

**1. AMAÇ**

Bu prosedürün amacı, müşteri taleplerine açıklık kazandırmak ve yapılan işle ilgili laboratuvar performansını izlemek için diğer müşterilere karşı gizliliği sağlamak koşulu ile işbirliği ve iletişim metotlarını belirlemek ve müşterilerden gelen müşteri memnuniyet anketlerinin değerlendirilmesi, yapılacak düzeltici faaliyetlerle ilgili uygulanacak yöntemin esaslarının belirlenmesidir.

**2. KAPSAM**

Bu prosedür, kalite sistemimiz içerisindeki müşteriyle ilgili tüm fonksiyonları kapsar.

**3. TANIMLAR**

**Müşteri:** Laboratuvar hizmetlerinden yararlanmak isteyen her türlü özel, resmi kişi veya kurumlar.

**4. SORUMLULAR**

**Laboratuvar Müdürü:** Bu prosedürle ilgili her türlü veriyi değerlendirme, özellikle müşteri memnuniyet ve/veya değerlendirmesini dikkate alır, müşteri veya müşteri temsilcilerinin laboratuvar performansını izleyebilmesi için izin verir ve gelen önerileri alarak Kalite Uzmanına iletir.

**Kalite Uzmanı:** Müşteri şikayetlerini, memnuniyetlerini, değerlendirmelerini, önerileri kayıt altına alır, değerlendirir, ilgili birimleri yönlendirir, sonucu takip eder, sonuçtan müşteriye haberdar eder.

**Laboratuvar Personeli:** Müşteriler tarafından talep edilen deneylerin ilgili laboratuvarda yapılmasından, deneylerle ilgili sorulan soruları Laboratuvar Müdürü'nün bilgisi dâhilinde cevaplamaktan sorumludur.

**Numune Kabul ve Raporlama Sorumlusu:** Gelen önerileri alarak Kalite Uzmanına iletme, müşterileri bilgilendirmekle görevlidir.

## 5. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

KY-F181 Beybi Laboratuvarı Müşteri Memnuniyeti Anketi
KY-P72 Beybi Laboratuvarı Kayıtların Kontrolü Prosedürü
KY-P55 Veri Kontrol Prosedürü
KY-P64 Beybi Laboratuvarı Şikayet Prosedürü
KY-F62 Ziyaretçi Gizlilik Taahhüdü Formu
KY-F168 Özel İstek Deney Talep Formu
KY-F165 Beybi Laboratuvarı Deney Listesi

## 6. UYGULAMALAR

### 6.1. Hizmet Kapsamı

Hizmete bağlı şartlar, laboratuvarın kendisi, yasal otoriteler ve müşteriler tarafından belirlenen şartları kapsamaktadır. Laboratuvar, gerçekleştireceği deney hizmetinde bu şartların yerine getirilmesi için gerekli tedbirleri alır, kalite yönetim sisteminin gerekliliklerini karşılayarak müşteri memnuniyetini sağlar.

Beybi Laboratuvarı uluslararası ve ulusal metotlar ile müşterinin ihtiyaçlarını karşılayabilen deney talimatlarını kullanmaktadır.

Beybi Laboratuvarı, fiziksel ve kimya birimlerinden oluşmaktadır.

Beybi Laboratuvarı, oluşturduğu Web sitesi ile ([www.beybi.com.tr](http://www.beybi.com.tr)) faaliyetlerini detaylı olarak müşterilerine bilgilendirmeyi yapar.

Beybi Laboratuvarı, müşteri ile yapmış olduğu sözleşme sonucu vermeyi taahhüt etmiş olduğu hizmette herhangi bir nedenle bir gecikme söz konusu olduğunda, ilgili müşteriye gecikmenin haklı gerekçesini yazılı halde mutlaka iletir. Bu iletim gecikmenin tespit edildiği gün yapılır. İkinci tarih için müşteriden mutlaka teyit alınır. Bu teyit müşteri ile yapılan sözleşme metnine eklenir.

