit alındıktan sonra Laboratuvar Müdürü tarafından İş Planı Revize Formunu görevlendirilen sorumlu personele iletilir, eğer personel yolda veya müşteri tesisinde ise formun personele ulaştırılması sağlanır (faks çekilmesi, e-mail atılması vb.). Eğer formun ulaştırılması mümkün değil ise sözlü olarak Laboratuvar Müdürü tarafından bilgi verilir, yeni görev talimatları iletilir ve Laboratuvar Hizmetleri Genel Talimatına (T 7.1) göre iş programı devam eder. İş Planı Listesi Formu (F 41) güncellenir.

- Deney Sorumlusu müşteri tarafından onaylanmış sözleşmeyi veya teklifi Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (AÇL P1) göre dosyalar.
- Sözleşmede meydana gelebilecek her türlü sapmadan müşteri bilgilendirilir .
- Sözleşme veya talebin karşılama süresi boyunca, şartlar veya çalışmanın sonuçları ile ilgili olarak müşteri ile yapılan görüşmelerin kayıtları muhafaza edilir.
- Talep, teklif ve sözleşmelerle ilgili gözden geçirme, diğer laboratuvara verilen her türlü işi de kapsar.
- Ankara Çevre Laboratuvarı deney hizmetlerinde taşeron laboratuvar kullanmayacaktır.


5.3. Müşteri ile İletişim

- Laboratuvar Müdürü ve Deney Sorumlusu tarafından müşteri ile ilgili tüm bilgiler (müşteri adı, adresi, faksı, telefon ve yapılan hizmetler ile ilgili özel istek ve şartlarını içeren) Müşteri Bilgileri Formunda (AÇL F27) kayıt altına alınır ve ilgili dosyasında saklanır.
- Ankara Çevre Laboratuvarı personeli tarafından müşteri ile telefonla yapılan sözlü görüşmeler Müşteri Görüşme Formunda (AÇL F32) kayıt altına alınır ve ilgili dosyasında muhafaza edilir.
- Müşteri veya müşteri temsilcileri ile taleplerine açıklık kazandırmaları ve yapılan işle ilgili hizmet performansını izlemeleri için, diğer müşterilere karşı gizliliği sağlamak koşulu ile işbirliği yapılır. İşbirliği kapsamında, arzu ettiğinde müşterinin deney

HAZIRLAYAN
KALİTE SİSTEM YÖNETİCİSİ Nihal GÜÇLÜ

KONTROL EDEN
LABORATUVAR MÜDÜRÜ Yavuz Recep CAN

ONAYLAYAN
ŞİRKET MÜDÜRÜ Mehmet GÜÇLÜ

	MÜŞTERİ İLE İLGİLİ TALEPLERİN TEKLİFLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ	Döküman No	AÇL P5
		Yürürlük Tarihi	06.10.2009
		Revizyon Tarihi	05.12.2022
		Revizyon No	15
		Sayfa No	6/9

çalışmalarına tanık olabilmesine ve laboratuvarın ilgili alanlarına makul ölçüde giriş yapabilmesine imkân verilir. Müşteri laboratuvarında kendi deneyinin dışında hiçbir deneye tanık olarak katılamaz. Müşteri laboratuvarında olduğu sürece diğer müşterilere ait bilgiler (ölçümlere ait cihaz çıktıları, ölçüm formları, analiz sonuçları, müşteri tesisine ait dokümanlar, deney raporları vb.) laboratuvardaki kilitli dolaplarda muhafaza edilir. Müşteriye laboratuvarında bulunduğu süre içerisinde bir veya birden fazla laboratuvar personeli eşlik eder ve müşteri laboratuvardan ayrılıncaya kadar asla yalnız bırakılmaz.

- Ankara Çevre Laboratuvarı, müşterilerinin bilgilerinin gizliliğini korumak için; yürütmekte olduğu işler ve çalışmalar ile ilgili olarak kullandığı ofis ekipmanlarını bakım-onarıma verilmesi ya da deney raporlarının kargo ile gönderilmesi gibi hizmetleri ile ilgili olarak anlaştığı tedarikçileriyle bir "Gizlilik Sözleşmesi Formu (AÇL F90)" imzalar.
- Hazırlanan deney raporları Rapor Yönetim Talimatında (T 9.3) belirtildiği şekilde müşteriye gönderilir.
- Deney sonuçları hakkında isteyen müşteriye gerektiğinde telefon, faks, e-posta vb. elektronik araçlarla ön bilgi verilebilir. Bu çalışma müşterinin bilgilendirilmesi amacıyla yapılır ve müşteri tarafından resmi olarak geçerlilik taşımaz. Bu husus müşteriye bildirilir. Deney raporları, müşterilere sadece kâğıda basılı, imzalı ve mühürlü halde iletilir ve ancak bu şekilde resmi olarak kullanılır.

6. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- Yazışma Formatı Formu (AÇL F7)
- Müşteri Bilgileri Formu (AÇL F27)
- Müşteri Şikâyetleri Formu (AÇL F28)
- Ankara Çevre Laboratuvarı Müşteri Anket Formu (AÇL F29)
- Kuruluş İçi Öneri Anket Formu (AÇL F30)
- Sözleşme Formu (AÇL F31)

HAZIRLAYAN
KALİTE SİSTEM YÖNETİCİSİ <i>Nihal GÜÇLÜ</i>

KONTROL EDEN
LABORATUVAR MÜDÜRÜ <i>Yavuz Recep CAN</i>

ONAYLAYAN
ŞİRKET MÜDÜRÜ <i>Mehmet GÜÇLÜ</i>

MÜŞTERİ İLE İLGİLİ TALEPLERİN TEKLİFLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Döküman No	AÇL P5
Yürürlük Tarihi	06.10.2009
Revizyon Tarihi	05.12.2022
Revizyon No	15
Sayfa No	7/9

- Müşteri Görüşme Formu (AÇL F32)
- İş Planı Revize Formu (AÇL F79)
- Gizlilik Sözleşmesi Formu (AÇL F90)
- Rapor Yönetim Talimatı (T 9.3)

7. REFERANSLAR

- Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü (AÇL P1)
- Yönetim Sorumluluğu Prosedürü (AÇL P2)
- Hizmetin Sağlanması Prosedürü (AÇL P7)
- İzleme ve Ölçme Prosedürü (AÇL P9)
- Veri Analizi Prosedürü (AÇL P11)
- İyileştirme Prosedürü (AÇL P12)
- TS EN ISO/IEC 17025 Standardı

8. REVİZYONLAR

YAYIN TARİHİ	REV. NO	REVİZYON TARİHİ	AÇIKLAMA
13.03.2007	1	04.02.2008	<ul style="list-style-type: none">PROSEDÜRÜN 5.2 MADDESİNİN 5. PARAGRAFINDA TEDARİKÇİ LABORATUAR KULLANMA ŞARTLARI BİRAZ DAHA AÇILMIŞTIR.PROSEDÜRÜN 5.3 MADDESİNİN MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ BÖLÜMÜNDE MÜŞTERİ KOMİTESİ ÇIKARTILDI VE YERİNE SADECE GENEL KOORDİNATÖR GETİRİLDİ.
04.02.2008	2	30.04.2008	<ul style="list-style-type: none">KAPSAM MADDESİNDE YER ALAN "TS EN ISO-9001:2000 STANDARTLARI" İBARESİ ÇIKARTILDI.PROSEDÜRÜN 5.2. MADDESİNDE SÖZLEŞME VEYA TEKLİFİN GENEL KOORDİNATÖR TARAFINDAN ONAYLAYACAĞI AÇIKLANDI.PROSEDÜRÜN 5.2. MADDESİNDE TAŞERONA VERİLEN İŞLERİN NASIL BİR UYGULAMA YAPILDIĞI ANLATILDI.İŞE BAŞLADIKTAN SONRA SÖZLEŞMEDE YAPILAN DEĞİŞİKLİKLERİN GÖZDEN GEÇİRME İŞLEMLERİNİN NASIL YAPILACAĞI AÇIKLANDI.

