

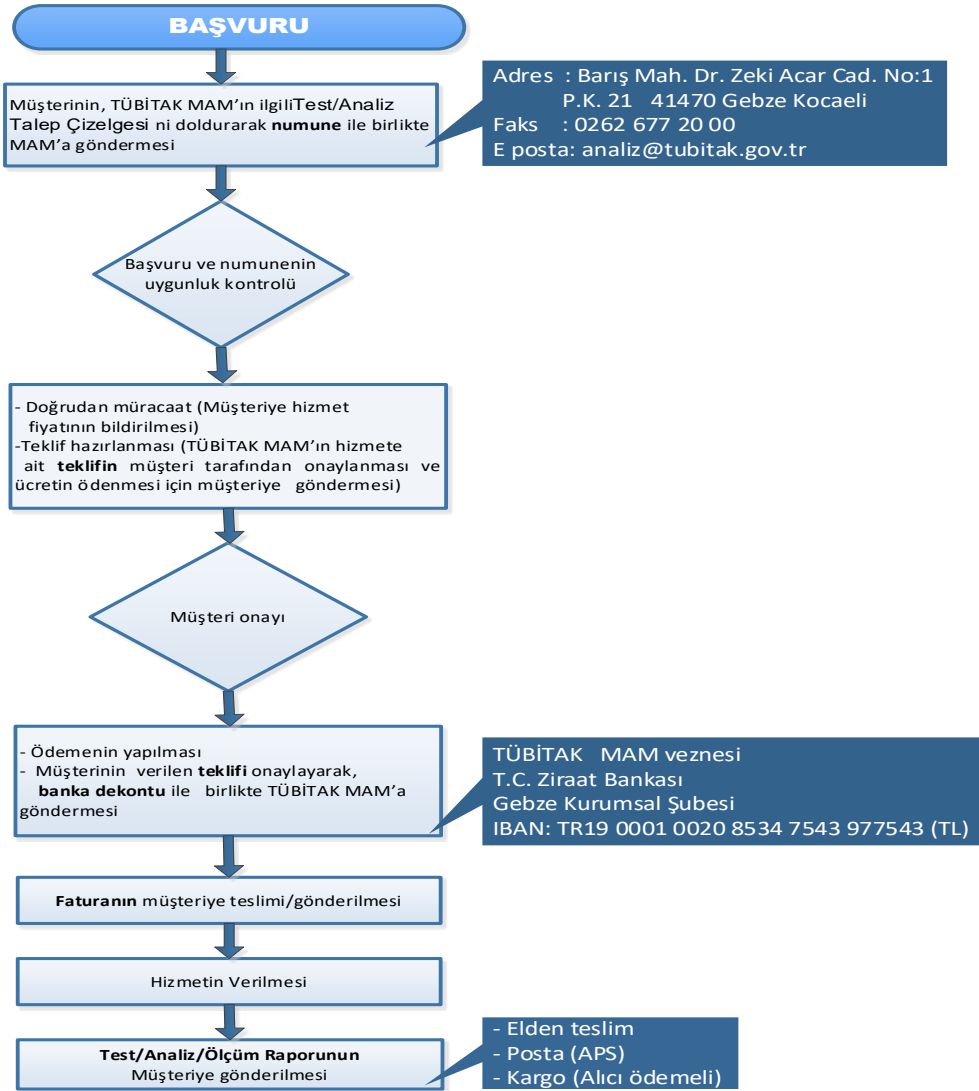
ENDÜSTRİYEL HİZMET SÜRECİ

1.0. TÜBİTAK MAM ENDÜSTRİYEL HİZMET ŞARTLARI AMAÇ VE KAPSAMI

TÜBİTAK MAM Endüstriyel Hizmet Şartları dokümanının amacı; TÜBİTAK MAM'dan endüstriyel hizmeti talep eden müşteriler ile laboratuvar arasındaki iş akdinin mevzuata ve TS EN ISO/IEC 17025 Standardı'na uygun olacak şekilde şartları belirlemek ve tarafların yükümlülüklerini tanımlamaktır.

