

## 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı müşteri istek ve beklentilerinin yetkili kişiler tarafından değerlendirilerek, laboratuvar analiz ücretlerinin belirlenmesi, laboratuvarın müşterilerine sunduğu hizmetin açıklanması, analiz yeterliliği dahilindeki tekliflerin/taleplerin kabul edilmesi, müşteri taleplerinin yerine getirilmesi, sözleşmenin oluşturulması ve gözden geçirilmesidir.

Ayrıca, Kalite Yönetim Sisteminin etkinliğini ve sürekliliğini arttırmak için kriterleri tanımlayarak müşteri memnuniyetinin sağlanması, daha kaliteli bir hizmet verilmesi için yapılan faaliyetlerin ve müşteri gizliliğinin korunması için gerekli şartların açıklanmasıdır.

## 2. KAPSAM VE SORUMLULUK

Bu prosedür laboratuvarın hizmet kapsamındaki analizleri ve analizlere ait talep, teklif ve sözleşmeleri kapsar. Müşterilerden gelen her türlü teklif isteğinin gözden geçirilip, müşteriye teklif verilmesini herhangi bir kişi ya da kuruluştan gelen talepleri kayıt altına alma, değerlendirme, sonuçlandırma süreçlerini ve gizlilik ilkelerini kapsamaktadır.

Bu prosedürün yürütülmesinden ilk olarak Pazarlama ve Müşteri Temsilcisi, Kalite Yönetim Birim Sorumlusu ve Laboratuvar Müdürü, sonrasında tüm Birim Sorumluları sorumludur.

Bütün Birim Sorumluları verilen tekliflerin faaliyet kapsamı ve teknik yeterlilik dahilinde olmasından, müşteri isteklerine cevap vermektan ve tüm çalışanlar müşteri gizliliğini sağlamaktan sorumludur.

Değerlendirilen taleplerin ilgili birimlere iletilmesinden ve kayıtların tutulmasından Kalite Yönetim Sorumlusu veya Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusu sorumludur.

Bu prosedür Genel Müdür tarafından onaylanır.

## 3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

- ◆ Teklif (Sözleşme): Herhangi bir kişi ya da kuruluşa sunulan, içeriğinde verilecek analiz hizmetinin, teknik detayları, analiz süresi, geçerlilik süresi ve fiyatı bulunan onaylı dokümandır.
- ◆ Faaliyet Kapsamı: İlgili Bakanlık tarafından yetki alınmış ürün/ürün gruplarında yapılan analizlerdir.
- ◆ Analiz Süresi: Laboratuvar tarafından kabul edilen numunenin analizinin gerçekleştirilmesi için gerekli olan teknik süre.
- ◆ Teklif/Sözleşme Süresi : Müşteriye verilecek hizmetin geçerliliğini gösteren tarih aralığı.
- ◆ Teklif/Sözleşme Konusu: Teklif/sözleşme içeriğinin hangi ürün/ürün gruplarını kapsadığını gösteren bölüm.
- ◆ Müşteri: Laboratuvarların faaliyet kapsamında yapmış oldukları analizlerden bir veya birkaçının yapılması amacıyla talepte bulunan gerçek veya tüzel kişilerdir
- ◆ Faaliyet: Müşterilere sunulan analiz hizmetlerinin yanı sıra, analiz taahhüt süresi, müşteriye karşı yaklaşım ve tavırların uygunluğu, faturalandırmanın yapılması gibi tüm unsurlar.
- ◆ Talep: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun memnuniyeti sağlanması amacıyla verilen hizmet doğrultusunda, kişi ya da kuruluş tarafından herhangi bir konuya ilişkin yapılan yazılı, sözlü başvurular.

HAZIRLAYAN  
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

Hatice İSTEMİHAN

KONTROL&ONAY  
Genel Müdür

Mustafa AKAR

**"ELEKTRONİK NÜSHA, BASILMIS HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR"**

- ◆ İstek: Faaliyet kalitesindeki herhangi bir kişi ya da kuruluşun beklentisi doğrultusunda yapılan değişikliklerdir. Ancak yasal zorunluluklar veya TS EN ISO/IEC 17025 kriterleri ve analiz sonuçları konusundaki istekler değerlendirmeye alınmaz.
- ◆ Ziyaretçi: Gezi, eğitim, servis için gelen teknik servis ve yapılan analizleri yerinde inceleme gibi nedenlerden dolayı laboratuvara bağlı herhangi bir bölümü görmek isteyen personel haricindeki kişilerdir.
- ◆ Objektiflik: Her bir talep, talebin ele alınması prosesi esnasında, adil ve tarafsız şekilde, gizlilik içerisinde değerlendirilmesi.

