



1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Müşteri (herhangi bir kişi ya da kurum)'den gelen istek, beklenti ve şikâyet/itirazlarının incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılmasına dair sürecin ortaya konulmasıdır. Bu doğrultuda Müşteri ile iş birliği ve Müşteri memnuniyetinin sağlanması için Müşteri isteklerinin/görüşlerinin ayrıntılı bir şekilde tanımlanması, Müşteri görüşlerinin (memnuniyet-şikâyet) değerlendirilerek giderilmesi, Müşteri memnuniyetinin ölçülmesi ve gerekli durumlarda iyileştirme faaliyetlerinin tespit edilerek Müşteri tatmini ve memnuniyetinin sürekliliği için bir sistem oluşturulur.

Ayrıca, BİTUAM'da yer alan tüm bölümlerin; laboratuvar içi veya laboratuvar dışı iletişiminin aksamadan gerçekleştirilmesi için gerekli uygulamalar belirlenir.

2. KAPSAM VE SORUMLULUK

Bu prosedür, BİTUAM'ın geri besleme alma ile ilgili tüm uygulamalarını (geri besleme bilgilerinin toplanması, şikâyetlerin/itirazlarının ve önerilerinin değerlendirilmesi, etkin çözümlerin üretilmesi), müşteri ve personel memnuniyet değerlendirmeleri ve gizlilik ilkeleri ile iç-dış yazılı ve sözlü iletişim uygulamalarını kapsamaktadır. Prosedürde yer alan şartların görev, yetki ve sorumluluk çerçevesinde uygulaması ve koordinasyonundan Müdür Yardımcıları ve Müşteri İlişkileri Sorumlusu sorumludur.

Alınmış olunan şikâyetlerin veya itirazların olumlu kararlara bağlanıldığından emin olunması ile şikâyet ve itirazların değerlendirilmesinin sağlanmasından BİTUAM Müdürü sorumludur. Müşteriden gelen geri beslemeleri değerlendirerek faaliyet başlatılması, Müşterilerden gelen geri beslemelerin yılsonu analizlerinin yapılması ve sonuçların değerlendirilmesinden Birim Kalite Komisyonu sorumludur.

BİTUAM'a gelen tüm Şikâyet ve taleplerin nasıl ele alınacağına tanımlandığı bu prosedür BİTUAM web sitesi (<https://www.uludag.edu.tr/bituam>) üzerinde ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır.



BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ ve İLETİŞİM
PROSEDÜRÜ

PR LKYS 002

Faaliyetler	Sorumlular	İş Birliği	Bilgi
Şikâyetlerin/İtirazların Alınması	Müşteri İlişkileri Sorumlusu	Tüm BİTUAM personeli	
Şikâyetlerin/İtirazlar için Müşteri ile Görüşülmesi	Müşteri İlişkileri Sorumlusu		Müdür Yardımcısı - İdari
Şikâyetlerin/İtirazların BİTUAM Faaliyet Alanı ile İlgili Olup-Olmadığının Değerlendirilmesi ve Sonuç Hakkında Müşterinin Bilgilendirilmesi	Müdür Yardımcısı - İdari Müşteri İlişkileri Sorumlusu	Laboratuvar Koordinatörü İlgili Bölüm/Laboratuvar Sorumluları	
BİTUAM Faaliyet Alanı ile İlgili Olan Şikâyetlerin/İtirazların İncelenmesi için Değerlendirme Komisyonu'nun Kurulması	Müdür Yardımcısı - İdari		BİTUAM Müdürü
Şikâyet/İtiraz Değerlendirme Komisyonu'nun Şikâyet/İtiraz ile İlgili Karar Vermesi	Müdür Yardımcısı – İdari Şikâyet/İtiraz Değerlendirme Komisyonu	Müşteri İlişkileri Sorumlusu Laboratuvar Koordinatörü İlgili Bölüm/Laboratuvar Sorumluları	BİTUAM Müdürü
Şikâyet/İtiraz ve Müşteri Memnuniyetinin Genel Değerlendirilmesi ve Raporlandırılması	Birim Kalite Komisyonu		Yönetim Kurulu

BİTUAM'da iletişimden tüm idari, akademik, teknik ve destek personeli sorumludur. BİTUAM'ın iç ve dış paydaşlar ile olan iletişim yöntem ve detayları PL LKYS 008 İletişim Rehberi Planı'nda belirtilmiş olup Müdür Yardımcısı – İdari tarafından koordine edilmektedir.