Bu dokümanın kapsamı; endüstriyel hizmet talep eden özel kişi ve kuruluşlar ile TÜBİTAK MAM arasındaki hizmet şartlarını kapsar. Resmi kurumlar, adli merciler vb kanun ve yönetmelikler çerçevesinde gerçekleştirilen endüstriyel hizmet talepleri ile bu dokümanda tanımlanmamış diğer talepleri kapsamaz. Hizmet şartlarını kapsamayan taleplerin gerçekleştirilmesi, ilgili mevzuata göre yürütülür.

Hizmet başvurusundan sonuçlanmasına kadar geçen süreçte, TÜBİTAK MAM ile müşteri arasındaki tüm yazışma ve ekleri bu hizmetin bir parçası olarak kabul edilir.



ENDÜSTRİYEL HİZMET SÜRECİ

2.0. GENEL ŞARTLAR

- 2.1** Strateji ve İş Geliştirme Müdürlüğü/Endüstriyel Hizmetler müşteri nezdinde kurumun temsilcisidir.
- 2.2** Yıl içerisinde maliyetlerin değişmesi halinde, MAM tarafından herhangi bir yayın yapılmaksızın fiyatlar değiştirilebilir.
- 2.3** Test/Analiz/Kalibrasyon ücreti, işlemlere başlanmadan önce banka hesabına veya TÜBİTAK MAM Veznesine yatırılır.
- 2.4** Acil istenen hizmetler için, mesai dışında ve/veya tatil günü çalışılması durumunda % 70, mesai saati içinde öncelik tanınan işlerde ise % 50 fiyat artışı uygulanır.
- 2.5** Hizmetler için, TÜBİTAK MAM dışına gidilmesi halinde, ilgili personelin yol, konaklama ve işleri ilgili kuruluş tarafından karşılanır ve/veya ödenir.
- 2.6** İngilizce dilde rapor hazırlama için ayrıca ücretlendirme yapılır.
- 2.7** Hayvan satışlarında etik kurul raporu istenir.
- 2.8** Web sitesinde yayınlanan Endüstriyel Hizmet Kataloğu'nda bulunmayan test/analiz/ölçüm ve muayene isteklerinde, talep sahibine teklif verilir. Teklifin kabul edilmesi ve ödemenin yapılması durumunda analiz işlemleri başlatılır.
- 2.9** TÜBİTAK MAM tarafından düzenlenen kalibrasyon sertifikaları veya test/analiz raporları bir ürünün onayı anlamını taşımaz, rapor ve sonuçları talepte bulunan kuruluş ve müşterilerince ticaret ve reklam amaçları ile kullanılamaz. Rapor tamamen veya kısmen çoğaltılamaz/yayınlanamaz. TÜBİTAK MAM'dan aldığı belgeleri ürün onayı olarak gösterip kullanan müşteri için gerekli hukuki işlem başlatılır.
- 2.10** BY'lerde yapılan test/analiz/kalibrasyon iş yükünün fazla olması, gerekli ekipmanın arızalı olması vb. şartlar söz konusu olduğunda müşteriden onay alınarak, Analizler İçin Tedarikçi Laboratuvar Seçimi ve Değerlendirilmesi İş Kuralı'na uygun tedarikçi laboratuvar seçimi gerçekleştirilir.
- 2.11** Test/Analiz/Kalibrasyon sonuçlarının uygunluk değerlendirmesi istendiğinde veya gerekli olduğunda madde 5.5 de belirtilen karar kuralı uygulanır.
- 2.12** Feragat Beyanlı Kabul: Numune, Madde 3.0. da belirtilen şartları sağlamadığı durumlarda, müşterinin Test/Analiz/Kalibrasyon'da ısrar etmesi halinde, Müşteri ile mutabık kalınan şartlarda kabul edilen numunenin sonuçlarındaki sapmalardan TÜBİTAK MAM sorumlu değildir. Müşteri, TÜBİTAK MAM'ın bu hizmet şartlarının 5.4 ve 6.0. Maddelerinde belirtilen yükümlülükleri konusunda feragat etmiş sayılır. Bu feragat Test/Analiz/Kalibrasyon Talep Çizelgesi ve Test/Analiz/Kalibrasyon Raporu'nda belirtilir.
- 2.13** Test/Analiz/Kalibrasyon raporu en geç teklifte belirtilen tarihte ve belirtilen içerikte, sadece müşteriye veya beyan ettiği kişiye gönderilir.
- 2.14** Test/Analiz/Kalibrasyon hizmetine başlanmadan önce laboratuvar da yapılan Test/Analiz/Kalibrasyonlar bu Test/Analiz/Kalibrasyonlarda uygulanacak metotlar ve yaklaşık Test/Analiz/Kalibrasyon süreleri konusunda kurum ile müşteri arasında mutabakat sağlanır. Müşteri tarafından bir metot belirtilmediği takdirde laboratuvar da uygulanacak metodu, müşterinin amacına uygunluğu teyit edilir ve müşteri onayı alınır.