#### 4. REFERANS DOKÜMANLAR

TS EN ISO/IEC 17025 Madde 4.1 - 4.2 - 5 - 7.1 - 8.6

PR.05 Uygun Olmayan İş/Düzeltilici Faaliyet Prosedürü

PR.06 İyileştirme Prosedürü

PR.12 Hizmetin Sağlanması Prosedürü

#### 5. UYGULAMALAR

##### 5.1 Genel

Resmi kurumlardan gelen taleplerde, analiz metotları, kullanılacak ekipmanlar ve sorumlu personel hakkında önceden bilgi verildiği için, Resmi Kurumlardan (İlgili Bakanlık vb.) gelecek analiz taleplerinin fiyat ve koşulları bellidir, bu koşullara bağlı olarak müşterilere teklif ve/veya ilgili birime ait özel analiz talep formu imzalatmaya ve onaylatmaya gerek yoktur.

Resmi Kurumlar dışındaki özel isteklerde ise 2 şekilde müşteriye fiyat ve koşullar sunulur:

Laboratuvarın faaliyet kapsamı çerçevesinde müşterinin belirlediği veya ilgili ürün grubunu kapsayan analizler için PR.09-FR.041 Hizmet Sözleşmesi hazırlanması, Genel Müdür veya Laboratuvar Müdürü ve müşterinin onaylaması ile yürürlüğe girer.

Önceden bir teklif talebinde bulunmayan firma/kurum/kuruluşlar (müşteri) tarafından elden veya kargoyla gönderilmiş numuneler için analizlerin metodu, matriks, fiyat, süre bilgilerinin bulunduğu Analiz Listesi dikkate alınarak Müşteri Temsilcisi veya ilgili personel (Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusu vb.) ile birlikte veya internet aracılığıyla analiz/analizleri seçer, Hizmet Sözleşmesi formunu doldurur. Bu formun doldurulması ve müşteri tarafından imzalanması ile siparişlerin alınması işlemlerine geçilir.

Kargo ile gönderimi sağlanan numunelerde imzalı talep formunun bulunmaması halinde, gönderilmiş numuneler için analizlerin metodu, matriks, fiyat, süre bilgilerinin bulunduğu Analiz Listesi dikkate alınarak Müşteri Temsilcisi veya ilgili personel (Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusu vb.) tarafından analiz/analizler seçilir, İlgili birime ait analiz talep formu doldurulur. Doldurulan form müşteri ile iletişime geçilerek sunulan adres bilgisine ve/veya mail yoluyla ilgili müşterinin mail adresine onaylanması için gönderilir. Müşteri tarafından imzalanan ve tarafımıza gönderilen (mail ya da kargo) sipariş talebi, müşteriyle sözleşme niteliğini taşımaktadır. (kendileri tarafından da imzalandıktan sonra)

HAZIRLAYAN  
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

Hatice İSTEMİHAN

KONTROL&ONAY  
Genel Müdür

Mustafa AKAR

**"ELEKTRONİK NÜSHA, BASILMIS HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR"**

Analiz listesi ve analiz bilgileri MSA sisteminde güncel olarak tutulmaktadır. Bu listenin güncelliği Genel Müdür ve/veya Laboratuvar Müdürü ve Müşteri Temsilcisi tarafından sağlanır.

### 5.2 Müşteri İsteklerinin Alınması

Müşterilerin teklif isteklerini yazılı veya sözlü olarak bildirmeleri istenmelidir. Teklifi alan kişi (Laboratuvar Müdürü/Müşteri Temsilcisi vb.) bir müşteriden teklif isteği alırken aşağıdaki bilgilerin mutlaka alınmasını sağlamalıdır:

- \* İstenen analizlerin veya hizmetin tanımı
- \* Varsa analiz raporunda istenen özel bilgiler
- \* Toplam tahmini analiz ve periyodu
- \* Analiz periyotları ve sonuçlandırma (rapor) tarihleri ile rapor yazım dili
- \* Numune alma koşulları, Numune teslim şekli
- \* Ödeme koşulları
- \* Uygunluk değerlendirmesi isteği (PR.09-FR.041 Hizmet Sözleşmesi, PR.09-FR.042 Fiyat Teklifi, PR.12-FR.056 Özel Analiz Talep Formu) alınır. Müşteri onayı doğrultusunda, PR.12-TL.006 Karar Kuralı Talimatı uygulanır.
- \* Müşteri hakkında bilgiler (firma /şahıs, adres, ticari bilgiler v.b.)

