



MÜŞTERİ İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ

Doküman Numarası	PR 02
İlk Yayın Tarihi	05.01.2018
Revizyon Numarası	14.11.2022-05
Sayfa Numarası	1/11

Doküman Revizyon Durumu

Rev. No	Yapılan Revizyon	Sayfa No	Revizyon Nedeni
20.10.2018-01	Üst bilgide yer alan "Tarih" ifadesi "İlk Yayın Tarihi" olarak güncellendi. Alt bilgiye "ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR" şeklinde ifade eklendi.	Tümü	07-08.10.2018 TÜRKAK Denetimi
20.10.2018-01	Müşteri Gizliliği Politikası (PK 02) ve politikaya göre hazırlanmış olan Ziyaretçi Gizlilik Sözleşmesi Formu (FR 120)'na ait bilgilendirmeler sunuldu.	3	07-08.10.2018 TÜRKAK Denetimi
20.10.2018-01	"Tedarikçi laboratuvar" ifadesi "işbirlikçi laboratuvar" olarak düzeltildi.	8	07-08.10.2018 TÜRKAK Denetimi
20.10.2018-01	Müşteri Anket Formu (FR-08) için, anket bazında kabul seviyesinin belirlendiği, değerlendirme yönteminin belirtildiği, serbest girilen yerde olumsuzluk olan durumda ne yapılacağına dair bilgilendirmenin bulunduğu ve işaretlenmemiş sorulara uygulanacak politika hakkında bilgilendirmeler sunuldu.	10-11	07-08.10.2018 TÜRKAK Denetimi
20.10.2018-01	5.5.12. maddesine Müşteri Gizliliği Politikası (PK 02) ifadesi eklendi.	11	07-08.10.2018 TÜRKAK Denetimi
20.10.2018-01	FR-08 Müşteri Anket Formu için, 5.5.13 ve 5.5.14 maddelerinde YGG'de anket bazlı değerlendirmenin yapıldığı belirtildi.	11	07-08.10.2018 TÜRKAK Denetimi
20.10.2018-01	Doküman revizyon formu olarak ilk sayfada bulunan kısım doküman revizyon durumu olarak sabitlendi. Doküman Revizyon Formu yürürlükten kaldırıldı.	1	07-08.10.2018 TÜRKAK Denetimi
17.12.2018-02	5.5.11 maddesi Müşteri Anket Formu (FR-08) anket bazlı değerlendirme konusu hakkında bilgilendirme yapıldı.	10-11	07-08.10.2018 TÜRKAK Denetimi
05.01.2020-03	5.1.2. maddesine MELBES ile ilgili açıklama eklenmiştir. 5 maddesinde yer alan FR03 Müşteri Talebi Değerlendirme Formu ifadeleri kaldırılmıştır. 5.4. maddesine taşıeron kullanımı hakkında bilgi eklenmiştir.	3, tümü, 9	TS EN ISO 17025:2017 Standartına uyum çalışması
05.01.2020-03	TSE CEN/TS 15675, ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 ifadeleri kaldırıldı	Tümü	TS EN ISO 17025:2017 Standartına uyum çalışması
05.01.2020-03	6. madde olan iş akışı formattan kaldırıldı.	Tümü	TS EN ISO 17025:2017 Standartına uyum çalışması
09.11.2021-04	5.1.2.-5.2.1. ve 5.4. maddeleri revize edildi. 5.5 maddesinden şikayetler bölümü kaldırılarak Şikayetler Prosedürü oluşturuldu.	3,8	03-04.09.2021 TÜRKAK Denetimi
14.11.2022-05	5.2.1.6, 5.2.1.7 ve 5.2.1.8 maddeleri eklenmiştir.	7,8	14-15.10.2022-28-29.10.2022 TÜRKAK Akreditasyon Yenileme Denetimi

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE SİSTEM SORUMLUSU	ŞİRKET MÜDÜRÜ

	MÜŞTERİ İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ	Doküman Numarası	PR 02
		İlk Yayın Tarihi	05.01.2018
		Revizyon Numarası	14.11.2022-05
		Sayfa Numarası	2/11

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, müşteriden gelen talepleri, müşteriye verilen teklifleri veya müşteri ile yapılan sözleşmeleri, önceden gözden geçirerek, AİMO Çevre ve İş Güvenliği Laboratuvarı'nda yürütülen deney hizmetlerinin Laboratuvarın imkânları ve müşteri isteklerine uygun olarak verilmesinin sağlaması verilen hizmetle ilgili olarak müşterilerden gelen şikâyet ve önerilerin ele alınması ve çözümlenmesidir.