### 6.2. Hizmet Talebi

Beybi Laboratuvarından deney talebinde bulunan müşterilere KY-F168 Özel İstek Deney Talep Formu ve KY-F165 Beybi Laboratuvarı Deney Listesi gönderilir.

Deney talebinin onaylanmasından sonra müşteri numunesini elden veya kargo ile ulaştırır. Elden teslimlerde KY-F168 Özel İstek Deney Talep Formu numuneyi teslim eden ve numuneyi teslim alan tarafından imzalanır.

### 6.3. Hizmet Şartları

#### 6.3.1. Genel Şartlar

Taahhüt edilen şartlarda zorunlu değişiklik gerektiğinde müşteri yazılı ve/veya sözlü bilgilendirilerek onayı alınır.

Laboratuvarımızın bulduğu deney sonuçları üzerinde ortaya çıkabilecek anlaşmazlıklarda; sonuçların doğrulanması amacıyla şahit numune üzerinden deney tekrarlanır. Şahit numuneler (İkincil numune) 30 gün laboratuvarında saklanır, sonrasında imha edilir.

***Metotun uygun olmadığı veya yürürlükten kaldırıldığı durumlarda müşteri bilgilendirilir, KY-F165 Deney Listesinde belirtilen deney metotları uygulanır.***

Metot belirtilmediği takdirde ***KY-F165 Deney Listesinde belirtilen deney metotları uygulanır.***

Deney süresi, KY-F165 Deney Listesinde belirtildiği şekilde olup, raporlama süresi her deney için 1 gündür.

Test başvurusu sırasında değişiklik/düzenleme/eksiltme/ekleme talebi tespit edilmiş ise müşteriye durum izah edilir ve ücretlendirme bilgisi verilir. Müşteri kabul ederse başvuru süreci devam eder eğer kabul etmez ise başvuru iptal edilir, ödeme yapıldı ise ödemesi iade edilir.

Beybi Laboratuvarı ile müşteri arasındaki sözleşme, iş başladıktan sonra değiştirilirse sözleşmenin gözden geçirilmekte ve yapılan herhangi bir değişiklik personele bildirilmektedir."

Analizlerin gerçekleştirilmesinin ardından tespit edilmesi durumunda raporlama süreci iptal edilerek analiz ücreti yeniden hesaplanır ve teklif/sözleşme yeniden hazırlanarak müşteriye onaylatılır.

Müşterinin kabul etmemesi durumunda laboratuvar hizmet süreci iptal edilir. Ödemesi iade edilir.

Laboratuvarımızı bulduğu deney sonuçları üzerinde ortaya çıkabilecek anlaşmazlıklarda deney tekrar edilir. Anlaşmazlığın devamı durumunda şahit numune masrafları haksız tarafça ödenmek koşulu ile her iki tarafından kabul ettiği ve TS EN ISO/IEC 17025 standardının şartlarını sağlayan hakem laboratuvara gönderilir.

### **6.3.2. Gizlilik**

Beybi Laboratuvarı, müşteri tarafından sağlanan tüm bilgi, belge ve dökümanları gizlilik ve güvenlik kurallarına uygun olarak muhafaza etmeyi taahhüt eder.

Beybi Laboratuvarı, deney sonuçlarını kanuni gereklilikler dışında müşterinin izni olmadan hiçbir şekilde üçüncü şahıslara veremez. Müşteri, KY-F168 Özel İstek Talep Formu'nda rapor gönderim şeklini e-posta veya kargo istediğini belirtmek zorundadır. Gönderim kargo seçildiğinde, rapor kapalı zarf içinde müşterinin bildirdiği yetkili kişi/lere yapılır. Kargo ile gönderimde doğabilecek müşteri gizliliğinin korunmasından laboratuvarımız sorumlu değildir.

### **6.3.3. Ödeme Şartları**

Ödemeler, rapor tesliminden önce peşin veya yıllık sözleşme dâhilinde yapılacak periyodik uygulamalarda Hizmet Tarihi + 20 gün olarak tahsil edilmektedir.

### **6.3.4. Numune Kabul Şartları**

Numune gönderimleri için Beybi Laboratuvarı tarafından numune alma ile ilgili bilgi verilmektedir.