1. İstenen ürünün tanımlanması için gerek duyulduğunda, müşteriden referans olarak şartname, standart, teknik doküman vb. belgelerde alınabilir.

2. Teklif hazırlamadan önce müşteriden daha detaylı bir bilgi almak ya da tesislerini incelemek gerekli görülürse, müşteri ziyaret edilebilir veya müşteri ile bir toplantı düzenlenebilir.

### 5.3 Ön Değerlendirme

Teklif isteğini alan kişi, aldığı bilgileri müşterinin yaptırmak istediği ürün/ürün grubu ve yaptırmak istediği analiz/analizlere, faaliyet kapsamındaki analizleri içeren Analiz Listesinde olup olmadığına göre bir ön değerlendirmeye tabi tutar. Değerlendirme sonucunda herhangi bir eksiklik varsa müşteri ile irtibata geçerek, eksik bilgilerin tamamlanmasını sağlar.

Faaliyet kapsamında yer alan ancak rutinde sık gelmeyen analizler için müşteri talebi varsa bu durum Müşteri Temsilcisi veya ilgili personel (Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusu vb.) tarafından Genel Müdür ve/veya Laboratuvar Müdürü' ne bildirilir. Müşteri Temsilcisi veya ilgili personel (Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusu vb.) analizlerin maliyeti, analiz için gerekli kimyasal ve referans malzemelerini stokta bulunup bulunmadığı, kimyasalların aktifliğini kaybetmesi ihtimali, ekipmanlar vb. durumları dikkate alınarak Birim Sorumlusundan bilgi ister ve müşteriye hizmet verilebilmesi amacıyla aşağıdaki durumların koordine edilmesini sağlar. Laboratuvar Müdürüne bilgi verir.

İlgili Birim Sorumlusu tarafından:

- \* Cihaz durumu
- \* Analiz için gerekli kimyasalların raf ömrü, stok durumu, etkinliği vb.

HAZIRLAYAN  
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

Hatice İSTEMİHAN

KONTROL&ONAY  
Genel Müdür

Mustafa AKAR

**"ELEKTRONİK NÜSHA, BASILMIS HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR"**

açısından istenilen analizi değerlendirir ve Laboratuvar Müdürüne durumu bildirir. Bu bilgiler doğrultusunda analiz için hizmet verebilme süresi Laboratuvar Müdürü tarafından Müşteri Temsilcisi'ne bildirilir.

Yapılan ön değerlendirme sonucunda müşteri tarafından istenen rutinde sık gelmeyen analizi ne zaman yapmaya başlayabileceğimiz ve analiz süresi Müşteri Temsilcisi veya ilgili personel (Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusu vb.) tarafından müşteriye bildirilir. Müşterinin bu durumu kabul etmesi durumunda müşteriye teklif yapılır.

Faaliyet kapsamında yer alan analizin yapılabilmesinde bir uygunsuzluk varsa ve bu uygunsuzluk analiz yapmayı etkiliyorsa ilgili Birim Sorumlusu Genel Müdür'e, Laboratuvar Müdürü'ne, Kalite Yönetim Birim Sorumlusu'na, Müşteri Temsilcisi'ne ve Numune Kabule mail yoluyla veya yazılı olarak durumu bildirir.

Değerlendirme neticesinde müşteri isteklerinin yerine getirilip getirilemeyeceği ve gerekli düzenlemeler Genel Müdür ve/veya Laboratuvar Müdürü tarafından belirlenir. PR.05 Uygun Olmayan İş/Düzeltilici Faaliyet Prosedürü'ne göre işlemler yürütülür.

Faaliyet Kapsamında olmayan bir analizin müşteri tarafından talep edilmesi durumunda Müşteri Temsilcisi istenilen analizi Genel Müdür ve/veya Laboratuvar Müdürüne bildirir. Numune sayısı ve müşteri potansiyeli dikkate alınarak bu analizin kapsama alınıp alınamayacağı konusunda Genel Müdür ve/veya Laboratuvar Müdürü ilgili Birim Sorumlusu ile görüşmeler yapar. İlgili Birim Sorumlusu aşağıdaki kriterleri dikkate alarak analiz değerlendirir.

