

LABORATUVAR

MÜŞTERİYE HİZMET ve GİZLİLİK PROSEDÜRÜ

AMAÇ

Bu prosedürün amacı, müşteri ile açık ve net bir iletişim kurmak vasıtasıyla, müşteri istek ve beklentilerine cevap verecek tarzda hizmet vermek, müşteri memnuniyetini ön plana çıkarmak ve ölçmek, test sonuçlarının yorumlanmasında ve değerlendirilmesinde müşteriye yardımcı olmak, tüm hizmet ve çalışmaları tarafsızlık ve gizlilik ilkesi içerisinde sürdürmektir.

1. GENEL HUSUSLAR

TS EN ISO/IEC 17025 Standardı kapsamındaki laboratuvarın müşteriye vermiş olduğu test hizmetleri kapsamındaki memnuniyet, şikayet ve gizlilik süreçlerinin tamamı bu prosedür kapsamındadır.

2. İŞİN TANIMLANMASI

2.1 Müşteriye Hizmet, Memnuniyet ve Şikayetler

Prometeon Lastik Test Laboratuvarı müşteriye hizmet alanında hazırlanmış olan bu prosedüre uygun olarak hizmet verilir. Müşterinin laboratuvardan almak istediği hizmetin doğru olarak tespit edilmesi amacıyla müşterinin tam olarak beklentisini ölçmek, uygulanmasını istediği özel bir metot olup olmadığını tespit etmek ve iletişim bilgilerini eksiksiz almak amacıyla müşteriye "Test Talep Formu (INL-F-033)" iletilir, imzalatılır ve/veya özel sözleşme kapsamında ise ilgili form laboratuvar tarafından doldurulur ve söz konusu sözleşmeye atıf yapılarak gelen numune kayıt altına alınır.

INL-L-012 Süreç/İş Takip Listesi' nde belirlenen kodlamalara göre izlenebilirlik sağlanmaktadır.

Test talepleri, PTS sistemi (Prometeon Testing System) üzerinden veya INL-L-012 İş Takip Listesi'ndeki numaralandırma sistemi kullanılarak (YIL/xxxx olarak. Örneğin 2024 yılı için "2024/0001") numaralandırılır. PTS sistemi üzerinden akreditasyon kapsamı içerisinde belirtilen testlere ait taleplerin numaraları kullanılarak kayıt alınır. Akreditasyon kapsamı dışında gelen talepler bu liste içerisinde yer almamaktadır.

Test sertifikalandırma kodlaması, Yuvarlanma Direnci Testi için RR makinasından alınan benzersiz/tekil kodlama ile, diğer testler için ise talep numarası kullanılarak ve sonrasında bahsi geçen bu başlangıç kodlamaların sonuna "C" ibaresi eklenerek oluşturulur:

RR Testi:

Talep no: 2024/0049 (INL-L-012'den alınan numara, YIL/xxxx olarak)

Sertifika no: 7003620-02453-2024-C (makinadan alınan benzersiz/tekil no – C)

Talep no: 2984.24.1.1 (PTS sisteminden alınan numara)

Sertifika no: 7003620-02450-2024-C (makinadan alınan benzersiz/tekil no – C)

Diğer Testler:

Talep no: 2024/0039 (INL-L-012'den alınan numara, YIL/xxxx olarak)

Sertifika no: 2024-0039-C (Talep no-C)

Talep no: 2950.24.6.2 (PTS sisteminden alınan numara)

Sertifika no: 2950.24.6.2.C (Talep no-C)

Revizyon No	Hazırlayan	Kontrol eden	Onaylayan	Tarih	Sayfa
1	TURGAY BİLGİLİ	FATİH DEMİRKIRAN	FATİH DEMİRKIRAN	02 Ocak 2024	1 / 6

LABORATUVAR

MÜŞTERİYE HİZMET ve GİZLİLİK PROSEDÜRÜ

İç ve Dış Müşterilere yönelik süreçler INL-AŞ-002 İndoor İş Akış Şeması'nda belirtilmiştir.