2. KAPSAM

Taşeron laboratuvarlara aktarılan deneyler dâhil, tüm deney hizmetleri ve kalite sisteminin tümünü kapsar.

3. SORUMLULAR

Şirket Müdürü, Laboratuvar Sorumlusu, Kalite Sistem Sorumlusu, Deney Sorumluları, Rapor Sorumluları, Mümessil Kuruluşlar, Müşteri Temsilcileri, Tüm Personel.

4. TANIM VE KISALTMALAR

Mümessil Kuruluşlar: AİMO Çevre ve İş Güvenliği Laboratuvarı adına tanıtım faaliyeti yapan ve AİMO Çevre ve İş Güvenliği Laboratuvarı onayı ile teklif veren, şartları bir sözleşme ile belirlenen kuruluşlar.

ISO 17025 : TS EN ISO/IEC 17025

Bakanlık : T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı

Belge: T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Çevre Ölçüm ve Analizleri Yeterlik Belgesi

Özel Talep: Çevre mevzuatı kapsamında her türlü izin, izleme ve denetimlere esas teşkil etmeyeceği ve Bakanlığa sunulmayacağı müşteri tarafından beyan edilen ölçüm ve analizlerin sonuçlarını içeren raporlar.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE SİSTEM SORUMLUSU	ŞİRKET MÜDÜRÜ

	MÜŞTERİ İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ	Doküman Numarası	PR 02
		İlk Yayın Tarihi	05.01.2018
		Revizyon Numarası	14.11.2022-05
		Sayfa Numarası	3/11

5. UYGULAMA

AIMO Çevre ve İş Güvenliği Laboratuvarı'nın müşterilerine sağladığı hizmetler:

- Hava Kalitesi ölçümleri,
- Emisyon ölçümleri,
- Akustik Gürültü, Çevresel Gürültü ve Çevresel Titreşim Ölçümleri
- Endüstriyel Hijyen Ölçümleri (Kişisel gürültü, tesis içi gürültü, kişisel toz, titreşim maruziyeti, aydınlatma, termal konfor, kimyasal madde, hava akış hızı (debi), frekans analiz ölçümleri vb)
- Tozda özel maddelerin tespiti
- Hava Kalitesi Modellemesi
- Gürültü Modellemesi

5.1. Temel Esaslar

5.1.1. Deney hizmetinin verilmesinde temel ilke, seçilen deney metodunun müşteri ihtiyacını karşılamasıdır.

5.1.2. *Ölçüm veya Analiz yaptırmak isteyen müşteriler; yazılı, sözlü veya MELBES (Merkezi Laboratuvar Belirleme Sistemi) 'ten otomatik görevlendirme yoluyla gelebilir. MELBES üzerinden laboratuvarımızın ölçüm/analiz ve numune alımı için görevlendirilmesi durumunda müşteriyi bilgilendirmek ve ölçümlerin izlenebilirliğinin sağlanabilmesi için Müşteri Listesi(LT 01) e kaydedilir ve müşteriye Teklif Sözleşme Formatı Formu (Emisyon) (FR37) ile tebliğ edilir ve onayı alınır. MELBES sisteminde taşeron veya iş birliği laboratuvar kullanılması durumunda müşteri bilgilendirilir ve Teklif Sözleşme Formatı Formu (FR37) ile birlikte onayı alınır.* AİMO Çevre ve İş Güvenliği Laboratuvarı'na, laboratuvar personeli tarafından şirketlere yapılan tanıtım ziyaretleri, web sayfası, daha önce hizmet verilen kuruluşların referansı aracılığıyla müşterilerinden gelen sözlü ve yazılı hizmet talepleri dikkate alınır.