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Faaliyet: Müşterilere sunulan analiz hizmetlerinin yanı sıra, analiz taahhüt süresi, müşteriye karşı yaklaşım ve tavırların uygunluğu, faturalandırmanın yapılması gibi tüm unsurlardır.

Faaliyet Kapsamı: Ürün/ürün gruplarında yapılan analizlerdir.

Müşteri: Hizmet almak isteyen veya alan BİTUAM bölümleri ile diğer kamu kurumu, kuruluş, özel sektör ve şahıslardır.

Talep: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun memnuniyetinin sağlanması amacıyla verilen hizmet doğrultusunda, Müşteri tarafından, doğrudan veya dolaylı olarak herhangi bir konuya ilişkin yapılan yazılı, sözlü başvurular laboratuvarımızdan hizmet istenmesidir.



Teklif: Herhangi bir kişi ya da kuruluşa sunulan, içeriğinde verilecek analiz hizmetinin, teknik detayları, analiz süresi, geçerlilik süresi ve fiyatı bulunan onaylı dokümandır.

Teklif Süresi: Müşteriye verilecek hizmetin geçerliliğini gösteren tarih aralığıdır.

Teklif Konusu: Teklif içeriğinin hangi ürün/ürün gruplarını kapsadığını gösteren bölümdür.

Analiz Süresi: Laboratuvar tarafından kabul edilen numunenin analizinin gerçekleştirilmesi için gerekli olan teknik süredir.

Geri Bildirim: Herhangi bir kişi ya da kuruluş tarafından iletilen görüşler, yorumlar, anketler, talep, memnuniyet, takdir, Şikâyet beyanlarıdır.

Şikâyet: Herhangi bir kişi veya kuruluşun, BİTUAM faaliyetleri veya test/analiz sonuçlarıyla ilgili olmayaolarak BİTUAM'a bildirdiği, itiraz konusu dışındaki, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir.

İtiraz: BİTUAM faaliyetleri sırasında alınan olumlu veya olumsuz kararların tekrar değerlendirilmesi yönündeki taleplerdir.

Şikâyet/İtiraz Değerlendirme Komisyonu: Şikâyet konusundan bağımsız, şikâyet/itiraza konu olmayan kişi/kişilerden oluşan gruptur.

Ziyaretçi: Gezi, eğitim, servis için gelen teknik servis ve yapılan analizleri yerinde inceleme gibi nedenlerden dolayı laboratuvara bağlı herhangi bir bölümü görmek isteyen personel haricindeki kişilerdir.

İletişim Ağı: İletişim araçlarının birbirleri ile ortak bağlantı kurma veya işbirliği sağlama şeklini ifade eder.

İç İletişim: BİTUAM içinde bölümler ya da kişiler arasında farklı yöntemlerle gerçekleşen iletişimdir.

Dış İletişim: BİTUAM içinden, kurum dışı taraflarla gerçekleşen iletişimdir.

İç Yazışma: BİTUAM içinde bölümler ya da kişiler arası gerçekleşen yazışmalardır.

Dış Yazışma: BİTUAM içinden, kurum dışı taraflarla yapılan yazışmalardır.

Duyuru: BİTUAM'da sistemin yürütülmesine yönelik herhangi bir konuda tüm birimlere iletilen, iç yazışma formatı ile hazırlanan yazıdır.

4. UYGULAMA

4.1 Müşteri İlişkileri

4.1.1 Müşteri Şikâyetleri/İtirazları

BİTUAM Müşterilerden gelen olumlu ve olumsuz geri bildirimleri alarak elde edilen bilgileri yönetim sistemini, deney faaliyetlerini ve Müşteri hizmetlerini iyileştirmek için kullanılmaktadır. Müşteriden/ilgili kişilerden gelebilecek şikâyetler i) analiz sonuçlarına yapılan itiraz ve şikâyetler, ii) hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki itiraz ve şikâyetler, iii) analiz raporlarındaki bilgilerin (Müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olduğuna dair itirazlar ve şikâyetler, iv) sözleşme sonrası analiz ücretlerine yapılan itiraz ve şikâyetler, v) BİTUAM'ın analiz ve diğer hizmet kalitesine yönelik yapılan itiraz ve şikâyetler (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb.) olabilir.