- \* Personel/makine/teçhizat/cihaz/ referans standart/metot yeterliliği
- \* Muayene ve analiz şartları
- \* Numune alma koşulları
- \* Depolama ve sevkiyat koşulları
- \* Satın alınması gereken kimyasalların bulunabilirliği
- \* Teknik alt sözleşme şartları
- \* Personelin eğitim gereksinimi
- \* Diğer terminlerle durum mukayesesi
- \* Ölçüm belirsizliği, tespit etme sınırları, laboratuvarlar arası karşılaştırma ve/veya yeterlilik testi sonuçları veya referans malzemelerle yapılan çalışmaların sonuçları

Değerlendirme sonucunu raporla Genel Müdür ve/veya Laboratuvar Müdürüne bildirir. Genel Müdür ve/veya Laboratuvar Müdürü tüm sonuçları inceleyerek analizin yapılmasına karar verirse analizi yapabilmek için İlgili Bakanlık kapsam genişletmek için başvuruda bulunulur.

#### 5.4 Tekliflerin Hazırlanması, Gözden Geçirilmesi ve Onaylanması

- 📌 Teklif
- 📌 Ürün adı
- 📌 Analiz adı
- 📌 Numune miktarı

**HAZIRLAYAN**  
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

**KONTROL&ONAY**  
Genel Müdür

**Hatice İSTEMİHAN**

**Mustafa AKAR**

**"ELEKTRONİK NÜSHA, BASILMIS HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR"**

- Analiz/raporlandırma süresi ve fiyatı
- Teklif geçerlilik süresi
- Analizler için kullanılacak referans metotlar
- Teklif numarası ve revizyon numarası
- Akredite analizler hakkında bilgi
- Teklifin hazırlanma tarihi

bilgilerini ve ek olarak belirtilmek istenen hususları içerecek şekilde müşteri isteği doğrultusunda numune bazında veya ürün grubu için hazırlanır.

Teklif numaralandırılması (Teklif No), ardışık sıraya göre numara verme şeklinde yapılır.

Fiyat Teklif Listesi' nde yukarıda teklifte bulunması gereken bilgilerin kontrolü yapılır. Gerekli görüldüğü durumlarda teklifte belirtilerek analiz bilgilerinin yer aldığı çeşitli listeler teklife eklenebilir. Fiyat Teklif Listesi' ne "EKTEDİR" yazılır ve yapılan ekte Teklif no., hazırlama tarihi bulunur ve teklife iliştilir.

Teklif bilgileri nihai durumunu aldığı Müşteri Temsilcisi veya ilgili personel (numune kabul ve raporlama birim sorumlusu vb.) tarafından teklif bilgileri göz önüne alınarak, PR.09-FR.041 Hizmet Sözleşmesi hazırlanır, ek varsa iliştilirerek onaylanmak üzere Genel Müdür ve/veya Laboratuvar Müdürüne götürülür. Taraflarca iki nüsha olarak imzalanan PR.09-FR.041 Hizmet Sözleşmesi' nin bir nüshası laboratuvarında kalır, bir nüshası da müşteriye gönderilir. Ancak, bazı durumlarda Fiyat Teklifi' de müşteri tarafından onaylandığı takdirde sözleşme niteliği taşımaktadır.

### 5.5 Teklifin Müşteriye Sunulması

Fiyat Teklif Listesi' nde müşteriye ayrılan onaylanacak kısım birimine firmanın kaşesi veya ilgili kişinin imzasını atması ile teklif onaylanmış sayılır. Müşteri tarafından teklif fax, elden veya mail yoluyla laboratuvara gönderilir.

Fiyat Teklif Listesi' nde talep edilen/istenen analizlerden biri veya birkaçı müşteri tarafından tercih edebilir. Bu durumda müşteri tercih ettiği hangi numune/analiz için Fiyat Teklif Listesi' nde onay kutusunu işaretlemişse o analizler için teklif geçerlidir, göndereceği her numune için yapılmasını istediği analizi ya yazılı olarak ya da ilgili birime ait analiz talep formu veya Fiyat Teklif Listesi' nde işaretleyerek laboratuvara bildirir. Müşterinin tüm analizleri kabul etmemesi, sadece kabul ettiği/onayladığı analizler için teklifin yeniden düzenlenmesini istediği durumda teklifin revizyonu gerçekleşir, aksi takdirde revizyonuna gerek yoktur.