5.1.3. Bu prosedürdeki şartları karşılamak kaydıyla, teklif verme yetkisi Şirket Müdürü, Laboratuvar Sorumlusuna, sözleşme yapma yetkisi Şirket Müdürü ve şirket adına imza atma yetkisine sahip kişilere aittir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE SİSTEM SORUMLUSU	ŞİRKET MÜDÜRÜ

	MÜŞTERİ İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ	Doküman Numarası	PR 02
		İlk Yayın Tarihi	05.01.2018
		Revizyon Numarası	14.11.2022-05
		Sayfa Numarası	4/11

5.1.6. Laboratuvarda yapılan çalışmalarda, müşterilerden talep edilen bilgi ve belgelerin diğer müşterilere karşı gizliliğinin sağlanması için Tarafsızlık ve Gizlilik Politikası (PK04) hazırlanmıştır. Şirket müdürü tarafından imzalı hali şirket içerisinde personelin görebileceği yerlere asılmaktadır.

5.1.7. Dileyen müşteriler, kendi işyerlerinde yapılan ölçümlere ve özel deneyler için numune alma işlemlerine tanık olabilecekleri gibi, AİMO Çevre ve İş Güvenliği Laboratuvarı'nın sabit tesisinde kurulu laboratuvarına gelerek, kendi çalışmalarıyla ilgili AİMO Çevre ve İş Güvenliği Laboratuvarı hizmet performansını yakından izleyebilirler. Laboratuvarda yapılan çalışmalar sırasında diğer müşterilere karşı gizliliği sağlamak için, laboratuvara gelen müşterilere Tarafsızlık ve Gizlilik Politikası (PK04)'na göre hazırlanmış olan Ziyaretçi Gizlilik Sözleşmesi Formu (FR 120) imzalatılır.

5.1.8. Kendi çalışmalarıyla ilgili laboratuvara gelen müşterilerin yanı sıra, diğer ziyaretçiler, kalibrasyon amacıyla gelenler vb. laboratuvar personeli dışındaki kişilerin laboratuvarı ziyaret etme amacına göre; müşteri temsilcisi veya laboratuvar sorumlusu ziyaretçilerin laboratuvarda bulunması süresince ziyaretçiye refakat eder. Ziyaretçiye Ziyaretçi Gizlilik Sözleşmesi Formu (FR 120) imzalatılır.

5.1.9. Ziyaretçilerin laboratuvarda bulunması sırasında diğer müşterilere karşı gizliliğin sağlanması için, müşterilerin tüm bilgi/belgeleri, ilgili dosyalara konularak ortadan kaldırılır.

5.1.10. Deney raporları rapor yazma eğitimi almış personel tarafından Rapor Yönetim Talimatına (TL 02) göre hazırlanır ve müşteriye kâğıda basılı halde imzalı ve mühürlü olarak ve/veya elektronik ortamda (CD vb.) üzerinde değişiklik yapılamayacak formatta (PDF dosyası vb.) iletilir. Raporların müşteriye elden teslim edilmesi durumunda Evrak Teslim Formu (FR 73) kullanılarak durum kayıt alınır.

5.1.11. Müşteri ile ilgili gerekli tüm bilgiler, Tesis Bilgileri Formu'nda kayıt altına alınır ve ilgili müşteriye ait dosyada saklanır.

5.1.12. AİMO Çevre ve İş Güvenliği Laboratuvarı müşterilerine ait bilgiler Müşteriler Listesi'nde (LT 01) kayıt altında tutulur. Müşteriye iletilen teklifler bilgisayarda **teklifler klasöründe** saklanır ve sipariş teyidinin alınmasının ardından teyidi alan Personel/ Rapor Sorumlusu tarafından Teyidi alınan teklifler için Kalite Sistem Sorumlusu tarafından müşteri referans numarası ile müşteriye ait ölçüm dosyası açılır. Müşteriye ilgili referans numarası dâhilinde verilecek hizmetle ilgili her türlü kayıt ve evrak dosyasında muhafaza edilir.