Şikâyetin/talebin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır.

4.1.1.1 Şikâyetlerin/İtirazların Alınması

- Müşterilerden gelen her türlü geri bildirim iyileştirme fırsatı olarak görülmektedir. Bu nedenle, Müşterilerin istedikleri anda memnuniyet, şikâyet, itiraz ve önerilerini sunabilmeleri için, ilgili formları ve prosedürü BİTUAM web sayfasında (<https://www.uludag.edu.tr/bituam>) sürekli ulaşımına açık tutar.
- BİTUAM'a şikâyetler/itirazlar, gerçek veya tüzel kişiler tarafınca yapılabilir.
- Şikâyet/İtiraz sahibi tarafından BİTUAM'a yazılı ve sözlü olarak mail veya telefon yoluyla iletilen şikâyetler ve itirazlar BİTUAM personeli tarafından FR LKYS 020 Şikâyet/İtiraz Kayıt ve Değerlendirme Formu'na kaydedilir. Form aynı zamanda web sitesi üzerinden ulaşımına da açılmıştır. Şikâyet edenin adı, soyadı ve iletişim bilgileri ile şikâyetin açık ifadesi formda belirtilmelidir.
- Şikâyetler/İtirazlar Müşteri İlişkileri Sorumlusu'na iletilir ve şikâyet/itiraz süreci Müdür Yardımcısı – İdari koordinasyonunda Müşteri İlişkileri Sorumlusu tarafından yürütülür.

- Şikâyet&İtiraz verilen hizmete dair rapor ve/veya sonuç müşteriye iletdikten en geç 10 iş günü içerisinde yapılmalıdır. BİTUAM, 10 iş gününü geçmiş faaliyet sonucu hakkındaki şikâyetleri/itirazları dikkate almama hakkına sahiptir.
- Gerekli durumlarda şikâyetçinin kimliğini doğrulamak amacıyla Müşteri İlişkileri Sorumlusu tarafından araştırma yapılır. İsim ve iletişim bilgileri belirtilmeden yapılan şikâyetler içeriğine bağlı olarak sadece incelemeye alınır, ancak değerlendirilmez.
- Şikâyet/İtiraz konusu ile ilgili, Müşteri İlişkileri Sorumlusu şikâyet veya itiraz sahibi ile en fazla üç (3) iş günü içinde görüşme yaparak detaylı bilgi alır ve ilgili kanıtları göndermesini (rapor, fotoğraf, vb) ister.
- Müşteri İlişkileri Sorumlusu detaylı bilgiyi ve kanıtları Müdür Yardımcısı-İdari ile paylaşır.
- Müdür Yardımcısı – İdari şikâyet/itiraz konusuyla ilgili personel veya Laboratuvar Sorumlusu ile görüşür ve şikâyetin/itirazın BİTUAM faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını değerlendirir.
- Şikâyet, BİTUAM hizmet faaliyetleri ve hizmet süreçleri ile ilgili değil ise değerlendirmeye alınmaz, işlem başlatılmaz; reddedilerek gerekçesi ile birlikte şikâyet veya itiraz sahibine Müşteri İlişkileri Sorumlusu tarafından yazılı olarak bildirilir. Bilgilendirme kayıtları FR LKYS 020 Şikâyet/İtiraz Kayıt ve Değerlendirme Formu'na not edilir ve şikâyet/itiraz sonuçlandırılır.
- Şikâyetin/İtirazın geçerli görülmesi durumunda Müdür Yardımcısı – İdari, şikâyeti/itirazı incelemek üzere BİTUAM Müdürü'nün onayıyla “Şikâyet/İtiraz Değerlendirme Komisyonu”nu görevlendirir.
- “Şikâyet/İtiraz Değerlendirme Komisyonu” şikâyet konusundan bağımsız, şikâyet/itiraza konu olmayan kişi/kişiler ile Müdür Yardımcısı – İdari ve Müşteri İlişkileri Sorumlusu'ndan oluşur.
- Şikâyetin/İtirazın kabul edildiğine ve inceleme sürecinin başlatıldığına dair Müşteri İlişkileri Sorumlusu tarafından şikâyet veya itiraz sahibi bilgilendirilir.
- Şikâyetin/İtirazın kabul edilmesinin ardından BİTUAM Müdürü, sürecin tüm aşamalarından Müdür Yardımcısı – İdari tarafından bilgilendirilir.