### 5.6 Tekliflerin/Sözleşmelerin Değiştirilmesi/Revizyonu

Müşterinin yapılan teklifi onaylamaması ve revizyon talep etmesi durumunda Müşteri Temsilcisi veya ilgili personel (Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusu vb.), Genel Müdür ve/veya Laboratuvar Müdürünün onayı ile teklifi revize edebilir. Revizyon müşteri ile ortak mutabakata varılabilecek fiyat, süre, yeni analiz eklenmesi/çıkartılması vb. için yapılabilir.

Hazırlanan teklifte müşteriye iletildikten sonra bir değişiklik yapılması gerekli görüldüğünde teklif no kısmına D- (1,2,3 vb.) yazılır, revizyon yerine yapılan revizyon sayısı yazılır ve Fiyat Teklif Listesi' nde önceki teklifte yazılmış olan teklif numarası ve yeni revizyon no ile (örn. 1D-1) hazırlanır.

HAZIRLAYAN  
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

Hatice İSTEMİHAN

KONTROL&ONAY  
Genel Müdür

Mustafa AKAR

"ELEKTRONİK NÜSHA, BASILMIS HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR"

Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Rev. No	Rev. Tarihi	Sayfa No
PR.09	14.08.2023	00	-	6 / 10

Yapılan her revizyon için sayı bir arttırılır. Genel Müdür ve/veya Laboratuvar Müdürü tarafından onaylanarak müşteriye gönderilir.

### 5.7 Tekliflerin/Sözleşmelerin Kapatılması

Müşterilere verilen teklifler kapatılana kadar Müşteri Temsilcisi veya ilgili personel (Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusu vb.) tarafından takip edilir.

Teklif geçerlilik süresi bitiminde müşteri tarafından onaylanmamış ise Müşteri Temsilcisi teklif üzerine kırmızı 'İptal Kaşesi' basarak iptal tarihini yazar ve imzasını atar.

Teklifler revize edildiğinde ise önceki teklifin üzerine yeni teklifin revizyon no ve tarihi belirtilerek yeni teklife atıf yapılır ve 'İptal Kaşesi' basılır. Müşteri tarafından onaylı tekliflere, geçerlilik süresi sonunda aynı işlem uygulanır. Yapılan işlemler ilgili kişinin imzasını içermelidir.

### 5.8 Siparişlerin Alınması

Müşteri tarafından onaylanan ve fax ya da mail yoluyla gelen Fiyat Teklifi/Hizmet Sözleşmesi' nde, orijinali ile beraber dosyalarıdır.

Bu şekilde fiyat teklifi/sözleşme yürürlüğe girmiştir. Siparişin alınması PR.12 Hizmetin Sağlanması Prosedürü'ne göre yürütülür.

### 5.9 Talepler

#### 5.9.1 Taleplerin Alınması ve Kaydı

Talepler sözlü ve/veya yazılı, e-posta, telefon ve/veya internet yolu ile veya anket çalışmaları esnasında alınabilir ve talebin değerlendirilmeye alınacağı bilgisi ilgili kişiye bildirilir. Müşteri analiz raporlarındaki bir bilginin değişmesi, analiz sonucu, analiz eklenmesi/çıkarılması, analiz metodu, analiz sonuçlarının iletilmesi vb. sebeplerden dolayı talepte bulunabilir. Müşterinin aldığı hizmet karşısında gösterdiği her türlü tepki, ister haklı ister haksız olsun müşteri talebi olarak kabul edilip, objektif olarak değerlendirilir.

Talebi alan kişi PR.09-FR.038 Müşteri Talep Formu'na ilgili kişiden aldığı bilgiyi kaydeder ve en geç 2 gün içinde değerlendirme yapılması için Laboratuvar Müdürüne iletir.

Laboratuvar Müdürüne iletilen talep, Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından PR.09-FR.039 Müşteri Talep Takip Formu' na kaydedilerek, sıra numarası verilir. Müşterinin aldığı hizmet karşısında gösterdiği her türlü olumlu veya olumsuz tepki, talep olarak kabul edilip değerlendirilir.

#### 5.9.2 Taleplerin Değerlendirilmesi

Tanımlanan talebe göre Laboratuvar Müdürü durumu, yasalar, TS EN ISO/IEC 17025 ve etik kurallar çerçevesinde ilgili kişi taleplerini istek veya PR.10 Şikayet Yönetim Prosedürü'ne göre şikayet olarak ön değerlendirmeye alır. Değerlendirme sonucunda talebin işleme alınıp alınmayacağını, alınacak ise yapılacak inceleme/işlemi, ilgili birim sorumluları ile görüşüp, işaretleyerek, ana hatlarıyla PR.09-FR.038 Müşteri Talep Formu' na kaydeder. Talepler değerlendirilirken gizlilik prensipleri doğrultusunda hareket edilir. Diğer müşterilere, laboratuvarın saygınlığına zarar verecek veya laboratuvarın KYS Sistemine uygun olmayan talepler değerlendirmeye alınmaz.