5.1.13. Müşterilerle yapılan görüşmeler elektronik ortamda Müşteri Görüşmeleri Kayıt Formunda (FR 38) kayıt altında tutulur.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE SİSTEM SORUMLUSU	ŞİRKET MÜDÜRÜ

	MÜŞTERİ İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ	Doküman Numarası	PR 02
		İlk Yayın Tarihi	05.01.2018
		Revizyon Numarası	14.11.2022-05
		Sayfa Numarası	5/11

5.2. Gözden Geçirme ve Teklifin Verilmesi

5.2.1. Müşteriden gelen hizmet talepleri, talebin ulaştığı kişi tarafından aşağıdaki hususlar açısından gözden geçirilir, Teklifin hazırlanabilmesi için gerekli olan bilgi ve parametrelerin ilgili personele e-posta, fax, telefon vb. yoluyla direkt ulaşması halinde teklif verme yetkisi olan kişiler tarafından değerlendirilir ve Teklif Sözleşme Formatı Formu (FR37) kullanılarak fiyat teklifi hazırlanır.

- Uygulanan metotlar da dâhil olmak üzere müşterinin şartlarının anlaşılır ve yeterince tarif edilmiş olması,
- Müşteri, hizmetin karşılanması için tarih belirtmişse İş Planı Formu'na (FR 05) göre talebin istenilen tarihte karşılanıp karşılanamayacağı,
- AİMO Çevre ve İş Güvenliği Laboratuvarı'nın istenilen şartları yerine getirmek için gerekli yeterliliğe sahip olması,
- Çevre ve İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatlarına uygun olarak seçilecek metodun müşteri şartlarını sağlayabilmesi,
- Ölçümlerde laboratuvar kullanılma durumu, taşeron veya iş birliği laboratuvarı alınan hizmetin müşteri şartlarını etkileme derecesi.
- Numune alma/ölçüm/analiz yetkisinin bulunmadığı işler, tesisin geçici faaliyet belgesi tarihinden önce alınan numunelere ait hazırlanacak raporların veya özel taleple istenen, kapsam dışı ölçüm/analizlerin yer alacağı işler ile "Türk Akreditasyon Kurumu Yeterlik Belgesi" ve "Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Laboratuvar Ölçüm ve Analiz Yeterlik Belgesi" kapsamı dışında işler ayırt edilerek 5.2.7. maddesine göre değerlendirilmelidir.

5.2.2. Gözden geçirilerek uygun bulunan talepler kabul edilir. Şirket Müdürü, Laboratuvar Sorumlusu tarafından İş Planı Formu (FR 05) ve Fiyat Listesi'ne (LT 03) göre müşteriye teklif verilir. Fiyat Listesi (LT 03) Bakanlık tarafından her yıl ilan edilen Asgari Fiyat Tarifesi'ne göre revize edilir. Bakanlık belge kapsamında yapılan tüm işlerde Asgari Fiyat Tarifesi'ne uyulur.

5.2.3. Şirket Müdürü, laboratuvar iş yükü ve piyasa koşulları gibi faktörler doğrultusunda gerekli gördüğünde Bakanlık belge kapsamındaki işler dışında Fiyat Listesinin (LT 03) dışına çıkabilir; teklif verme yetkisi olan diğer personel de Bakanlık belge kapsamındaki işler dışında Şirket Müdürünün onayı ile indirim yapabilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE SİSTEM SORUMLUSU	ŞİRKET MÜDÜRÜ

	MÜŞTERİ İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ	Doküman Numarası	PR 02
		İlk Yayın Tarihi	05.01.2018
		Revizyon Numarası	14.11.2022-05
		Sayfa Numarası	6/11

5.2.4. Şirket Müdürü, Laboratuvar Sorumlusu, müşteriye verilecek hizmetin “Türk Akreditasyon Kurumu Yeterlik Belgesi” ve/veya “Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Laboratuvar Ölçüm ve Analiz Yeterlik Belgesi” kapsamı dışında olması halinde, AİMO Çevre ve İş Güvenliği Laboratuvarı imkânlarının yanı sıra, gerektiğinde Deney Sorumlularının da görüşlerini alarak, işin müşteri ihtiyacına uygun yapılabilmesi için gerekli şartları belirler ve bu şartların teklif veya sözleşmede 5.2.7 maddesine de uymak kaydı ile yer almasını sağlar.