ENDÜSTRİYEL HİZMET SÜRECİ

2.15 Müşteri, Test/Analiz/Kalibrasyona başlanmadan önce kendi hakları ve sorumlulukları ile Test/Analiz/Kalibrasyon ücreti konusunda bilgilendirilir. Hak ve sorumlulukların tanımlandığı bu doküman kurum web sitesinde ve müşterinin kolaylıkla görebileceği şekilde Strateji ve İş Geliştirme Müdürlüğü/Endüstriyel Hizmetler'de bulundurulur.

2.16 Özel kuruluşlardan gelen numunelerde, talep/teklif yazısında kaşe ve yetkili imza bulunmalı, istenilen Test/Analiz/Kalibrasyon ve uygulanması istenen metotlar açıkça ifade edilmelidir.

2.17 Talep Çizelgesi okunaklı, matbaa harfleri ile yazılmış, anlaşılır olacak şekilde ve numune ile ilgili var ise özel durumlar (örn. yanıcı, yakıcı, ilaçlı, zehirli, vb.) açıkça belirtilerek doldurulmalı ve imzalanmalıdır.

2.18 Test/Analiz/Kalibrasyon Talep Çizelgesi'nde talep edilen hizmetin kodu ve/veya adı belirtilirken EH Web sitesinde yer alan güncel "TÜBİTAK MAM Endüstriyel Hizmet Kataloğu" dikkate alınmalıdır. Test/Analiz/Kalibrasyon Talep Çizelgesi(Ç.S.01.38.05) doldurulurken ürünlerle ilgili marka/firma ismi belirtilmemelidir. Ürünler kodlanarak getirilmelidir.

3.0. NUMUNE ÖZELLİKLERİ

3.1 Test/Analiz/Kalibrasyon sonuçları sadece Test/Analiz/Kalibrasyon yapılan numuneye ait olup, partiyi temsil edip etmediği numuneyi alanın sorumluluğundadır.

3.2 Numune Endüstriyel Hizmet Kataloğu'nda belirlenen özelliklerde ve uygun ambalajda iletilmelidir.

3.3 "İnsan sağlığı açısından tehlike taşıyan ve özel çalışma koşulları gerektiren tüm numuneler Talep Çizelgesinde belirtilmelidir. Gelen numuneler radyoaktif ve yasa dışı özellikte olmamalıdır.

3.4 Numune miktarı her test/analiz/kalibrasyon için değişmekte olup, Web sitesinde yer alan güncel "TÜBİTAK MAM Endüstriyel Hizmet Kataloğu" dokümanında belirtilen miktarda olmalıdır.