HAZIRLAYAN  
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

Hatice İSTEMİHAN

KONTROL&ONAY  
Genel Müdür

Mustafa AKAR

"ELEKTRONİK NÜSHA, BASILMIS HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR"

Doküman Kodu	Yayın Tarihi	Rev. No	Rev. Tarihi	Sayfa No
PR.09	14.08.2023	00	-	7 / 10

Laboratuvar Müdürü değerlendirmeye almadığı taleplerinin nedenini kısa bir açıklama ile forma yazar, Laboratuvar Müdürü veya Numune Kabul ve Raporlama Sorumlusu (Pazarlama ve Müşteri Temsilcisi veya talebi alan ilgili personel) tarafından bu sebep ilgili kişiye iletilir.

Müşteri Muayene ve analiz raporlarındaki bir bilginin değişmesi, analiz sonucu, analiz eklenmesi/çıkarılması, analiz metodu, analiz sonuçlarının iletilmesi vb. sebeplerden dolayı talepte bulunabilir.

Alınan talep ve yasal mevzuatlar doğrultusunda, Analiz Raporunda Ölçüm belirsizliği, LOQ değeri, Limit değer, uygunluk değerlendirilmesi (uygundur veya uygun değildir) yapılarak raporlanabilir. Müşteri uygunluk değerlendirmesi istediği takdirde PR.12-TL.006 Karar Kuralı Talimatındaki aşamalar uygulanır.

Laboratuvarımızda, deney sonuçları ile ilgili uygunluk beyanı (uygundur veya uygun değildir) verildiğinde, eğer mevzuatta geçerli bir karar kuralı var ise bu karar kuralı uygulanır, mevzuatta geçerli bir karar kuralı yok ise ölçüm belirsizliği değeri 'Basit Karar Kuralına' göre değerlendirilir ve sonuçlar güven düzeyi ve ölçüm belirsizliği eklenip çıkarılmadan olduğu gibi raporlanır.

Uygunluk beyanı uygulanacağı zaman Yasal otoritenin belirlediği veya müşteri ile laboratuvarımızın mutabık kalarak seçtiği karar kuralı, müşteriye PR.09-FR.041 Hizmet Sözleşmesi, PR.09-FR.042 Fiyat Teklifi, PR.12-FR.056 Özel Analiz Talep Formu, üzerinde bildirilmekte ve bu konuda müşteriyle anlaşma sağlanan karar kuralı uygulanmaktadır. Müşterinin doğrulama amacıyla, kendi numunesinin bir kısmını veya numunenin artanını istemesi durumunda; Laboratuvar Müdürü'nün bilgisi dâhilinde, Numune Kabul ve Raporlama Birimi müşteri ile görüşerek gönderilecek numunenin paketlenme, sevkiyat ve teslim şekline karar verirler. Varılan teyide uygun olarak işlem gerçekleştirilir ve ilgili kayıtlar PR.12-FR.059 Numune İade Formu üzerinde tutulur.

Laboratuvar Müdürü ilgili talep için yapılacak incelemeyi/işlemi, işaretleyerek, ana hatlarıyla yapılacak olan çalışmayı/işlemi ilgili sorumlusu/sorumluları ile görüşüp, PR.09-FR.038 Müşteri Talep Formu'na kaydeder.

Laboratuvar Müdürü bazı istisnai durumlarda, gizliliği sağlamak amacıyla, talebin değerlendirmesini, ilgili sorumlusu/sorumlularının yerine PR.07-LT.005 Personel Listesi'nde belirtilen vekili/vekilleri ile yapabilir.

Yapılacak çalışma/işlem ile ilgili ön bilgilendirme Pazarlama ve Müşteri Temsilcisi ve/veya Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusu (veya talebi alan ilgili personel) tarafından ilgili kişiye yapılır.

Talebi alan kişi Laboratuvar Müdürü'nün ön değerlendirmesinden sonra PR.09-FR.038 Müşteri Talep Formunu Kalite Yönetim Birim Sorumlusuna iletir.