5.2.5. Müşteri tarafından önerilen metodun uygun olmadığı, Çevre Mevzuatı/ İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı kapsamında yürürlükte olmadığı veya standart metotlar kullanılmadığı (Çevre Mevzuatında/ İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatında belirtilen metotlar hariç) durumlarda müşteri Laboratuvar Sorumlusu/teklifi veren kişi tarafından bilgilendirilir.

5.2.6. Şirket Müdürü, her yılın başında ve gerektiğinde yıl içinde Laboratuvar Sorumlusu ile birlikte AİMO Çevre ve İş Güvenliği Laboratuvarı için Fiyat Listesi (LT 03) hazırlar. Fiyat Listesi hazırlanırken Bakanlık tarafından yayınlanan Asgari Fiyat Tarifesi de dikkate alınır.

5.2.7. Hazırlanan teklif yazısı, teslim ve teslim sonrası hizmetler için şartlar da dâhil olmak üzere müşteri tarafından belirtilmiş olan şartları (dokümante edilmiş numune alma işlemlerinden talep edilen sapma, ekleme ve çıkarma gibi), müşteri tarafından beyan edilmeyen ancak hizmet için gerekli olan şartları, hizmetin sağlanması kapsamında taşeron veya işbirliği laboratuvarı kullanılacaksa konu ile ilgili bilgileri, istenen hizmetle ilgili Çevre Mevzuatında/ İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatında belirtilen metotların kullanıldığı bilgisi, ilgili standartların şartlarını ve ticari şartları içerir biçimde hazırlanır. Numune alma/ölçüm/analiz yetkisinin bulunmadığı işler için ya da tesisin geçici faaliyet belgesi tarihinden önce alınan numunelere ait hazırlanacak raporların veya özel taleple istenen, kapsam dışı ölçüm/analizlerin yer alacağı raporların tüm sayfalarında ve teklif formatı içerisinde “Bu rapor çevre mevzuatına ilişkin resmi işlemlerde kullanılamaz.” ibaresi açıkça okunabilir şekilde yer alır.

5.2.8. Hazırlanan teklifler müşteriye kargo / posta / faks / elektronik posta ile yollanır veya elden teslim edilir.

5.2.9. Teklif sonrası müşteriden yazılı sipariş teyidi istenir. Müşteri yazılı sipariş teyidini posta, faks veya e-mail yolu ile gönderir. Yazılı teyidin alınmadığı durumlarda sözlü onayı kabul eden personel, teklifin son halini yazılı olarak bastırarak üstüne görüşme yapılan yetkilinin adı, pozisyonu, görüşme tarihi, saatini yazar, imzalar ve kayıt altına alır. Sipariş teyidindeki referans numarası, müşteri adı, teklif tarihi, sipariş tarihi ve işin bedeli ilgili personel tarafından FR 85 Gelirler Kayıt Formuna girilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE SİSTEM SORUMLUSU	ŞİRKET MÜDÜRÜ

	MÜŞTERİ İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ	Doküman Numarası	PR 02
		İlk Yayın Tarihi	05.01.2018
		Revizyon Numarası	14.11.2022-05
		Sayfa Numarası	7/11

5.2.10. Müşteriden sipariş teyidi geldikten sonra teklifin son hali veya sözleşmede herhangi bir değişiklik / sapma olduğunda gözden geçirme işlemi bu değişiklik / sapma için de tekrarlanır, durum ilgili personele ve müşteriye bildirilir. Teklif, sözleşme ve talep arasındaki farklar giderilmeden ve yeni koşulların kabulüne dair müşteriden **yazılı/sözlü** sipariş teyidi alınmadan işe başlanmaz.