İç Müşteriden gelen numunenin Prometeon Lastik Test Laboratuvarı'na Kabul Süreci aşağıdaki şekilde ilerler;

- 1- Test talebinin yıllık olarak Test Talep Formu ile alınması ve onaylanmasından sonra,
- 2- Teste gönderilecek olan numuneler Kalite ve Arge departmanları tarafından belirlenerek, mail yolu ile ve/veya PTS sistemine girişi ile müşteri ilişkileri sorumlusuna bilgi verilir.
- 3- Müşteri ilişkileri sorumlusu testin hangi makinalarda ve ne zaman başlatılabileceğine ilişkin Laboratuvar sorumlusu/Test Uzmanı ile birlikte programlama yaparak ilgili departmanlara bilgi verir.
- 4- Test kondüsyonlama tarihinden önce test edilecek ürün/numune üretim departmanı ve/veya T20 ambarında bulunması durumuna göre ilgili lojistik sorumlusunun desteği ile laboratuvara gelişi sağlanır.
- 5- Laboratuvara gelen numuneler, NUMUNE ALANI'nda bulunan 'Gelen Numune' kısmına alınarak, Laboratuvar Sorumlusu/Test Uzmanı tarafından deney taleplerine ilişkin detaylar kontrol edilir, INL-F-060 Numune Tanılama Etiketleri'ne gerekli bilgiler girilerek ve her bir numuneye uygun olarak etiketlemeler yapılarak, numuneler test metoduna göre ayrılan Numune Alanına konulur. (Test Adı – Akreditasyon kapsamı detayları belirtilerek ilgili etiketleme işlemi yapılır.)
- 6- INL-L-013 Test Öncelik Listesi'ne göre, (henüz seri üretimde olmayan bir numune için Arge tarafından provalandırma yapılıyorsa, hali hazırda üretimde olup iyileştirmesi gereken ürünlerin sonucu bekleniyorsa vb. durumlara göre öncelik listesinde programlama belirlenir), Laboratuvar Sorumlusu/Test Uzmanı tarafından hangi numuneye, hangi makinada, hangi test(ler)in yapılacağı Test Teknisyenine bildirilir. İlgili Test Teknisyeni tarafından numune(ler), Numune Alanından alınarak ilgili standartlara ve ilgili çalışma talimatı/ test prosedürüne göre testlerin gerçekleştirilmesi sağlanır.
- 7- İlgili testin ham veri kayıt form(lar)ı, Test Teknisyeni tarafından doldurularak Laboratuvar Sorumlusu'na sertifika(lar)ın hazırlanması için teslim edilir.
- 8- İlgili test metoduna göre hazırlanan sertifika(lar) onay için Laboratuvar Müdürü'ne sunulur.
- 9- Laboratuvar Müdürü'nün onayından sonra Müşteri İlişkileri Sorumlusu tarafından iletilir.
- 10- Test işlemi tamamlanan numuneler ve şahit numuneler, test işlemine müteakip en fazla 15 gün şahit numune alanında tutulur. Akabinde hasarlı olanlar ve şahit numuneler müşterinin geri iade talebi olmadığı durumlarda; INL-F-081 Numune Depolama İmha Kayıt Formu vasıtası ile kayıt altına alınarak, fabrikanın Hurdalık Alanı bölümüne çekilir, geri dönüşüm firmalarında bu numunelerin imha işlemi sağlanır.
- 11- İade edilecek olan numuneler INL-F-082 Numune İade Tutanağı vasıtası ile kayıt altına alınarak iade işlemi Müşteri İlişkileri Sorumlusu tarafından sertifikalar ile birlikte müşteriye gönderilmesi sağlanır.

Dış Müşteriden gelen numunenin Prometeon Lastik Test Laboratuvarı'na kabul süreci aşağıdaki şekilde ilerler;

- 1- Test talebinin yazılı olarak oluşturulması ve müşteri tarafından onaylanmasından sonra,
- 2- Müşteri İlişkileri Sorumlusu, testin hangi makinalarda ve ne zaman başlatılabileceğine ilişkin olarak, müşteri ile iletişime geçerek karşılıklı belirlenen program dahilinde ilgili test(ler)i INL-L-013 Test Öncelik Listesi'ne dahil eder ve Laboratuvar Müdürü'nü konu ile ilgili bilgilendirir.
- 3- Müşteri, numuneleri gönderdiği zaman Müşteri İlişkileri Sorumlusu'na bilgi verir, ambara geliş ve varsa gümrükleme işlemleri, ilgili Lojistik Sorumlusu tarafından takip edilir.

