



MÜŞTERİ HİZMET PROSEDÜRÜ

Doküman No :PR-04

Revizyon No :00

Yürürlük Tarihi :22.08.2023



MÜŞTERİ HİZMET PROSEDÜRÜ

Bu doküman BURTOLAB tarafından hazırlanmış olup, gizli ve özel bilgiler içermektedir. BURTOLAB' ın önceden yazılı izni olmaksızın tamamı veya bir bölümü çoğaltılamaz, kullanılamaz ya da yayımlanamaz.

REVİZYON TARİHÇESİ, DOKÜMAN KONTROLÜ VE ONAYI

Rev. No	Tarih	Açıklamalar	Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
00	22.08.2023	İlk yayın	Bilge Ertem Çınar	Seval DAĞLI	Hasan VAROL

1.0. Amaç

BURTOLAB da verilen hizmetlerin ve sunulan bu hizmetin uygulama yöntemlerini kapsar.

2.0. Kapsam,

Bu prosedür, BURTOLAB’da gerçekleştirilen tüm hizmetleri kapsar.

3.0. Sorumlular

- Müdürler Kurulu Başkanı
- Laboratuvar Müdürü
- Numune Kabul ve Raporlama
- Kalite Yönetim Departmanı
- Birim Sorumlusu
- Satış Sorumlusu

4.0. Tanımlar ve Kısaltmalar

Müşteri: Hizmet satın alan Kurum/Kuruluş/Kişi

5.0. Uygulama

5.1. Laboratuvar Hizmet Birimleri

BURTOLAB, Organizasyon Şemasında (KYS-KOEK-02) belirtilen şekilde hizmet vermekte olup, müşteri için yapılan deneylere tanıklık etmek üzere müşteri ve müşteri temsilcisinin laboratuvar da izin verilen alanlara girmesine imkan tanınır. Bunun için de, dışarıdan gelen kişilere ait gizlilik beyanı “(Ziyaretçi Taahhütü F-56)” imzalatılır. Müşteriler, ilgili Laboratuvar Müdürünün görevlendireceği personelin refakatinde sadece kendi numunelerinin analizlerini izleyebilirler. Aynı zamanda laboratuvara giriş yapan kişilere (teknik servis personeli vb. gibi tedarikçiler) de Müşteri haklarının saklı tutulması prensibi gereği “Gizlilik Beyanı (Ziyaretçi Taahhütü F-56)” imzalatılır.

Gerekirse BURTOLAB’a gelen numunenin bir miktarı müşteriye verilerek başka laboratuvar da tekrarlatmasına da imkan sağlanır. Müşterilerle anket yapılır, görüş formu doldurulur. “Analiz Talep Formunda (F-06)” yer alan hizmet kapsamına istinaden düzenlenen teklifler, Satış Sorumlusu tarafından müşterilere sunulur. BURTOLAB’a gelen numunelerin analiz ücretleri teklif veya sözleşmede belirtilmiş ya da Bakanlık tarafından belirlenmiştir. Ayrıca hizmet sözleşmelerinde, 17025 standardı gereği belirtilmesi gereken müşteri şartları ve müşteri tarafından belirtilmesi istenen şartlar da yer alır. Analiz sonuçları ile birlikte, analiz bedeli fatura edilir ve çalışılan işletmeye kargo ile ya da elden iletilir. Müşterilerle belli periyotlarla yapılan görüşmelerde, “Müşteri Görüşmeleri Formu (F-18)” ile verilen hizmeti değerlendirilir ve müşteriler, her türlü şikayet, memnuniyet ya da talep bildirimi için “Şikayet/Memnuniyet/Talep

Formunu (F-23)" doldurur. Müşterilere ayrıca, yıl sonunda ya da sezon sonunda anket formları (Müşteri Anket Formu F-19) gönderilir. Gelen Anket Formları, Satış Sorumlusu tarafından KYT ile birlikte laboratuvar faaliyetlerinin ve müşteri ilişkilerinin iyileştirilmesi için değerlendirilerek analiz edilir. Elde edilen kayıtlar, "Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (PR-09)" uygun olarak saklanır. Anketler şikâyet içeriyor ise, Laboratuvar Müdürü ve Kalite Yönetim Temsilcisi konu ile ilgili bilgilendirilir ve vakit kaybetmeden müşteri ile irtibata geçilir (telefon ya da e-mail yoluyla). Gelen şikâyetler, "Düzeltilici/Önleyici Faaliyet Prosedürüne (PR-07 ve PR-08)" göre işleme alınır. Bu prosedürün işletilmesi sonucunda oluşan her türlü kayıt, "Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (PR-09)" uygun olarak muhafaza edilir.

Eğer sonuçlarda bir gecikme veya deneyin gerçekleşmesinde uygunsuzluk durumu varsa; müşteri, ilgili Laboratuvar Müdürü' nün onayı ile Numune Kabul ve Raporlama birimi tarafından haberdar edilir. Faaliyetler, "Düzeltilici/Önleyici Faaliyetler Prosedürlerine (PR-07 ve PR-08)" göre yürütülür. Müşterilerle teknik konularda birim sorumluları tarafından bilgi alışverişi yapılır. Müşterilerin her türlü patent, mülki, tescilli ve tescilsiz hakları BURTOLAB tarafından korunur. Müşterilerin bu yöndeki istekleri, Üst Yönetim tarafından alınır ve Üst Yönetim, ilgili birimlerle iş birliği yaparak gerekli önlemleri alarak işin gerçekleşmesini takip eder. Eğer müşterinin bu tip taleplerinden dolayı BURTOLAB a yüklenecek ek maliyetler varsa, bu tür mali konular, Üst Yönetim tarafından müşteri bilgilendirilerek müşteriden ek ücret talep edilir. Diğer müşterilere zarar verecek veya Bakanlık Yönetmeliğine aykırı olan teklifler veya talepler hakkında bir işlem yapılmaz.

6.0. İlgili Dokümanlar

- Müşteri Görüşmeleri Formu (F-18)
- Müşteri Anket Formu (F-19)
- Şikâyet/Memnuniyet/Talep Formu (F-23)
- Düzeltilici Faaliyet Prosedürleri (PR-07 ve PR-08)
- Uygun Olmayan Deney ve Kalibrasyon İşinin Kontrolü Prosedürü (PR-06)
- Organizasyon Şeması (KYS-KOEK-02)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR-09)"
- Ziyaretçi Taahhütü (F-56)
- Analiz Talep Formu (F-06)



MÜŞTERİ HİZMET PROSEDÜRÜ

7.0. Revizyon

Rev. Tarihi	Rev. No.	Revizyon Yapılan Madde	Yapılan Revizyonun Açıklaması