5.2.11. Laboratuvar Sorumlusu veya Şirket Müdürü müşteri ile mutabık kalınan zamanda hizmetin başlatılabilmesi için gürültü ve emisyon ölçüm tarihlerini en az 5 gün, İş Hijyeni Ölçümleri için ise en az 3 gün önceden ilgili Bakanlık ölçüm programlarına girer/girilmesini sağlar.

5.2.13. Deney hizmetinin verilmesi sırasında, müşteriyle mutabakata varılan kapsamın dışında ve hizmet bedelinde %10 oranından daha fazla artışa neden olacak ek talepler olduğunda veya verilen/onaylanan teklifte belirlenen parametrelerde müşteri talebi ve/veya ortam koşulları sebebiyle bir azalma söz konusu olduğunda; Deney Sorumlusu, Laboratuvar Sorumlusu ve fabrika yetkilisini durumdan haberdar eder ve ölçümün devamı ve birim fiyatlar (Bakanlık belge kapsamındaki işler için Asgari Fiyat Tarifesi) üstünden yenilenmiş teklifin kabulüne dair fabrika yetkilisinden yazılı bir belge talebinde bulunur. Yetkiliden yazılı/sözlü belge alındıktan sonra ölçüme devam edilir.

Deney hizmetinin verilmesi sırasında müşteriyle mutabık kalınarak teklif/sözleşmede yer alan parametrelerde yaşanan değişiklikler ölçüm personeline mail veya telefon yoluyla bildirilir.

5.2.14. Deneyi yapan Deney Sorumlusu, deney süresince, şartlar ve sonuçlar hakkında müşteri ile yaptığı önemli görüşmeleri, işin gidişatıyla ilgili tüm bilgi ve/veya aksaklıkları Ölçüm Bilgileri Formuna (FR 06) kaydeder.

5.2.15. Gözden geçirme ve yapılan değişikliklerle, sözleşme veya talebin karşılanma süresi boyunca, şartlar veya çalışmanın sonuçları ile ilgili olarak müşteri ile yapılan görüşmelerin kayıtları ilgili teklife ait müşteri dosyasında muhafaza edilir.

5.2.16. “TÜRKAK Akreditasyon Markasını, müşterilerinin, taşeronlarının veya herhangi bir üçüncü tarafın yetkisiz ve izinsiz kullanımını yasaktır” ibaresi rapor, teklif ve sözleşme formatında yer almaktadır.

Laboratuvar, 17025 standardına uygun olan laboratuvar faaliyetlerinin kapsamını Deney Listesi (LT 02) ile tanımlamakta ve dokümante etmektedir. Deney Listesi (LT 02) akredite olan ve olmayan testler işaretlenmiştir. Laboratuvar bu standarda uygunluğu yalnızca faaliyet gösterdiği kapsam için beyan etmekte, sürekli olarak dışarıdan tedarik edilen faaliyetler laboratuvarımız kapsamında yer almamaktadır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE SİSTEM SORUMLUSU	ŞİRKET MÜDÜRÜ

	MÜŞTERİ İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ	Doküman Numarası	PR 02
		İlk Yayın Tarihi	05.01.2018
		Revizyon Numarası	14.11.2022-05
		Sayfa Numarası	8/11

5.2.17. Laboratuvarımız yasal satatünün isteği üzerine; İş hijyeni ölçümleri kapsamında yer alana raporlar içerisinde tüm ölçüm parametrelerine ait ölçüm belirsizliği sonuç ile beraber olarak verilecek olup, ölçüm sonuçlarının uygunluğuna dair uygunluk veya uygunsuzluk beyanı vermeyecek olup, Teklif Sözleşme Formatı Formu (FR37) aracılığı ile müşteriyi bilgilendirmektedir.