Revizyon No	Hazırlayan	Kontrol eden	Onaylayan	Tarih	Sayfa
1	TURGAY BİLGİLİ	FATİH DEMİRKIRAN	FATİH DEMİRKIRAN	02 Ocak 2024	2 / 6

LABORATUVAR

MÜŞTERİYE HİZMET ve GİZLİLİK PROSEDÜRÜ

- 4- Numuneler fabrika girişine ulaştığında, lojistik departmanı tarafından T20 ambarına alınarak SAP giriş işlemleri gerçekleştirilir ve Müşteri İlişkileri Sorumlusu'na ilgili Lojistik Sorumlusu tarafından bilgi verilir.
- 5- INL-L-013 Test Öncelik Listesindeki programlama durumuna göre; Numunelerin ambardan çıkış işlemi SAP sisteminde değişiklik yapılarak gerçekleştirilir ve numune Ar-Ge stok alanına alınır. Akabinde Laboratuvar Sorumlusuna/Test Uzmanına bilgi verilerek, Müşteri İlişkileri Sorumlusu tarafından Lastik Test Laboratuvarına ilgili numunelerin iletilmesi sağlanır.
- 6- Laboratuvara gelen numuneler, NUMUNE ALANI'nda bulunan 'Gelen Numune' kısmına alınarak, Laboratuvar Sorumlusu/Test Uzmanı tarafından deney taleplerine ilişkin detaylar kontrol edilir, INL-F-060 Numune Tanılama Etiketi'ne gerekli bilgiler girilerek her bir numuneye uygun olarak etiketlemeler yapılarak, test metoduna göre ayrılan numune alanına konulur. (Test Adı – Akreditasyon kapsamı detayları belirtilerek ilgili etiketleme işlemi yapılır.)
- 7- INL-L-013 Test Öncelik Listesi'ne göre, Laboratuvar Sorumlusu/Test Uzmanı tarafından hangi numuneye, hangi makinada, hangi test(ler)in yapılacağı Test Teknisyenine bildirilir. İlgili Test Teknisyeni tarafından numune(ler), Gelen Numune Alanından alınarak ilgili standartlara ve ilgili çalışma talimatı/ test prosedürüne göre testlerin gerçekleştirilmesi sağlanır.
- 8- İlgili testin ham veri kayıt form(lar)ı, Test Teknisyeni tarafından doldurularak Laboratuvar Sorumlusu'na sertifika(lar)ın hazırlanması için teslim edilir.
- 9- İlgili test metoduna göre hazırlanan sertifika(lar) onay için Laboratuvar Müdürü'ne sunulur.
- 10- Laboratuvar Müdürü'nün onayından sonra Müşteri İlişkileri Sorumlusu tarafından iletilir.
- 11- Test işlemi tamamlanan numuneler ve şahit numuneler, test işlemine müteakip en fazla 15 gün Şahit Numune Alanında tutulur. Akabinde hasarlı/hasarsız olan numuneler ve şahit numuneler müşterinin geri aide talebi olmadığı durumlarda INL-F-081 Numune Depolama İmha Kayıt Formu vasıtası ile kayıt altına alınarak, fabrikanın Hurdalık Alanı bölümüne çekilir, geri dönüşüm firmalarında bu numunelerin imha işlemi sağlanır.
- 12- İade edilecek olan numuneler, INL-F-082 Numune İade Tutanağı vasıtası ile kayıt altına alınarak gerekli hallerde Müşteri İlişkileri Sorumlusu tarafından ilgili Lojistik Sorumlusu' nun da desteği ile iade işlemi yapılarak, söz konusu numunelerin gönderimi sertifikalar ile birlikte gerçekleştirilir.

Yıl içerisinde yukarıda belirtilen hizmetlere yönelik gerek iç ve gerekse de dış müşteriye verilen hizmetten müşterilerin memnuniyetlerini ölçmek amacıyla, en az yılda 1 kez "Müşteri Memnuniyet Anket Formu (INL-F-023)" doldurmaları talep edilir. Müşteri memnuniyet/şikayetlerini alabilmek için web sitesinde de bulunan ilgili form(lar) vasıtası ile her daim etkin bir sistem yürütülmektedir. Sunulan hizmetin kalitesi, yetkinlikler ve iletişim gibi konularda müşteri memnuniyetini ölçülerek sonuçları Kalite departmanı tarafından değerlendirilir ve müşteri geri beslemesi toplu yada ayrı olarak YGG toplantısında ve gerektiğinde beklenmeden yönetim toplantısında değerlendirilir. Elde edilen sonuçlarda olumsuzluklar var ise, bu olumsuzlukları gidermek için düzeltici faaliyetler başlatılır. Tutulan tüm kayıtlar kalite departmanı tarafından muhafaza edilir.