HAZIRLAYAN
KALİTE SİSTEM YÖNETİCİSİ Nihal GÜÇLÜ

KONTROL EDEN
LABORATUVAR MÜDÜRÜ Yavuz Recep CAN

ONAYLAYAN
ŞİRKET MÜDÜRÜ Mehmet GÜÇLÜ



MÜŞTERİ İLE İLGİLİ TALEPLERİN TEKLİFLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Döküman No	AÇL P5
Yürürlük Tarihi	06.10.2009
Revizyon Tarihi	05.12.2022
Revizyon No	15
Sayfa No	8/9

YAYIN TARİHİ	REV. NO	REVİZYON TARİHİ	AÇIKLAMA
30.04.2008	3	15.05.2009	<ul style="list-style-type: none">• PROSEDÜRÜN 5.2. MADDESİNDE KAPSAM DAHİLİ VE KAPSAM DIŞI İŞLERİN NASIL YAPILACAĞI YENİDEN AÇIKLANDI.• PROSEDÜRÜN 5.3. MADDESİNDE ANILAN "MÜŞTERİ GÖRÜŞMELERİ FORMU - AÇL F32" FORMUNUN LABORATUVAR MÜDÜRÜNÜN VE LABORATUVAR MÜDÜR YARDIMCISININ KONTROL PARAFI KALDIRILDI.
15.05.2009	4	06.10.2009	<ul style="list-style-type: none">• "ANKARA ÇEVRE LABORATUVARI MÜDÜRÜ" TÜM PROSEDÜRDE "LABORATUVAR MÜDÜRÜ" OLARAK DEĞİŞTİRİLMİŞTİR.• "3.TANIMLAR" MADDESİNE DİĞER LABORATUVAR EKLENMİŞTİR.• "5.1. HİZMETE BAĞLI ŞARTLARIN BELİRLENMESİ" MEDDESİNDE İŞ SAĞLIĞI VE İŞ GÜVENLİĞİ ÖLÇÜMLERİ ÇIKARTILMIŞTIR.• "5.2. HİZMETE BAĞLI ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ VE HİZMET FİYATLARININ BELİRLENMESİ" MADDESİNDE TAŞERON LABORATUVAR KULLANILMAYACAĞI AÇIKLANMIŞTIR.• "5.2. HİZMETE BAĞLI ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ VE HİZMET FİYATLARININ BELİRLENMESİ" MADDESİNDE TEKLİF VEYA SÖZLEŞMEDEN BİR SAPMA OLMASI DURUMUNDA MÜŞTERİ VE PERSONEL BİLGİLENDİRİLMESİ AÇIKLANMIŞTIR. BU KONU İLE İLGİLİ OLARAK YENİ BİR FORM EKLENMİŞTİR (İŞ PLANI REVİZE FORMU)• "5.3. MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM" MADDESİNDE DİĞER MÜŞTERİLERE KARŞI GİZLİLİĞİN SAĞLANMASI KONUSU AÇIKLANMIŞTIR.• "5.3. MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM" MADDESİNDE MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ BENDİNDE MÜŞTERİ ADRESİNE GİDEN PERSONELİN GEREKLİ KONTROLLERİ YAPMASI VE SONUCUNUN GİDEN PERSONEL TARAFINDAN GENEL KOORDİNATÖRE İLETİLMESİ AÇIKLANMIŞTIR.
06.10.2009	5	29.10.2009	<ul style="list-style-type: none">• "5.2. HİZMETE BAĞLI ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ VE HİZMET FİYATLARININ BELİRLENMESİ" MADDESİNDE KAPSAM DIŞI PARAMETRELER İÇİN YAPILACAK AÇIKLAMA İLE İLGİLİ MADDE EKLENMİŞTİR.
29.10.2009	6	01.07.2010	<ul style="list-style-type: none">• "4. SORUMLULUKLAR" MADDESİNDE MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİNİ İNCELEMekten VE ÇÖZÜM GETİRMEKten SORUMLU GENEL KOORDİNATÖR İKEN LABORATUVAR MÜDÜRÜNE DE BU SORUMLULUK VERİLMİŞTİR.• "5.2. HİZMETE BAĞLI ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ VE HİZMET FİYATLARININ BELİRLENMESİ" MADDESİ İLE "5.3. MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ" MADDESİNDE GENEL KOORDİNATÖRÜN LABORATUVARDA OLMADIĞI DURUMLARDA, ONAYINA VE KONTROLÜNE BAĞLI İŞLERDE, İŞİN AKSAMAMASI İÇİN ONAY VE SORUMLULUKLAR LABORATUVAR MÜDÜRÜNE DE VERİLMİŞTİR.