4.1.1.2 Şikâyetlerin/İtirazların İncelenmeye Alınması ve Sonuçlandırılması

- BİTUAM, şikâyetleri/itirazları ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.
- Müşteriler tarafından şikâyetin/itirazın BİTUAM'a ulaşması itibari ile kabul edilmesi durumunda inceleme sürecinin başlatılmasının ardından şikâyet veya itiraz konusu aciliyet ve

önem düzeyine göre “Şikâyet/İtiraz Değerlendirme Komisyonu” tarafından değerlendirilir, uygulanacak faaliyet belirlenir ve iki (2) hafta içerisinde tamamlanır. Bu süre zarfında tamamlanamayacak hususlar için Müşteri FR LKYS 020 Şikâyet/İtiraz Kayıt ve Değerlendirme Formu ile bilgilendirilir.

- Aşağıda yer alan durumlarda yapılan şikâyetlerin aciliyeti ve önemi yüksek olarak kabul edilir:
 - İnsan sağlığını riske eden problemler
 - Can ve/veya mal kaybına sebep olabilecek problemler
 - Marka imajını zedeleyebilecek şikâyetler
 - Şikâyetçilerin üretim ve/veya hizmetini durduran problemler
 - Hizmet alımı sırasında kaynaklanan sorunlar
- Şikâyet/İtiraza itiraza konu olan hizmet incelenirken; gerekirse şikâyetin/itirazın yerinde incelenmesine, şikâyet/itiraz sahibinin ziyaret edilmesine veya ilgili bölümle görüşülerek değerlendirilmesine “Şikâyet/İtiraz Değerlendirme Komisyonu” karar verebilir.
- Şikâyet/İtiraz konusu olan hizmetin “Şikâyet/İtiraz Değerlendirme Komisyonu” tarafından incelenmesi sonucunda hizmet tekrarı ve/veya düzeltme gerektirmeyen hususlar, gerekçesiyle birlikte FR LKYS 020 Şikâyet/İtiraz Kayıt ve Değerlendirme Formu ile BİTUAM Müdürü onayıyla Müşteri İlişkileri Sorumlusu tarafından Müşteriye bildirilir ve şikâyet/itiraz sonuçlandırılır.
- Şikâyetin/İtirazın “Şikâyet/İtiraz Değerlendirme Komisyonu” tarafından değerlendirilmesi sonucunda test/analiz hizmetinin tekrarlanmasına karar verirse, Müşteri bilgilendirilerek PR LKYS 009 Uygun Olmayan Deneyin Kontrolü Prosedürü’ne göre Müdür Yardımcısı – İdari tarafından işlem başlatılır.
 - Laboratuvar Koordinatörü ile ilgili Bölüm Sorumlusu’nun koordinasyonunda test/analizin tekrarlanmasıyla sonuç aynı ise bir önceki analiz raporu geçerlidir. Bu durumda tekrarlanan analiz sonucu Müşteri İlişkileri Sorumlusu tarafından itiraz yazısına verilen cevapta ek olarak Müşteriye iletilir.
 - Ancak test/analiz hizmet sonuçlarının birbirinden farklı çıkması durumunda, PR LKYS 008 Deney Raporu Hazırlama Prosedürü’ne göre revize edilen raporla Müşteri bilgilendirilir.