3.5 Kalibrasyon numunelerinin TÜBİTAK MAM tarafından kesin kabulü laboratuvarında cihazın çalıştırılıp kontrollerinin gerçekleştirilmesi sonrası yapılır. Kalibrasyon numunesinin arızalı ya da ayarsız olduğu kalibrasyon esnasında da tespit edilebilir. TÜBİTAK MAM, bu tür arıza/ayar problemleri nedeni ile sorumlu tutulamaz.

3.6 İklim Değişikliği ve Sürdürülebilirlik Başkan Yardımcılığı haricindeki diğer Başkan Yardımcılıkları Test/Analiz/Kalibrasyon hizmetleri için numune alma faaliyetlerinde bulunmaz.

3.7 Numunelerin Test/Analiz'den artan kısmının talep esnasında iadesinin istenmesi durumunda, numunelerin kalan kısmı ücreti müşteriye ait olmak üzere, posta veya kargo ile iade edilmesi sağlanır. Ancak dondurulmuş/işlenmiş,/özelliğini kaybetmiş ve tamamı Test/Analizde kullanılan numunelerin iadesinin yapılamayacağı müşteriye bildirilir.

3.8 Test/Analiz/Kalibrasyon raporu, sadece laboratuvara gelen numuneyi temsil eder ve numunenin teslim alındığı hali için geçerlidir. Başka bir amaçla kullanılamaz.

4.0. MÜŞTERİ YÜKÜMLÜLÜKLERİ

4.1 Numunenin Endüstriyel hizmet Kataloğu'nda tanımlanan şartlara uygun şekilde (sağlam, uygun ambalajda, yeterli miktarda, uygun sıcaklıkta,vb.) TÜBİTAK MAM'a ulaştırılmasından,

ENDÜSTRİYEL HİZMET SÜRECİ

uygulanandan farklı bir deney metodunun kullanılmasının istemesi halinde metodun tedarik edilmesinden, istenen parametrelerin belirlenmesi ve tam olarak ifade edilmesine ilişkin bütün teknik ve hukuki sorumluluk müşteriye aittir.

4.2 TÜBİTAK MAM tarafından alınmayan numuneler, metoduna uygun alınmış kabul edilir ve hatalı numune alımından kaynaklı sorunlarda mesuliyet müşteriye aittir.

4.3 Numuneyi alan taraf TÜBİTAK MAM olduğu durumlar haricinde, numunenin sağlam ve uygun ambalajda, yeterli miktarda, uygun sıcaklıkta, partiyi temsil kabiliyeti olacak şekilde Kuruma ulaştırılmasından müşteri sorumludur. TÜBİTAK MAM, nakil sırasında test/analiz/kalibrasyon numunesinde oluşabilecek zararlardan sorumlu değildir.

4.4 Müşteri, Madde 3.4 te belirtilen kapsamda numune getirmeli ve numune ile ilgili doğru beyanda bulunmalıdır. Müşteri tarafından getirilen numune, "İnsan sağlığı açısından tehlike taşıyan ve özel çalışma koşulları gerektiren özellikte ise beyanda bulunmalıdır. Gelen numuneler radyoaktif ve yasa dışı özellikte olmamalıdır. Numuneye ait bilgiler müşterinin sorumluluğundadır ve bu tür numunelerin oluşturduğu yasal sorumluluk ta müşteriye aittir.

4.5 Müşteri, numunede istenilen analizlerine belirtilen şartların tam olarak ifade edildiği yazılı bir belge vermeli veya Test/Analiz Talep Çizelgesi'ni tam ve eksiksiz doldurmalı ve imzalanmalıdır.

4.6 Test/Analiz/Kalibrasyon ücretini işlemlere başlamadan önce TÜBİTAK MAM banka hesabına veya TÜBİTAK MAM Merkez Veznesine yatırmalı dekont Strateji ve İş Geliştirme Müdürlüğü/Endüstriyel Hizmetler'e ibraz edilmelidir.

4.7 Madde 6.0 da belirtildiği şekilde, Test/Analiz/Kalibrasyon sonucuna itiraz ve analiz tekrarı talebi durumunda, itirazın haksız çıkması halinde işin gerektirdiği hizmetin bedeli müşteri tarafından karşılanır. Bu miktar ilave iş başlamadan müşteriye bildirilir ve taraflarca gerekli taahhütler alınır.