Kalite Yönetim Birim Sorumlusu ise, ön değerlendirmesi yapılan, talebi, PR.10-FR.044 Müşteri İstek/Şikayet Takip Formu 'na işleyerek, sıra numarası (İstek No/Şikayet No) verir. İlgili birimler yapılan inceleme/çözüm işlemini PR.10-FR.043 Müşteri İstek/Şikayet Değerlendirme Formu'na işleyerek, Kalite Yönetim Birim Sorumlusunun değerlendirmesine sunar.

KYBS tarafından değerlendirilen talep, ilgili kişiye gerekli bilgi verilerek, Laboratuvar Müdürü'nün onayı ile sonuçlandırılır.

PR.09-FR.039 Talep Takip Formu ve PR.10-FR.044 Müşteri İstek/Şikayet Takip Formu' nun yıl sonunda çıktısı Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından alınarak saklanır.

**HAZIRLAYAN**  
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

**Hatice İSTEMİHAN**

**KONTROL&ONAY**  
Genel Müdür

**Mustafa AKAR**

**"ELEKTRONİK NÜSHA, BASILMIS HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR"**

### 5.9.3 Taleplerin İstek Olarak Değerlendirilmesi

İlgili kişinin talebine göre Laboratuvar Müdürü tarafından istek olarak değerlendirilen talepler için Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından PR.10-FR.044 Müşteri İstek-Şikayet Takip Formu' na göre istek numarası verilerek, kaydedilir.

### 5.9.4 İstekler İçin Yapılan İşlem

PR.09-FR.038 Müşteri Talep Formunda Laboratuvar Müdürü tarafından talebin incelemesi için belirlenen birim sorumlusu/sorumluları, talep formunda önerilen çalışma/işlem için çalışmaları başlatır. PR.10-FR.043 Müşteri İstek/Şikayet Değerlendirme Formu'nda ilgili birim sorumlusu/sorumluları istek için yapılan çalışmayı forma tanımlar.

Birden fazla birimi ilgilendiren istekler için işlem sırası atama sırasına göre yapılır, her birim sorumlusu kendi birimi adına yaptığı çalışmayı forma tanımlar ve imzalar.

### 5.9.5 İsteğin Değerlendirilmesi

PR.10-FR.043 Müşteri İstek/Şikayet Değerlendirme Formunu, ilgili birim sorumlusu yapılacak çalışma işlem tanımını yaptıktan ve yaptığı çalışmasından sonra Kalite Yönetim Birim Sorumlusuna iletir.

Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından istek değerlendirmeye tabi tutularak Laboratuvar Müdürü tarafından ilgili birimlere iletilmiş olduğu yapılacak çalışma/işlemin yapılıp yapılmadığının kontrolünü yapar, talebin gerçekleşip gerçekleşmediğini, talepten dolayı KYS sistemi açısından değişikliğe gerek olup olmadığını irdeleyerek tüm isteği değerlendirir.

### 5.9.6 İstek Sonucunun İlgili Kişiye Bildirilmesi

Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından ilgili kişinin talebinin değerlendirilmesinin ardından, Pazarlama ve Müşteri Temsilcisi ve/veya Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusu (veya talebi alan ilgili personel), gerekirse teknik konulardaki görüşmeler için analizlerin yapıldığı laboratuvar birim sorumluları ya da Laboratuvar Müdürü, tarafından ilgili kişiyle görüşülerek gerekli bilgiler verilir ve çözüme varılmaya çalışılır.

Beklentinin gerçekleşip gerçekleşmediğine ilgili kişi tarafından yapılan geri bildirimde göre karar verilir.

İlgili kişiye bilgi verildikten sonra PR.09-FR.038 Müşteri Talep Formu ve PR.10-FR.043 Müşteri İstek/Şikayet Değerlendirme Formu, isteğin kapatılması için Laboratuvar Müdürü'ne iletilir.

### 5.9.7 Talebin (İstek) Kapatılması

İlgili kişinin talebine göre yapılacak işlemlerin ilgili birimler tarafından yapılması, Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından değerlendirilmesi ve isteği doğrultusunda kişiye bilgi verilmesi ve beklentisinin karşılanıp karşılanmamasına göre Laboratuvar Müdürü talebi (istek) onaylayarak kapatır. İsteklerde ilgili kişinin beklentisinin gerçekleşmemesi durumunda Laboratuvar Müdürü PR.09-FR.038 Müşteri Talep Formu' nu tekrar yazarak ilgili birimlere iletilmesini sağlar, istek, şikayet olarak yeniden değerlendirilir.