HAZIRLAYAN KALİTE SİSTEM YÖNETİCİSİ <i>Nihal GÜÇLÜ</i>

KONTROL EDEN LABORATUVAR MÜDÜRÜ <i>Yavuz Recep CAN</i>

ONAYLAYAN ŞİRKET MÜDÜRÜ <i>Mehmet GÜÇLÜ</i>

MÜŞTERİ İLE İLGİLİ TALEPLERİN TEKLİFLERİN VE SÖZLEŞMELERİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Döküman No	AÇL P5
Yürürlük Tarihi	06.10.2009
Revizyon Tarihi	05.12.2022
Revizyon No	15
Sayfa No	9/9

YAYIN TARİHİ	REV. NO	REVİZYON TARİHİ	AÇIKLAMA
01.07.2010	7	17.12.2010	<ul style="list-style-type: none">“5.2. HİZMETE BAĞLI ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ VE HİZMET FİYATLARININ BELİRLENMESİ” MADDESİNDE LABORATUVAR TARASINDAN ALINMAYANA NUMUNELER İÇİN UYGULANACAK İŞLEMLER AÇIKLANMIŞTIR.
17.12.2010	8	03.04.2012	<ul style="list-style-type: none">“5.2. HİZMETE BAĞLI ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ VE HİZMET FİYATLARININ BELİRLENMESİ” MADDESİNDEVERİLEN TEKLİFLERDE REVİZYONA GİDİLMESİ DURUMUNDA NE YAPILACAĞI AÇIKLANMIŞTIR.
03.04.2012	9	08.10.2012	<ul style="list-style-type: none">GENEL KOORDİNATÖR KADROSU İPTAL EDİLMİŞ GENEL KOORDİNATÖR YERİNE ŞİRKET MÜDÜRÜ TANIMLANMIŞ, LABORATUVAR MÜDÜR YARDIMCISI KADROSU İPTAL EDİLMİŞ, LABORATUVAR MÜDÜR YARDIMCISI, UZMAN VE TEKNİSYENLER TEK UNVAN ALTINDA TOPLANARAK DENEY SORUMLUSU OLARAK TANIMLANMIŞ VE BU PROSEDÜR BUNA GÖRE YENİDEN DÜZENLENMİŞ VE GÖREV TANIMLARI YENİDEN AÇIKLANMIŞTIR.
08.10.2012	10	20.02.2015	<ul style="list-style-type: none">“5.3. MÜŞTERİ İLE İLETİŞİM” MADDESİNDE LABORATUVARIN TEDARİKÇİLERİNDEN ALDIĞI HİZMET SIRASINDA MÜŞTERİLERİNİN BİLGİLERİNİN GİZLİLİĞİNİ KORUMAK İÇİN NASIL BİR YOL İZLEDİĞİ ANLATILMIŞTIR.
20.02.2015	11	01.08.2016	<ul style="list-style-type: none">“5.2. HİZMETE BAĞLI ŞARTLARIN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ VE HİZMET FİYATLARININ BELİRLENMESİ MADDESİNDE YER ALAN TEKLİFLERİN YAZILI KABUL EDİLİR KISMI DEĞİŞTİRİLEREK YAZILI, SÖZLÜ VE EMAIL YOLU İLE KABUL EDİLEBİLECEĞİ EKLENEREK REVİZE EDİLMİŞTİR.
01.08.2016	12	16.02.2017	<ul style="list-style-type: none">MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKET FORMLARININ NASIL DEĞERLENDİRİLECEĞİ AÇIKLANMIŞTIR
16.02.2017	13	26.07.2019	<ul style="list-style-type: none">TS EN ISO/IEC 17025 STANDARDI 2017 VERSİYONU GEREKLERİNCE REVİZYON YAPILMIŞTIR.ŞİKAYETİN TANIMI EKLENMİŞTİR.KAMUYA AÇIK HALE GETİRMEK İSTEDİĞİ BİLGİ HAKKINDA MÜŞTERİYİ ÖNCEDEN BİLGİLENDİRMESİ GEREKTİĞİ KONUSU AÇIKLANMIŞTIR.
26.07.2019	14	21.03.2021	<ul style="list-style-type: none">TURKAK TARAFINDAN YAPILAN DENETİMDE TS EN ISO/IEC 17025 STANDARDI GEREĞİNCE PROSEDÜRÜN ADI DEĞİŞTİRİLMİŞ VE STANDARDA UYGUN HALE GETİRİLMİŞTİR.

HAZIRLAYAN KALİTE SİSTEM YÖNETİCİSİ Nihal GÜÇLÜ

KONTROL EDEN LABORATUVAR MÜDÜRÜ Yavuz Recep CAN

ONAYLAYAN ŞİRKET MÜDÜRÜ Mehmet GÜÇLÜ