- Her iki durumda da Müşteri İlişkileri Sorumlusu tarafından FR LKYS 020 Şikâyet/İtiraz Kayıt ve Değerlendirme Formu ile Müşteri bilgilendirilerek şikâyet/itiraz sonuçlandırılır.
- Analizin tekrarlanmasıyla sonucun değişip değişmediğine bakılmadan Müşteriden tekrar analiz bedeli alınmaz.
- Şikâyet/İtiraz numune saklama süresi içinde alınmadığı için numune bulunmaması veya numune bozulduğu için tekrar analize alınmasının mümkün olmaması durumunda Müşteri ile görüşülerek durum FR LKYS 020 Şikâyet/İtiraz Kayıt ve Değerlendirme Formu ile bildirilir ve aynı partiden mümkünse tekrar numune gönderilmesi istenir. Bu durumda analiz raporlarında numune alma tarihi güncellenir ve faaliyet tutanaklarına numunenin tekrar alındığı, tarihiyle birlikte belirtilir. Analiz yapılamaması durumunda, ilk analize ilişkin bilgiler, kalite kontrol işlemleri vb. gözden geçirilerek, Müşteriye bilgi verilir.
- Mikrobiyolojik analizler ve çevresel koku test/analizlerinde numuneler tek kullanımlıktır; test/analiz sonrasında numune saklanmaz, muhafaza edilmez ve iadesi yapılmaz. Bu durumda olası şikâyet/itiraz değerlendirilmez, analiz tekrarı söz konusu değildir ve Müşteri ile görüşülerek durum FR LKYS 020 Şikâyet/İtiraz Kayıt ve Değerlendirme Formu ile bildirilir.
- Müşterinin şikâyet/itirazı deney raporlarında olası hata ile ilgili ise PR LKYS 009 Uygun Olmayan Deneyin Kontrolü Prosedürü'ne göre işlem başlatılır. Raporlar, gerekli açıklama yapılarak Numune Kabul ve Raporlama Sorumlusu tarafından PR LKYS 008 Deney Raporu Hazırlama Prosedürü'ne göre yeniden düzenlenir. Müşteri İlişkileri Sorumlusu tarafından Müşteri e-mail ve/veya telefon ile bilgilendirilerek, şikâyete/itiraza konu olan raporun en geç iki hafta içinde geri çekilmesi sağlanır ve şikâyet/itiraz sonuçlandırılır.
- Şikâyet/İtiraz ile ilgili süreç tamamlandığında Müşteri İlişkileri Sorumlusu tarafından tüm kayıtlar BUU Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nın sağladığı bulut ortamında dijital olarak muhafaza edilir ve ıslak imzalı olarak arşivlenir.
- Şikâyet ile ilgili tüm süreç FR LKYS 020 Şikâyet/İtiraz Kayıt ve Değerlendirme Formu ile takip edilir.

4.1.2 Müşteri Memnuniyeti

- Sunulan hizmetin doğrulanması ve Müşteri beklentilerinin ölçülmesi, Müşterilerden olumlu veya olumsuz geri besleme elde edilmesi için hizmet gerçekleştirildikten sonra Müşteri İlişkileri Sorumlusu tarafından FR LKYS 019 Müşteri Memnuniyet ve Öneri Formu e-mail yoluyla Müşteriye ulaştırılarak, en az yılda bir kez formu doldurmaları istenir. FR LKYS 019 Müşteri Memnuniyet ve Öneri Formu sürekli geri bildirim sağlamak amacıyla <https://www.uludag.edu.tr/bituam> adresinde de yayımlanmıştır.
- Müşterilerden geri dönüş olmadığı durumlarda ilgili Müşteriler aranır ve FR LKYS 019 Müşteri Memnuniyet ve Öneri Formu temel alınarak çalışmalar hakkında Müşterinin fikirleri edinilir. Doldurulan her form Müdür Yardımcısı – İdari tarafından teknik konular için Laboratuvar Koordinatörü'ne ve diğer konular için ilgili birime iletilir.
- Süreç hakkında bilgilendirmelerin ve alınan tüm kararların Müşteriye iletilmesi Müşteri İlişkileri Sorumlusu tarafından yapılır. Gerekli durumlarda Müdür Yardımcıları ve Laboratuvar Koordinatörü Müşteriyle iletişime geçer.

4.1.3 Şikâyet/İtiraz ve Müşteri Memnuniyetinin Değerlendirilmesi

- Müşteriye hizmet sunum aşamasında düzenlenmiş olan ziyaret raporu, tutanak, anket, şikâyet/itiraz (FR LKYS 020) ve memnuniyet (FR LKYS 019) formları, Müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesinde veri olarak kullanılır.
- Müşteri tarafından doldurulan her FR LKYS 019 Müşteri Memnuniyet ve Öneri Formu BİTUAM'a ulaştığı anda formda sunulan sorular 1-Çok Kötü, 10-Çok İyi olacak şekilde puanlandırılır. Her soru ayrı ayrı değerlendirilir. Tüm firmaların ortalamasına bakılmaksızın, 5 puanın altında olan sonuçlar aylık Birim Kalite Komisyonu toplantısında incelenir, YGG toplantısında ele alınmak üzere raporlanır ve PR 003 Sürekli İyileştirme Prosedürü ile takip edilir.
 - Yıllık YGG toplantısında değerlendirmede memnuniyet oranlarında %50'nin altında kalan konular için bu durumun ortaya çıkmasına neden olan hususları belirlemek ve ortadan kaldırmak amacıyla PR 003 Sürekli İyileştirme Prosedürü'ne göre düzeltici faaliyet başlatılır.