5.2.18. Laboratuvarımız İş hijyeni dışında kalan Deney raporlarında ölçüm belirsizliği (Akredite parametrelerinde) müşteri talebi, kullanılan metot şartlarında belirtilmesi ve yasal mevzuatın öngördüğü sınır değerleri etkilemesi(karar kuralı uygulanması) durumlarında vermekte olup, Teklif Sözleşme Formatı Formu (FR37) aracılığı ile müşteriyi bilgilendirmektedir.

5.3. Kabul Edilen İşlerin Kaydedilmesi ve Takibi

5.3.1. Kabul edilerek teklif verilen işler, Dokümanların Kontrolü Prosedürüne (PR 01) uygun olarak verilen Teklif Sözleşme Formatı Formu (FR37)nda yer alan teklif numarası ile Müşteriler Listesine (LT 01) kaydedilir. Müşteri ile yapılan tüm yazışmalarda müşteriye en son verilen referans numarası kullanılır.

5.3.2. Yollanan teklifler bilgisayar ortamında **verilen teklifler klasöründe teklif numarası ile** saklanır. Müşteriden sipariş teyidinin alınmasının ardından teyidi alan personel/Rapor Sorumlusu tarafından ilgili müşteri dosyası açılarak, Raporlar klasörü içine yerleştirilir ve Müşteriler Listesine (LT 01) sipariş tarihi kaydedilir.

5.4. Deneylerde Taşeron veya İş birliği Laboratuvarı Kullanılması

Kabul edilen müşteri talepleri içinde, AİMO Çevre ve İş Güvenliği Laboratuvarı'nın akreditasyon kapsamı dışında olan veya örneklemeleri yapılabilecek ancak analizleri AİMO Çevre ve İş Güvenliği Laboratuvarı tarafından yapılamayan çalışmalar varsa, işbirlikçi laboratuvarlarda yaptırılır. İşbirlikçi laboratuvarlarla yapılan iş birliği sözleşmeleri kapsamında çalışılır. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı kapsamında yer alan İşbirlik ve taşeron sözleşmeleri Bakanlığın portal sistemi üzerinde ki ilgili yerlere yüklenmesi sağlanır.

Bunun dışında AİMO Çevre ve İş Güvenliği Laboratuvarı, iş hijyeni ölçümleri konusunda iş yoğunluğu, daha fazla uzmanlığa ihtiyaç duyma veya geçici kapasite düşmesi ve önceden tahmin edilemeyen benzeri zorunlu nedenlerle, normal koşullar altında gerçekleştirebildiği akreditasyon kapsamındaki deneyleri taşeron laboratuvara aktarabilir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE SİSTEM SORUMLUSU	ŞİRKET MÜDÜRÜ

	MÜŞTERİ İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ	Doküman Numarası	PR 02
		İlk Yayın Tarihi	05.01.2018
		Revizyon Numarası	14.11.2022-05
		Sayfa Numarası	9/11

Taşeron laboratuvarlarla yapılan Taşeron sözleşmeleri kapsamında çalışılır ve bu sözleşmeler bir klasör içerisinde Kalite Sistem Sorumlusu' nun bilgisi dâhilinde muhafaza edilir. Taşeron laboratuvarla yapılan sözleşmelerin İSGÜM'e bir üst yazı ile bildirilmesi zorunludur.

Laboratuvarımız akreditasyon kapsamında olup önceden tahmin edilemeyen sebeplerden dolayı (iş yoğunluğu, cihaz arızası vb.) hizmet veremediği durumlarda işi taşeron verebilir. İş birliği veya taşeron lab. Kullanılması durumunda müşterinin mail veya yazılı dilekçeyle onayı alınır.

5.5. Müşteri Anket Formunun Değerlendirilmesi

Müşteriden gelen her türlü öneride Kalite Sistem Sorumlusu tarafından AİMO Çevre ve İş Güvenliği Laboratuvarı kalite sisteminin geliştirilmesi için önemli parametreler olarak değerlendirilir.