4.8 Müşteri, kendisinin dışında herhangi bir kişi veya kuruluşa ait bilgilere kural dışı yollarla sahip olmuş ise bu bilgilerin gizliliğinin ifşa olması durumunda hukuki sorumluluğu üstlenir.

4.9 Başvuru dilekçesinde istenen test/analizler için sadece bir rapor düzenlenmektedir. Birden fazla numune için ayrı ayrı rapor isteniyorsa, müşteri tarafından başvuru aşamasında bunun belirtilmesi gerekmektedir.

5.0. TÜBİTAK MAM YÜKÜMLÜLÜKLERİ

5.1 TÜBİTAK MAM, Test/Analiz/Kalibrasyon raporunu, müşterinin izni olmadan yasal ve denetim mercileri hariç üçüncü şahıslara gösteremez ve çoğaltılamaz.

5.2 Hizmetlerin gerçekleştirilmesi süresince elde edilen veya oluşturulan bütün bilgilerin yönetiminden yasal yükümlülükler doğrultusunda TÜBİTAK MAM sorumludur.

Bilginin müşteri tarafından kamuya açık hâle getirildiği durumlar hâriç diğer tüm bilgilerin özel bilgi olduğu değerlendirilir ve mahrem olarak kabul edilir. TÜBİTAK MAM, müşteri ve numune bilgilerinin gizliliği ve güvenliğinden yasal yükümlülükler doğrultusunda sorumludur. Müşteri bilgilendirilmeden ve onayı alınmadan müşteriye ait bilgiler kamuya açık hâle getirilmez. Yasal otorite, müşterinin haberi olmadan müşteriye dair bilgilere ulaşmak isterse yasal mevzuatın yasaklamadığı durumlarda müşteri bilgilendirilir, ancak kanunen yasaklandığı durumlarda, müşteriye bilgi verilmez. Müşteri dışındaki kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler ve kaynak, bilginin kaynağı tarafından onaylanmadığı müddetçe müşteriyle paylaşılmaz.

5.3 TÜBİTAK MAM yönetimi ve personeli, faaliyetlerin tarafsız bir şekilde yürütülmesinden sorumlu olup, bu tarafsızlığı tehlikeye düşürecek şekilde ticari, mali ve diğer baskılara neden olabilecek bir oluşum içinde olamaz. TÜBİTAK MAM yönetimi, TÜBİTAK MAM personelini, yaptığı işin kalitesini olumsuz yönde etkileyebilecek her türlü baskı ve etkilerden uzak tutacak önlemleri alır ve hiçbir şekilde laboratuvar çalışanlarının gizlilik ve tarafsızlığı aykırı çalışmasını isteyemez ve baskı yapamaz. Personel test/analiz/kalibrasyon yapılması ve test/analiz/kalibrasyon sonuçları ile ilgili olarak herhangi bir baskı hissettiğinde üst amirini mutlaka bilgilendirir. Yönetim kademesi ve çalışanlar, kurumun faaliyet alanı ile ilişkili olarak herhangi bir ticari organizasyon veya faaliyet içinde yer alamaz. Bu kapsamda kurum çalışanları, analizi yapılan numunelerle numunenin kuruma ulaşmadan öncesiyle ilgili, doğrudan veya dolaylı olarak ilişkili veya ilintili olamaz. Örneğin bu numunenin, sahibi, üreticisi, ihracatçısı, ithalatçısı, pazarlamacısı, satıcısı, temsilcisi, danışmanı, çalışanı veya dağıtıcısı veya benzeri kapsamda iştirakçisi olamaz. Analizi yapılan numune ile ilgili olarak, personelin akrabalık ilişkisi içinde olduğu herhangi bir yakınının veya personel ile davalık, mahkemelik veya husumet ilişkisi bulunan herhangi bir müşterinin bu şartları taşıyor olması halinde, laboratuvar personeli tarafsız kalamayacağına dair bir şüphe oluşması nedeniyle bunu yönetime beyan eder ve bu numuneye ilişkin her türlü idari, mali ve teknik faaliyet içinde yer almaz. Böyle bir tespitte ilgili personel bu faaliyetten alıkonulur. Personelin maaşı numuneye ilişkin verilen kararlardan analiz sonuçlarından bağımsızdır. Kuruma analiz için gelen numuneler olası bir baskı unsuruna karşı barkod ile gizlenerek test/analiz/kalibrasyon yapılan laboratuvar birimlerine gönderilir. TÜBİTAK MAM çalışanları, müşterilerinden menfaat sağlayacak faaliyetlerde bulunamazlar, müşterilerden maddi ve manevi teklifler kabul edilemez.

