

 OPTIMUM ÇEVRE LABORATUVARI	MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLİ PROSESLER PROSEDÜRÜ	Doküman No	OLP.05
		Yürürlük Tarihi	01.11.2024
		Revizyon Tarihi	31.07.2025
		Revizyon No	03

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı Optimum Çevre Laboratuvarı'nın, müşteri ile siparişin kabulünden önce (sözleşme veya teklif ile) 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 prosesleri, 7. Madde Proses Gereklikleri ve ilgili maddelerini kapsamaktadır.

3. TANIMLAR

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

4. SORUMLULUKLAR

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

5. UYGULAMA

5.1. Hizmete Bağlı Şartların Belirlenmesi

- Optimum Çevre Laboratuvarı'nın müşterilerine sağladığı hizmetler:
 - Gürültü ölçümleri

5.2. Hizmete Bağlı Şartların Gözden Geçirilmesi ve Hizmet Fiyatlarının Belirlenmesi

- Optimum Çevre Laboratuvarı'na müşterilerin hizmet talepleri yazılı olarak gelir, Laboratuvar Sorumlusu gelen yazılı talebi inceler iş planına göre talep edilen tarihte yapılıp yapılamayacağı konusunda karar verir. Uygun bulmaması durumunda yazılı veya sözlü olarak müşteriye bildirilir.

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ Ömer Faruk KARAOĞLU	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR Zeynep KORKMAZ
--	--

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

 OPTIMUM ÇEVRE LABORATUVARI	MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLİ PROSESLER PROSEDÜRÜ	Doküman No	OLP.05
		Yürürlük Tarihi	01.11.2024
		Revizyon Tarihi	31.07.2025
		Revizyon No	03

- Tüm hizmet taleplerinin (MELBES sistemi hariç), <https://optimumlab.com.tr/> 'de yer alan Ölçüm Talep Formu (OKSYF.55) kullanılarak iletilmesi gerekmektedir.
- Laboratuvar Sorumlusu 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 Ölçüm ve Raporlama Sorumlusuna teklif veya sözleşme hazırlanması için görevlendirme yapar.
- Laboratuvar Sorumlusu veya görevlendirilen Ölçüm ve Raporlama Sorumlusu Ölçüm Sözleşmesi Formuna (OKYSF.44) göre teklifi hazırlayarak paraflar ve onay için Laboratuvar Sorumlusu' e iletir.
- Hazırlanan sözleşme veya Ölçüm Teklif Formu (OKYSF.08), teslim ve teslim sonrası hizmetler için şartlar da dahil olmak üzere müşteri tarafından belirtilmiş olan şartları 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 ölçümlerle ilgili bir talep gelmesi halinde Optimum Çevre Laboratuvarı başka bir veya birden fazla diğer laboratuvar ile laboratuvarları arası iş birliği çerçevesinde çalışabilir. Bunun için; söz konusu diğer laboratuvarın yetki belgesine sahip olmaları, ölçüm ve analizini yaptığı parametrelerde kendi raporunu hazırlamaları gerekmektedir. Optimum 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 teklif yazısının içerisinde “ (*) Bu parametreler akreditasyon kapsamında değildir.” açıklaması yapılır.
- Sözleşme veya teklif hazırlanırken hizmet ile ilgili belirlenmiş olan şartlar eksiksiz ve açıkça tarif edilmiş olmalıdır. Daha önceki sözleşme veya müşteri isteklerinde geçen şartlardan 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 Laboratuvar Sorumlusuna gönderir. Laboratuvar Sorumlusunun onayından sonra sözleşme veya teklif müşteriye e-posta ile gönderilmesi sağlanır.
- Müşteri sözleşmeyi veya teklifi onaylar (Tekliflerde yazılı onay daha sonra gelmesi şartıyla sözlü onayda kabul edilecektir.) ve e-posta yolu ile gönderir. Ancak verilen hizmet kapsamında diğer laboratuvar kullanılacaksa, müşteri teyidi, yazılı olarak alınır.
- Laboratuvar Sorumlusu, müşteri ile mutabık kalınan zamanda Hizmetin Sağlanması Prosedürüne (OLP.07) uygun olarak sözleşmenin veya müşteri teyit yazısının üzerinde belirterek hizmetin başlatılmasını sağlar.