Müşteri memnuniyetinin ölçülmesi için yöntemler belirlenmiş ve uygulanmaktadır. Müşterilerin ankete cevap vermesi sonucunda istatistiksel değerlendirmeleri yapılır. Yapılan anketlerdeki sorulara verilen puanlar %60 altında ise ilgili müşteri ile irtibata geçilerek düşünceleri alınır. Müşteri Şikayet İtiraz ve Öneri Formu (INL-F-022)'na kayıt edilerek takibi yapılır. Toplanan veriler, istatistiksel olarak değerlendirilir.

Revizyon No	Hazırlayan	Kontrol eden	Onaylayan	Tarih	Sayfa
1	TURGAY BİLGİLİ	FATİH DEMİRKIRAN	FATİH DEMİRKIRAN	02 Ocak 2024	3 / 6

LABORATUVAR

MÜŞTERİYE HİZMET ve GİZLİLİK PROSEDÜRÜ

Değerlendirme Kriterleri: değerlendirme kriterleri müşteri ve soru bazında oluşturulmuştur.

- Müşteri değerlendirmesi, 14 soru baz alınarak yüzde hesabına tabi tutulur.
- Soru değerlendirmesi, müşteri adetleri baz alınarak yüzde hesabına tabi tutulur.

Değerlendirme Kriterleri ve Puan Barajları: Müşteri Memnuniyeti Anket Analiz Formu (INL-F-030) ile yapılan değerlendirmeler sonucu elde edilen puanlar yüzde olarak hesaplanır ve bu sonuçlar esas alınır.

- $0 < x \leq 30$ için müşteriye geri dönüş olumsuzlukların nedenleri araştırılır. Mutabık kalındıktan sonra Düzeltici Faaliyet (INL-F-005) açılarak, sonucu yeniden müşteri ile paylaşılır.
- $30 < x < 60$ için müşteriye geri dönüş olumsuzlukların nedenleri ve iyileştirilebilecek durumlar tartışılır. Olumsuzluklar için Düzeltici/İyileştirici Faaliyet (INL-F-005) açılır ve sonuç müşteri ile paylaşılır; iyileştirme için de Düzeltici/İyileştirici Faaliyet açılarak sistemin daha iyi duruma getirilmesi amaçlanır.
- $60 \leq x \leq 100$ için müşteriye geri dönüş öneriler alınır. Öneriler doğrultusunda sistemin işleyişi ve hizmet kalitesinin korunması adına mevcut süreç uygulanmaya devam edilir.

Yüzde	Sebeup Analizi	Sebeup – Sonuç Analizi	Sonuç
$0 < x \leq 30$	Müşteri ile iletişim	Sebeupler, düzeltmeler	Müşteri ile iletişim
$30 < x < 60$	Müşteri ile iletişim	Sebeupler, düzeltmeler, iyileştirmeler	Müşteri ile iletişim
$60 \leq x \leq 100$	Müşteri ile iletişim	Sebeupler, iyileştirmeler	Müşteri ile iletişim (Yönetim gerekli gördü ise)

*** Değerlendirme sonucu elde edilen % puanlarına göre (Anket Analiz Formu (INL-F-030))

- Müşteri bazlı % puanlarında, müşteri ile iletişime geçiniz
- Soru bazlı % puanlarında, şirket içi faaliyete geçiniz.

Müşteri tarafından bildirilen şikayetler ve/veya öneriler Kalite Departmanı tarafından incelenerek “Müşteri Şikâyeti veya Müşteri Önerisi” olarak adlandırılır ve “Müşteri Şikayet İtiraz ve Öneri Formu (INL-F-022)” ile kayıt altına alınarak, değerlendirilir. Alınan şikayet veya öneri sonrası gerek görülürse DİF formu açılır ve Düzeltici/ İyileştirici Faaliyetlerin Yönetim Prosedürü (INL-KT-006)’ ne göre işlem devam edilir.

Test sonuçlarının güvenilirliği konusunda oluşan şüphe ile müracaat eden müşteri ve test bilgileri alınarak “Müşteri Şikayet İtiraz ve Öneri Formu (INL-F-022)” ile kayıt altına alınır. Bu tür testler tekrara çalışmaya alınır. Elde edilen sonuçlar müşteriye yeniden iletilir. Müşterinin haklı olduğu durumlarda bu formun bir kopyası Laboratuvar Sorumlusu’na iletilerek daha önceden çıkmış olan analiz raporunun revize edilerek müşteriye yeniden gönderilmesi sağlanır.