### **6.3.5. Müşterinin Sorumlulukları**

Müşteri tarafından rapor sonrası itiraz 3 gün içinde yapılır. 3 gün sonrası itirazlar kabul görmemektedir.

Deney iptali durumunda numune kabul aşamasındaysa iptali gerçekleştirilir. Diğer aşamalarda ise deney iptali gerçekleştirilmez ve ücret tahsil edilir.

Artan numunenin iadesi talebi olursa kargo masrafları müşteriye aittir. Uygun olmayan numunelerin iadesi yapılmaz. Numune artanını teslim almaya gelen kuruluş yetkilisinin yetki belgesi getirmesi gerekmektedir.

### 6.3.6. Anlaşmazlıkların Çözümü

Anlaşmazlık durumunda, anlaşmazlıkların çözümlenmesinde son merci İstanbul Mahkemeleri ve İcra Daireleri olacaktır.

### 6.3.7. Sonuçların Raporlandırılması

Deney hizmetlerinin raporlama ile ilgili kayıtları (müşteri ile ilgili bilgi verici dokümanlar ve çizimler, deney raporları, deney raporlarında düzeltme yapılan sayfalar vb.), emniyetli bir şekilde ve gizlilik içinde muhafaza edilmek üzere, kilit altında (kilitli oda/çekmece/dolap vb) saklanmaktadır. Deney raporları sadece kağıt çıktı olarak alınır. 2 adet çıktı alınan raporun bir nüshası müşteriye gönderilir. Diğer nüshası kilit altında muhafaza edilir. Sonuçlar hiçbir şekilde bilgisayar ortamında saklanmaz.

Raporlarda sonradan yapılacak değişikliklerde yeni revizyon numaralı deney raporu hazırlanmakta ve eski raporun Beybi Laboratuvarına tesliminden sonra yeni rapor basılmaktadır. Raporlar e-posta, elden veya kargo ile müşteriye iletilmektedir.

Sadece bir orijinal rapor basılmaktadır. Raporun kaybolması durumunda "Aslı Gibidir" kaşeli bir adet kopyası verilebilmekte ve bu koşullar dışında rapor çoğaltılmamaktadır.

### 6.4. Müşteriye Hizmetin Değerlendirilmesi

KY-F181 Beybi Laboratuvarı Müşteri Memnuniyeti Anketi QDMS Anket modülü aracılığıyla Kalite Uzmanı tarafından gönderilir.

Değerlendirme KY-P64 Beybi Laboratuvarı Şikayet Prosedürüne göre yapılır.

Müşteriden alınan geri besleme bilgileri Kalite Uzmanı tarafından yıllık olarak KY-P55 Veri Kontrol Prosedürüne göre değerlendirilir ve yönetimin gözden geçirmesi toplantısına girdi teşkil eder. Yönetim sisteminin, teknik faaliyetlerin ve müşteri hizmetlerinin iyileştirilmesi sağlanır.

### 6.5. Müşterilerin Laboratuvar Ziyaretleri

Diğer müşterilerin gizliliği korunacak şekilde planlanarak, laboratuvar müşterileri veya onların temsilcileri taleplerini açığa kavuşturmak, yapılan işin performansını izlemek amacıyla laboratuvarın izin verilen alanlarına deneyi izlemek, denetim yapmak için giriş yapabilirler.

Müşteri tarafından laboratuvarda kendilerine ait deneyleri izlemek için yapılan başvurular laboratuvar personelinin gözetiminde gösterilebilir, ancak bu sırada diğer müşterilerin numunelerine ait bilgilerin saklanması önem verilir. Müşterilere laboratuvara girmeden önce mutlaka KY-F62 Ziyaretçi Gizlilik Taahhüdü Formu doldurması sağlanarak gizlilik ve tarafsızlık beyanları alınır.

Bu prosedürün uygulanması esnasında oluşturulan kayıtlar **KY-P72 Beybi Laboratuvarı Kayıtların Kontrolü Prosedürü** ne göre işleme alınır.