5.4 Uygun olarak kabul edilen numuneye ait dilekçe, çizelge veya üst yazı sürece uygun olarak işleme alınır. Numune, analize alınana kadar uygun şartlarda muhafazası kurum tarafından sağlanır. Test/Analiz/Kalibrasyon Talep Çizelgesi'nde belirtilmesi halinde Madde 3.7 ye uygun olmak şartıyla numunenin kalanı müşteriye iade edilir. Uygulanacak test/analiz/kalibrasyon metotları, test/analiz/kalibrasyon ücreti, test/analiz/kalibrasyon süresi, akreditasyon durumu müşterilerin ulaşacağı şekilde web sitesinde numune kabul alanında bildirilir ve bildirilen metot uygulanır. Müşteriye ait test/analiz/kalibrasyon sonucu veya test/analiz/kalibrasyon raporu beyan edilen süre içinde ve sadece kendisine veya beyan ettiği kişiye uzlaşma sağlanan yolla verilir. Müşterinin talebi halinde, uygunluk değerlendirmesi ve numune alma kaynaklı belirsizlik dahil edilmeden, ölçüm belirsizliği k=2 seviyesinde genişletilerek belirtilir. Madde 6.0 da belirtilen itiraz ve anlaşmazlık durumunda laboratuvar hizmetinin kusurlu olması durumunda, analiz tekrarlanır ve tekrar hizmet için her hangi bir ücret talep edilmez. Hizmet şartlarından sapma olması halinde veya işe başladıktan sonra hizmet şartlarında olabilecek her hangi bir düzeltme veya tadilatın müşteri derhal bilgilendirilir.

5.5 Müşteri uygunluk değerlendirmesi talep ettiğinde hangi şartnameye, yönetmeliğe, mevzuata veya standarda göredereğerlendirmenin yapılacağını beyan etmelidir. Bu standardın veya şartnamenin laboratuvarda bulunmaması durumunda müşteri tarafından tedarik edilmelidir. Söz konusu şartname veya standart hem Test/Analiz/Kalibrasyon Talep Çizelgesi'nde hem de Test/Analiz/Kalibrasyon Raporu'nda açıkça belirtilmelidir. **Karar Kuralı**, analiz sonucunun belirlenmiş bir spesifikasyona uygunluğu belirtilirken, ölçüm belirsizliğinin, sonuca etki ettiğinde nasıl hesaba katılacağını açıklayan kuraldır.

Müşterinin uygunluk değerlendirmesi talep ettiği şartname, yönetmelik, mevzuat veya standart içerisinde uygulanacak karar kuralı tarif edilmişse, yönetmelik, mevzuat, standart veya şartnamede tarif edildiği şekilde karar kuralı uygulanır. Uygunluk değerlendirmesi herhangi bir şartname, yönetmelik, mevzuat veya standart içerisinde tarif edilmedi ise Müşteri seçenekleri değerlendirerek seçimini yapar aşağıdaki tablonun olduğu sayfayı doldurur, ve imzalayarak TÜBİTAK MAM'a Test/Analiz/Kalibrasyon Talep Çizelgesi ile birlikte iletir.