Analiz sonuçlarının geç verilmesi, Eğer müşteri analiz raporlarının geç verildiği şikâyeti ile başvuruyorsa “Müşteri Şikayet-Öneri Formu” doldurularak kayıt altına alınır. İlgili bölümler ve Kalite departmanı tarafından takip edilir.

Revizyon No	Hazırlayan	Kontrol eden	Onaylayan	Tarih	Sayfa
1	TURGAY BİLGİLİ	FATİH DEMİRKIRAN	FATİH DEMİRKIRAN	02 Ocak 2024	4 / 6

LABORATUVAR

MÜŞTERİYE HİZMET ve GİZLİLİK PROSEDÜRÜ

Raporlarda yazılmış yanlışlıklar varsa “Uygun Olmayan Hizmet Durum Raporu (INL-F-027)” doldurularak, raporda gerekli revizyonlar yapılır ve müşteriye revize edilmiş rapor iletilir.

Müşteri – Laboratuvar Personeli iletişiminden kaynaklanan müşteri şikâyetleri ve önerileri; eğer müşteri herhangi bir laboratuvar personeli ile arasında geçen bir iletişim problemini şikâyet konusu yapmışsa, bu şikâyet “Müşteri Şikâyet İtiraz ve Öneri Formu (INL-F-022)” ile kayıt altına alınır.

Yukarda örneklenen unsurlar dışındaki her türlü müşteri şikâyet veya öneri geri bildirimleri de “Müşteri Şikâyet İtiraz ve Öneri Formu (INL-F-022)” ile kayıt altına alınır ve süreç form üzerinden takip edilir. Gerek görülürse DİF formu açılır ve Düzeltici/ İyileştirici Faaliyetlerin Yönetim Prosedürü (INL-KT-006)’ ne göre işlem devam edilir.

Müşterilerin gizliliğinin korunmasını sağlanması kaydıyla müşterilerle veya onların temsilcileri ile müşterinin taleplerini açıklığa kavuşturmak ve yapılan testlere tanıklık etmek üzere laboratuvara giriş imkânı sağlanır. Hatta müşterinin izlemek istediği test olursa diğer müşterilerin çalışmalarının görülmesini engelleyecek tarzda (müşteri ile ortak belirlenen bir zamanda) izlemesi imkân verilir. Müşteri talebi doğrultusunda test metodlarının talimatlarının kontrolsüz kopyaları müşteriye verilebilir.

Her ne sebeple olursa olsun laboratuvar deney alanlarına veya numune kabul ve raporlama alanlarında bulunmuş olan müşteri, stajyer, teknik servis görevlisi, eğitim için gelen kişilere “Bilgilerin Korunması Taahhüdü Formu (INL-F-031)” imzalatılır.

3.2 Gizlilik

Her çalışan, görevi esnasında gizli olduğunu bildiği ve gizli olduğunu düşündüğü bilgileri ya da gizli olma ihtimali dahilinde dikkatini çeken bilgileri gizli tutmakla yükümlüdür (bkz. Çalışan sözleşmeleri). Ayrıca, tüm çalışanlar bilgisayar ağı kullanımı ve bilgilerin saklandığı diğer sistemler için sağlanan güvenlik özelliklerini kullanmaktan sorumludur.

IT departmanı, merkezi ağda ve merkezi veritabanı, vs.'deki güvenlik sistemini uygulamakla sorumludur.

Kimi işlerde, Prometeon Laboratuvarı ile sözleşmeli olarak veya laboratuvar adına, bir harici kurumun veya (Prometeon Lab)dışındaki bir şahsın hizmetlerine başvurulduğu durumlar olabilir. Bu gibi durumlarda, işi harici tarafa ihale eden şahıs, bu işle ilgili olduğu düşünülen bilgilerin gizliliğinin sağlanıp sağlanamayacağını kontrol eder.

Prometeon Indoor Lastik Test Laboratuvar Müdürü, departman faaliyetlerinin dışına çıkan "hassas bilgiler" in tasnifi ve iletimi konusundaki kararları almakla yükümlüdür.

Diğer departman sorumluları ise sadece departman içi faaliyetlerle ilgili "hassas bilgiler" in tasnifi ve iletimi konusundaki kararları alır ve laboratuvar faaliyetleri ile ilgili konuları Laboratuvar müdürüne bildirmekle yükümlüdür.

3.2.1 Yazılı Bilgilerin “gizli” Şeklinde İşaretlenmesi

Alıcının isminin belirtildiği zarf; bilgiler alıcı tarafından diğerlerine iletilemeyecek türde ise veya ilgili bilgilerde iletileceği kişiler açık bir şekilde belirtiliyorsa, sadece belirli kişilere iletilebilir.