5.5.1. Verilen hizmetin bitiminde Kalite Sistem Sorumlusu tarafından müşteriye, hazırlanan raporla birlikte Müşteri Anket Formu (FR 08) ve Müşteri Anket Formu (FR 08) 'nun doldurularak tarafımıza iletilmesinin, müşteri şikâyet ve önerilerinin Müşteri Anket Formu (FR 08) geldikten en geç 30 gün sonra anket bazlı değerlendirme yapılarak iyileştirmeye gidilmesi açısından önem arz ettiğini belirten, Yazışma Formatı Formu (FR 01) formatında oluşturulmuş bir yazı gönderilir. Müşteri Anket Formu (FR 08) 'nda müşteri temsilcileri, teklif, ölçüm öncesi ve sonrası, rapor ve genel hizmet açısından değerlendirme istenmekte olup, müşteriden her bir konu için 1'den 5'e kadar değerlendirme puanı istenmektedir.

5.5.12. Müşteri Anket Formlarında soru bazında değerlendirme yapılmakta olup, her bir sorunun değerlendirme puanı 3'ün altında parametreler içeren ve serbest yazım alanı bulunan 11. Maddenin olumsuz olması durumunda, Kalite Sistem Sorumlusu, anketin laboratuvara ulaştığı hafta içerisinde ilgili müşteri ile görüşür, olumsuz ve/veya düşük puanlı yerlerin AİMO Çevre ve İş Güvenliği Laboratuvarı faaliyetlerinden kaynaklanıp kaynaklanmadığını tespit eder, gerekiyorsa DF oluşturur. Bu görüş ve DF doğrultusunda müşteriyi arayarak durumla ilgili bilgi verir.

5.5.13. Yılsonunda yapılan Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı (YGG)'nda Müşteri Anket Formu (FR 08) dikkate alınarak müşterilerden gelen şikâyet ve önerilerin değerlendirilmesi konusu ele alınır. Yılsonunda resmi yazı ile gönderilen anketler laboratuvara ulaşmamışsa, ilgililer telefonla aranarak, anket telefonda doldurulur ve kayıt altına alınır. YGG'de tüm anketlerin değerlendirmesi yapılmaktadır.

5.5.14. Müşteri Anket Formu (FR 08)'nda işaretlenmemiş sorular bulunması durumunda bu sorular göz ardı edilir. Her bir sorunun değerlendirme puanı 3'ün altında parametreler içeren ve serbest yazım alanı bulunan 11. Maddenin olumsuz olmasının sebepleri ve nasıl düzeltilmesi gerektiği konusunda tartışılır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE SİSTEM SORUMLUSU	ŞİRKET MÜDÜRÜ

	MÜŞTERİ İLİŞKİLER PROSEDÜRÜ	Doküman Numarası	PR 02
		İlk Yayın Tarihi	05.01.2018
		Revizyon Numarası	14.11.2022-05
		Sayfa Numarası	10/11

6. REFERANSLAR

- TS EN ISO/IEC 17025,
- Dokümanların Kontrolü Prosedürü (PR 01)
- Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PR 18)
- Satın alma Prosedürü (PR 03)
- Sürekli İyileştirme Prosedürü (PR 05)
- Hizmetin Sağlanması Prosedürü (PR 10)

7. EKLER

- Yazışma Formatı Formu (FR 01)
- Tesis Bilgileri Formu (FR 04)
- İş Planı Formu (FR 05)
- Ölçüm Bilgileri Formu (FR 06)
- Müşteri Şikâyet/Öneri Formu (FR 07)
- Müşteri Anket Formu (FR 08)
- Telefon Görüşmeleri Kayıt Formu (FR 67)
- Evrak Teslim Formu (FR 73)
- Gelirler Kayıt Formu (FR 85)
- Ziyaretçi Gizlilik Sözleşmesi Formu (FR 120)
- Müşteriler Listesi (LT 01)
- Deney Listesi (LT 02)
- Fiyat Listesi (LT 03)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE SİSTEM SORUMLUSU	ŞİRKET MÜDÜRÜ