ENDÜSTRİYEL HİZMET SÜRECİ



Durum	Belirsizlik dahil (%95 güven aralığında k=2)		Basit Karar Kuralı * (k=0)			
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
1	Belirsizlik eklemesiyle üst sınırdan küçük		Kabul	Üst sınırdan küçük		Kabul
	Belirsizlik çıkarılmasıyla alt sınırdan büyük					
2	Belirsizlik eklemesiyle üst sınırı;		Kabul veya Ret ** Kabul: basit orantıyla en fazla (<) %5 geçiyor Ret: basit orantıyla en az (≥) %5 geçiyor	Alt sınırdan büyük		Kabul
	Belirsizlik çıkarılmasıyla alt sınırı					
3	Sonuç tam üst sınır veya alt sınır değere eşit		Ret	Sonuç tam üst sınır veya alt sınır değere eşit		Kabul veya Ret Kabul: Şartname sınırında "Eşit" varsa, Ret: Şartname sınırında "Eşit" yoksa
4	Sonuç üst sınırdan büyük ancak belirsizliğin çıkarılmasıyla belli oranda üst sınır altında kalıyor		Ret	Üst sınırdan büyük		Ret
	Sonuç alt sınırdan küçük ancak belirsizliğin eklenmesiyle belli oranda alt sınır üstünde kalıyor					
5	Sonuç üst sınırdan büyük ve belirsizliğin çıkarılmasıyla üst sınır üstünde kalıyor		Ret	Alt sınırdan küçük		Ret
	Sonuç alt sınırdan küçük ancak belirsizliğin eklenmesiyle alt sınır altında kalıyor					
Alt sınır: Üst Sınır: Aralık:			Müşteri Adı Soyadı: İmza/ Tarih:			

6.0. İTİRAZ VE ANLAŞMAZLIKLAR

Müşteri almış olduğu laboratuvar hizmetinin sonuçlarına sözlü veya yazılı olarak itiraz edebilir. Bu durumda konu araştırılarak sonuç hakkında müşteri bilgilendirilir.

Müşterinin sonuca itirazı ve analiz tekrarı talebi halinde laboratuvar, analizi tekrar eder ve analiz ücreti müşteri tarafından ödenir.

Sonucun birbirini teyit etmesi durumunda tekrar edilen analiz ücreti müşteriye iade edilmez. Sonucun öncekinden farklı bulunması halinde ise analiz ücreti müşteriye iade edilir.

Laboratuvarda yapılan tekrar analizi sonucuna da itiraz edilmesi halinde müşteri ile laboratuvarın mutabık kaldıkları bir laboratuvar hakem laboratuvar olarak belirlenir. Şahit numune üzerinde yapılan hakem laboratuvarın sonuçları müşteri itirazını haklı çıkaracak ölçüde farklılık taşırsa, hakem laboratuvara ait analiz ücreti kurum tarafından, aksi durumda müşteri tarafından ödenir.

İtirazlara konu olacak numuneler, laboratuvarda şahit olarak saklanmış numuneleri kapsar. Laboratuvara getirilmiş numunenin analiz raporu sadece kuruma getirilen numuneye ait olup şahidinin müşteride veya başka kurumlarda muhafaza edilmiş olması halinde itiraz geçerli sayılamaz.

İtiraz için geçerli maksimum süre 1 aydır ve bu süre numunenin muhafaza süresi ile kısıtlıdır.

Test, analiz ve kalibrasyonlar için farklılık ölçütü, özel olarak mutabakata varılmış bir sınır belirlenmedikçe, "C", analiz sonucunu ifade etmek üzere; "C ± (2 x hedef standart sapma)" sınırlarının dışıdır ve hedef standart sapma, (0,02 x C0-0,15 x C) formülünden hesaplanan değerdir.

Müşteri ile anlaşma sağlanamaması durumunda mahkeme yolu açıktır. Bu durumda ihtilafların hal mercii; T.C. Gebze Mahkemeleri ve İcra Daireleridir.