Tüm yazılı ve sözlü bilgiler için, bilgi sahibinden gizli bilgiyi teşhis edebilmesi için kendi kişisel bilgilerini ve şirketle ilgili bilgilerini esas alması istenir. Tereddüt halinde çalışan müdürünün fikrini

Revizyon No	Hazırlayan	Kontrol eden	Onaylayan	Tarih	Sayfa
1	TURGAY BİLGİLİ	FATİH DEMİRKIRAN	FATİH DEMİRKIRAN	02 Ocak 2024	5 / 6

LABORATUVAR

MÜŞTERİYE HİZMET ve GİZLİLİK PROSEDÜRÜ

almalı ve verilen tavsiyeye uymalıdır. Üçüncü şahıslardan gelen bilgiler, bu bilgilerin belirli bir amaca yönelik olarak iletiminin üçüncü bir tarafça (dolaylı izin) verilen bir siparişin ana bölümünü oluşturduğu düşünülmedikçe, bilginin sahibinin yazılı izni olmadan diğerlerine (dahili veya harici olarak) iletilmemelidir. Özel durumlarda, karşılıklı bir gizlilik beyanı düzenlenebilir.

3.2.3 Müşterilere Bilgi Sağlanması

Müşteriler verdikleri bir siparişin yerine getirilmesi ile ilgili bilgiye sahip olma hakkına sahiptir. Eğer müşterinin böyle bir talebi olursa, laboratuvar bu bilgiyi müşteriye sağlamaya hazırdır.

Müşterilerin ziyaretleri esnasında, müşteriye tesislerde (firmada) bulunduğu süre içerisinde sürekli eşlik edilerek diğer müşterilerin bilgileri gizli tutulur. Bu durum, ziyaretçiye eşlik eden çalışanın sorumluluğundadır.

Eğer çalışanın herhangi bir sebepten dolayı müşteriyi yalnız bırakması gerekirse, müşteriden nazik bir biçimde resepsiyon bölümünde beklemesini isteyebilir.

3.2.4 Akreditasyon Kurumlarına Bilgi Sağlanması

Kalite sisteminin kısımlarını kontrol eden akredite kurumlar veya Türk Akreditasyon Kurumu, talep halinde sözleşmenin bir parçası olarak, bir gizlilik anlaşması akdetmelidirler. Ayrıca, akredite kurum Türk Akreditasyon Kurumu ve/veya eşdeğeri veya daha fazla yetkiye sahip bir uluslararası kurum tarafından tanınmalıdır.

Eğer yukarıdaki şartlar karşılanırsa, kontrol süreci ile ilgisi olduğu ortaya konan tüm bilgiler akreditasyon kurumu tarafından belirlenen yetkili kişilere gönderilir.

Ayrıca Üst Yönetim, kalite politikalarına uyacağını garanti altına almak için “Tarafsızlık Gizlilik Beyanı (INL-F-009)” nu imzalar. Lastik Test Laboratuvarı personelleri ise; INL-F-050 Çalışan Kalite Anlaşması ile INL-F-008 Ücret Muayene Bağımsızlık Beyanı’ nı imzalar.

3. ÖZEL KOŞULLAR

Yok.

4. ORGANİZASYON ŞEMASI

Yok.

5. ETKİNLİĞİN VE ETKİLİLİĞİN ÖLÇÜMÜ

6. REVİZYONLAR

Rev. N°	REVİZYON AÇIKLAMASI	TARİH	HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
0	YENİ	01/04/2021	-	-
1	2.1 maddesinde sertifika kodlama sistemi açıklanmıştır.	02/01/2024	T.BİLGİLİ	F.DEMİRKIRAN
2				
3				
4				

Revizyon No	Hazırlayan	Kontrol eden	Onaylayan	Tarih	Sayfa
1	TURGAY BİLGİLİ	FATİH DEMİRKIRAN	FATİH DEMİRKIRAN	02 Ocak 2024	6 / 6

LABORATUVAR
MÜŞTERİYE HİZMET ve GİZLİLİK PROSEDÜRÜ

5				
6				
7				
8				
9				
10				

7. KISALTMALAR

	=			=	
	=			=	

Revizyon No	Hazırlayan	Kontrol eden	Onaylayan	Tarih	Sayfa
1	TURGAY BİLGİLİ	FATİH DEMİRKIRAN	FATİH DEMİRKIRAN	02 Ocak 2024	7 / 6