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ Ömer Faruk KARAOĞLU	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR Zeynep KORKMAZ
--	--

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

 OPTIMUM ÇEVRE LABORATUVARI	MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLİ PROSESLER PROSEDÜRÜ	Doküman No	OLP.05
		Yürürlük Tarihi	01.11.2024
		Revizyon Tarihi	31.07.2025
		Revizyon No	03

- Müşteri tarafından talep edilen işin kapsamına göre değerlendirilerek; Müşteri tarafından önerilen metodun uygun olmadığı, yetkili makamlarca yürürlükten kaldırıldığı veya standart metotlar kullanılmadığı durumlarda müşteri bilgilendirilir.
- 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 ölçüm yapılacaksa, plandan çıkarılması gereken ölçüm varsa veya ölçüm parametrelerinde bir değişiklik varsa... vb.) müşteriye Laboratuvar Sorumlusu tarafından bilgi, müşteriye e-posta yoluyla iletilir veya müşteriden yeni İş Planı Formu (OKYSF.33) istenir. Müşteri ile yapılan görüşme sonunda Laboratuvar Sorumlusu 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 yapılması gerekiyorsa teklif veya sözleşme yeni şartlara uygun olarak revize eder ve müşteriden e-posta aracılığıyla teyit alınır. Revizyon sonunda ölçüm programında da bir değişiklik söz konusu ise yeni ölçüm programı için İş Planı Revize Formu (OKYSF.46) doldurulur ve müşteriden e-posta aracılığıyla teyit alınır. Teyit alındıktan sonra Laboratuvar Sorumlusu tarafından İş Planı Revize Formunu görevlendirilen sorumlu personele iletilir. Eğer personel yolda veya müşteri tesisinde ise formun personele ulaştırılması sağlanır. (E-mail atılması, WhatsApp vb.). İş Planı Listesi (OPCL.16) güncellenir.
- Laboratuvar Sorumlusu müşteri tarafından onaylanmış sözleşmeyi veya teklifi Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürüne (OLP.01) göre dosyalar.
- Sözleşme veya talebin karşılanma 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.
- Optimum Çevre Laboratuvarı ölçüm hizmetlerinde taşeron laboratuvar kullanmayacaktır.

5.3. Müşteri ile İletişim

- Laboratuvar 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 (OKYSF.24) kayıt altına alınır ve elektronik ortamda saklanır.
- Optimum Çevre Laboratuvarı personeli tarafından müşteri ile yapılan sözlü görüşmeler Müşteri Görüşmeleri Formunda (OKYSF.09) kayıt altına alınır ve ilgili dosyasında muhafaza edilir.

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ Ömer Faruk KARAOĞLU	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR Zeynep KORKMAZ
---	---

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

 OPTIMUM ÇEVRE LABORATUVARI	MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLİ PROSESLER PROSEDÜRÜ	Doküman No	OLP.05
		Yürürlük Tarihi	01.11.2024
		Revizyon Tarihi	31.07.2025
		Revizyon No	03

- Müşteri veya müşteri temsilcileri ile taleplerine açıklık kazandırmaları ve yapılan işle ilgili hizmet performansını izlemeleri için, diğer müşterilere karşı gizliliği sağlamak koşulu ile iş birliği yapılır. İş birliği kapsamında, arzu ettiğinde müşterinin ölçüm çalışmalarına tanık olabilmesine ve laboratuvarın ilgili alanlarına makul ölçüde giriş yapabilmesine imkân verilir. Müşteri laboratuvarında olduğu sürece diğer müşterilere ait bilgiler (ölçümlere ait cihaz çıktıları, ölçüm formları, analiz sonuçları, müşteri tesisine ait dokümanlar, ölçüm 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.
- Hazırlanan ölçüm raporları Rapor Yönetim Talimatında (OPT.03) belirtildiği şekilde müşteriye gönderilir.
- Ölçüm sonuçları hakkında bilgi 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. Ölçüm raporları, müşterilere sadece kâğıda basılı, imzalı ve mühürlü halde iletilir ve ancak bu şekilde resmi olarak kullanılır. Kâğıda basılı, imzalı ve mühürlü sonuçların taratılmasıyla elde edilen pdf dosyaları da resmi olarak kullanılabilir.
- Laboratuvara müşteri dışındaki kaynaklardan (şikâyetçi, düzenleyici merciler vb.) ulaşan müşteri hakkındaki bilgiler, müşteri ile laboratuvar arasında gizli tutulmaktadır. Bu bilgilerin sağlayıcısı olan kaynakların kimliği, laboratuvar tarafından gizli tutulur ve yalnızca kaynak tarafından yazılı onay verilmesi durumunda müşteriyle paylaşılır. Laboratuvarımız, bu bilgilerin güvenliğini sağlamak ve izinsiz erişimleri önlemek için gerekli tüm tedbirleri almaktadır.

Müşteri Şikâyetleri:

- Firmamıza iletilen tüm şikâyetler, objektiflik ve gizlilik esaslarına uygun olarak değerlendirilir. Şikâyetler, optimumlab.com.tr sitemizde yer alan optimumlab@optimumlab.com.tr e-posta adresi aracılığıyla yazılı olarak kabul edilir.
- Gelen şikâyetler ilgili birim tarafından en geç 2 iş günü içinde incelenir ve başvuru sahibine yazılı geri dönüş sağlanır. Süreç boyunca başvuru sahibinin bilgileri gizli tutulur ve tarafsızlık esasıyla işlem yapılır.
- Daha fazla bilgi almak isteyen taraflar, yukarıdaki iletişim kanalı yoluyla süreç hakkında bilgi talep edebilir.
- Müşteriden herhangi bir şikâyet gelmesi durumunda şikâyeti alan kişi tarafından Müşteri Şikâyetleri Kayıt Formuna (OKYSF.10) işlenir, Laboratuvar Sorumlusu şikâyeti değerlendirir ve müşteriye yazılı olarak cevap verir. Laboratuvar Sorumlusu şikâyeti değerlendirirken teknik konularda yeterli personelden yardım alır.