7.0. GERİ BİLDİRİM VE ŞİKÂyetLER

Müşteri memnuniyeti, öneri ve şikâyetler kurum web sitesinden on-line olarak, telefon ile, e-posta, anket, şahsen başvuru veya yazışma yoluyla yapılabilir. Müşteri anketleri ile yapılan bu geri bildirimler iyileştirme çalışmalarında veri olarak kullanılır. Müşteri verilen laboratuvar hizmetinin, yetersiz, hatalı, kusurlu olması veya hizmet şartlarına uygun olmaması ve laboratuvarın yukarıda belirtilen yükümlülüklerle uymaması ve Madde 6.0 da belirtilen itiraz ve anlaşmazlıklar durumunda şikâyet sürecini işletebilir. Şikâyet konusu laboratuvarın faaliyet alanı ile ilişkili olmalıdır ve şikâyet süreci aşağıdaki aşamalardan oluşur.

Müşteri Şikâyetinin Alınması: Müşteri şikâyetinin kuruma ulaştırılması aşağıda tanımlanan yöntemlerle yapılabilir;

- a) analiz@tubitak.gov.tr e-posta göndererek,
- b) Yazışma veya dilekçe ile evrak kayıt birimine başvuru,
- c) Kurum web sitesinden İletişim -Geri Bildirim formu on-line olarak,
- d) Strateji ve İş Geliştirme Müdürlüğü/Endüstriyel Hizmetlere telefon ile,
- e) Elektronik ortamda gerçekleştirilen Anket ile bildirilebilir,

ENDÜSTRİYEL HİZMET SÜRECİ

İlgili personel bu şikâyetleri kayıt altına alır, ilgili BY YTY/Birim KS'ye yönlendirmekle yükümlüdür. Şikâyet süreci ilgili BY/Birimin Kalite Ekibi tarafından yönetilir ve yürütülür. Şikâyetin alındığı ve işlemin başlatıldığı ilgili BY/Birimin Kalite Ekibi tarafından müşteriye bildirilmelidir.

İlgili BY/Birimin Kalite Ekibi şikâyetin alınmasından sonra, derhal şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden, kayıt altına alınmasından ve doğrulanmasından sorumludur. Şikâyetle ilgili araştırma ilgili BY/Birimin Kalite Ekibi veya SİM/EH ve Kalite Yönetim Müdürlüğü tarafından yapılır ve araştırma sonucu bulgular Müşteri Geri Bildirim Formu'na kaydedilir. Şikâyetin geçerli kılınması, incelenmesi ve doğrulanması en geç 10 gün içinde tamamlanmalı ve inceleme yöntemi ve sonuçtan müşteri yazışma veya e-posta yoluyla görevlendirilen personel tarafından bilgilendirilir.

Çözüm Planının Oluşturulması: Müşteri şikâyeti, laboratuvar faaliyetleri ile ilgili değilse veya yetersiz bilgiden kaynaklanıyor ise gerekli bilgilendirme görevlendirilen personel tarafından müşteriye yazılı olarak veya e-posta ile yapılır. Şikâyet konusu laboratuvar faaliyetleri ile ilgili ve müşteri şikâyetinde haklı ise, şikâyetin ve sorunun çözümü için müşteri ile görüşülerek en uygun düzeltici faaliyet planlanır ve bu uzlaşılan çözüm planı mümkünse yazılı olarak veya e-posta yoluyla teyit edilir.

Sorunun Çözümü ve Bilgilendirme: Şikâyet konusu, müşteri ile uzlaşılarak belirlenen Düzeltici Faaliyet uygulanmak suretiyle müşteri ile uzlaşılan ve mümkün olan en kısa sürede çözüme kavuşturulur. İşlem sonuçlandırıldığında en geç 10 gün içinde, müşteri yazı ile veya e-posta yoluyla bilgilendirilir. Gerçekleştirilen işlemle ilgili kayıtlar muhafaza edilir.