Eğer bu istek sistemle veya diğer birimlerle ilgili ise Laboratuvar Müdürü, Kalite Yönetim Birim Sorumlusu ve İlgili Birim Sorumlusu/Sorumluları bir toplantı yaparak gerekli bilgileri vererek önlemleri aldırır.

Talebin, şikayet olarak belirlenmesi durumunda PR.10 Şikayet Yönetim Prosedürü'ne bağlı işlemler yürütülür.

HAZIRLAYAN  
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

KONTROL&ONAY  
Genel Müdür

Hatice İSTEMİHAN

Mustafa AKAR

“ELEKTRONİK NÜSHA, BASILMIS HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR”



### 5.9.8 İstek Formlarının Dosyalanması

PR.09-FR.038 Müşteri Talep Formu ve PR.10-FR.043 Müşteri İstek/Şikayet Değerlendirme Formu, Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından dosyalanır.

PR.09-FR.039 Müşteri Talep Takip Formu ve PR.10-FR.044 Müşteri İstek/Şikayet Takip Formlarının yıl sonunda Kalite Yönetim Birim Sorumlusu tarafından çıktısı alınarak dosyalanır.

### 5.10 Müşteri Gizliliğinin Korunması

Laboratuvar Yöneticileri ve çalışanları, faaliyetlerini müşteri gizliliği ve tarafsızlığı ilkelerine dayanarak yürütür. Laboratuvar Yöneticileri ve tüm çalışanları, müşteri gizliliğini ve mülki hakların korunmasını sağlamak için, faaliyetlerini tarafsızlık ilkesi çerçevesinde yürüteceğini PR.07-FR.028 Personel Tarafsızlık ve Gizlilik Taahhütnamesi imzalayarak belgelendirmektedir.

Laboratuvara gelen ziyaretçilere refakat eden kişi tarafından PR.10-FR.049 Ziyaretçi Laboratuvar Gizlilik Taahhütnamesi imzalatırılır. Ziyaret sırasında müşterinin teknik konulardaki soruları ilgili Birim Sorumlusu ve Laboratuvar Müdürü tarafından cevaplandırılır.

### 5.11 Dosyalama

Dosyalama PR.01 Yönetim Sistemi Dokümantasyonu ve Kontrolü Prosedürü' nde açıklanmıştır.

### 5.12 Aksaklıklarla ilgili Müşteriye Bilgi Verilmesi

Müşterilere ait numunelerin taşınması, analizleri ve raporlanması süreçlerinde veya müşteri ile yapılan sözleşmenin devam ettiği süreçte meydana gelen herhangi bir aksaklık durumunda, ilgili müşterilere bilgi verilerek, PR.10-FR.048 Aksaklıklarla İlgili Müşteriye Verilen Bilgi Kayıt Formu' na kaydedilir ve gerekli durumlarda müşteri onayı yazılı olarak alınır. Gerekli ise ilgili dokümanlar revize edilerek müşteriye iletilir.

Belirlenmiş şartlardan sapma olduğu müşteri tarafından kabul edilen bir numunede deney istenildiğinde; laboratuvarımızda sonuçların sapmalardan etkilenebileceğini gösteren feragat beyanı, Feragat Beyan Formu ile alınmakta, müşteriye imzalatılmakta ve feragat beyan açıklaması ilgili raporda da belirtilmektedir.

## 6. İŞ AKIŞI

İş akışı yoktur.

## İLGİLİ DOKÜMANLAR

PR.09 Müşteri İlişkileri ve Teklif Verme Prosedürü

PR.09-FR.038 Müşteri Talep Formu

PR.09-FR.039 Müşteri Talep Takip Formu

PR.09-FR.040 Teklif Sözleşme Takip Formu

PR.09-FR.041 Hizmet Sözleşmesi

PR.09-FR.042 Fiyat Teklifi

PR.09-LT.008 Analiz Listesi

HAZIRLAYAN  
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu

Hatice İSTEMİHAN

KONTROL&ONAY  
Genel Müdür

Mustafa AKAR

“ELEKTRONİK NÜSHA, BASILMIS HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR”

**REVİZYON TAKİP ÇİZELGESİ**

Rev. No	Rev. Tarihi	Revizyon Sayfası	Değişiklik	Revizyonu Yapan

**HAZIRLAYAN**  
Kalite Yönetim Birim Sorumlusu  
**Hatice İSTEMİHAN**

**KONTROL&ONAY**  
Genel Müdür  
**Mustafa AKAR**

**“ELEKTRONİK NÜSHA, BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR”**