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ Ömer Faruk KARAOĞLU	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR Zeynep KORKMAZ
--	--

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

 OPTIMUM ÇEVRE LABORATUVARI	MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLİ PROSESLER PROSEDÜRÜ	Doküman No	OLP.05
		Yürürlük Tarihi	01.11.2024
		Revizyon Tarihi	31.07.2025
		Revizyon No	03

- Şikâyet müşterinin adresinde inceleme gerektiriyor ise Laboratuvar Sorumlusu bizzat kendisi veya görevlendireceği personel (şikâyet konusunda işi yapma sorumluluğundan bağımsız) müşteri adresinde gerekli kontrolleri yapar, yapılan kontroller sırasında Müşteri Şikâyetleri Kayıt Formunu (OKYSF.10) doldurulur ve eğer inceleme laboratuvar personeli tarafından yapılmış ise inceleme sonucu Laboratuvar Sorumlusuna iletilir.
- Müşteri şikâyetleri arasında gerekli görülenler üzerine derhal başlatılan düzeltici faaliyet işlemleri İyileştirme Prosedürüne (OLP.11) göre yürütülür.
- Müşteri Şikâyetleri Kayıt Formu (OKYSF.10) ile kayıt altına alınan tüm müşteri şikâyetleri Kalite Yöneticisi tarafından Veri Analizi Prosedürüne (OLP.10) göre değerlendirmeye alınır ve Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantısında görüşülür.

Müşteri Memnuniyeti Anketi:

Verilen hizmetin bitiminde müşteriye Laboratuvar Sorumlusu tarafından Optimum Çevre Laboratuvarı Müşteri Memnuniyeti Anket Formu (OKYSF.11) gönderilir. Bu anket formları Kalite Yöneticisi tarafından Veri Analizleri Prosedürüne (OLP.10) uygun olarak değerlendirilir.

6. İLGİLİ DÖKÜMANLAR VE REFERANSLAR

- TS EN ISO 9001:2015 Standardı
- TS EN ISO/IEC 17025:2017 Standardı
- Ölçüm Talep Formu (OKSYF.55)
- Ölçüm Sözleşmesi Formu (OKYSF.44)
- Ölçüm Teklif Formu (OKYSF.08)
- İş Planı Formu (OKYSF.33)
- Hizmetin Sağlanması Prosedürü (OLP.07)
- İş Planı Revize Formu (OKYSF.46)
- Laboratuvar Hizmetleri Genel Talimatı (OPT.07)
- İş Planı Listesi (OPCL.16)
- Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü (OLP.01)
- Müşteri Bilgileri Formu (OKYSF.24)
- Müşteri Görüşmeleri Formu (OKYSF.09)
- Rapor Yönetim Talimatı (OPT.03)
- Müşteri Şikâyetleri Kayıt Formu (OKYSF.10)
- İyileştirme Prosedürü (OLP.11)
- Veri Analizi Prosedürü (OLP.10)
- Müşteri Memnuniyeti Anket Formu (OKYSF.11)
- Kuruluş İçi Öneri Anket Formu (OKYSF.42)

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ Ömer Faruk KARAOĞLU	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR Zeynep KORKMAZ
--	--

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

 OPTIMUM ÇEVRE LABORATUVARI	MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLİ PROSESLER PROSEDÜRÜ	Doküman No	OLP.05
		Yürürlük Tarihi	01.11.2024
		Revizyon Tarihi	31.07.2025
		Revizyon No	03

7. REVİZYONLAR

YAYIN TARİHİ	REV. NO	REVİZYON TARİHİ	REVİZYON NEDENİ
01.11.2024	01	18.06.2025	OKYSF.55 Test Talep Formunun ismi OKYSF.55 Ölçüm Talep Formu olarak değiştirilmiştir. OKYSF.55 Ölçüm Talep Formunda revizyonlar gerçekleştirilmiştir.
01.11.2024	02	16.07.2025	TÜRKAK denetçisi tarafından yapılan kontrolde şikâyet ve taleplerin taraflarca erişilebilir olması konusunda bulunan eksikliğin giderilmesi amacıyla Müşteri Şikayetleri maddesine eklemeler yapılmıştır.
01.11.2024	03	31.07.2025	Akreditasyon denetimi sırasında tespit edilen uygunsuzluğa binaen Önleyici Faaliyet ibareleri kaldırılmıştır.

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ Ömer Faruk KARAOĞLU	ONAYLAYAN GENEL MÜDÜR Zeynep KORKMAZ
--	--

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILMIŞ HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.