- Rapor sonuçlarına göre kalite hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığı belirlenir ve yeni kalite hedefleri bu verilere göre saptanır. Ulaşılamayan hedefler için PR 003 Sürekli İyileştirme Prosedürü'ne göre iyileştirme faaliyetleri planlanır.
- Yapılan iyileştirmeler ve gerçekleştirilemeyen Müşteri talepleri YGG'de tartışılır. Ayrıca aynı prosedür (PR 003) kapsamında başlatılan Müşteri bazlı yapılan değerlendirme sonucu belirlenen düzeltici faaliyetlerin etkinliği gözden geçilir.
- Müşteri şikâyetleri/itirazları FR LKYS 020 Şikâyet/İtiraz Kayıt ve Değerlendirme Formu ile, işbu prosedürün 4.1.2 maddesine göre takip edilir. Aylık Birim Kalite Komisyonu toplantılarında şikâyetler/itirazlar görüşülerek YGG toplantısında ele alınmak üzere raporlanır ve PR 003 Sürekli İyileştirme Prosedürü ile takip edilir.
- Şikâyetin/İtirazın değerlendirilmesi sonrası alınan aksiyon planlarına göre Müşteri şikâyetine/itirazına konu olan uygulama için düzeltici/iyileştirici faaliyet gerektiği durumlarda, FR LKYS 020 Şikâyet/İtiraz Kayıt ve Değerlendirme Formu/FR 5.4.3_05 Sürekli İyileştirme Takip Formu üzerinde düzeltici/iyileştirici faaliyet tanımlanır ve takibi yapılır.

4.1.4 Müşteri Ziyaretleri

- BİTUAM, Müşterileri veya temsilcileri ile Müşterinin taleplerine açıklık kazandırılması ve laboratuvar performansının izlenmesi için, diğer Müşterilere karşı gizliliği sağlamak koşuluyla, işbirliği yapar. Müşteri analiz veya hizmet sırasında hazır bulunma isteğini FR LKYS 021 Ziyaretçi Formu'nu doldurarak gerekçeleri ile birlikte talep başvurusunu Müşteri İlişkileri Sorumlusu'na iletir.
- Talep Müdür Yardımcısı - İdari tarafından değerlendirilir. Talebin kabul edilmesi durumunda, BİTUAM'ın iş yoğunluğu ve diğer Müşterilerin gizliliği göz önünde bulundurularak, Laboratuvar Koordinatörü'nün önerisiyle Müşteriye ziyaret için uygun gün ve saat belirlenir. Müşteri İlişkileri Sorumlusu müşteriye gün ve saat ile ilgili bilgilendirir. Müşteriye ziyaret süresi boyunca Laboratuvar Koordinatörü'nün görevlendirdiği yetkili bir personelin eşlik etmesi sağlanır. FR LKYS 021 Ziyaretçi Formu imzalatılarak belirtilen yükümlülükleri yerine getirmesi beklenir.
- Müşterinin kendisi için yapılan analize tanık olmak istemesi durumunda diğer Müşterilerin gizliliğinin korunması şartı ile BİTUAM'ın ilgili bölümlerine gerekçeli olarak girebilmesine izin verilebilir.

- Müşteri ile beraber test/analizin tekrar edilmesi durumunda, deneyi gerçekleştiren personel uygulanan analiz metodu, kullanılan cihazlar, malzemeler, kitler vb. konusunda Müşteriyi bilgilendirir. Şikâyet/İtiraz sonucu tekrarlanan numune analizi sırasında analizi gerçekleştiren kişi tarafından sonuçlar ilgili deney protokolüne işlenir ve analize katılanlar tarafından imzalanır.

4.2 İletişim

BİTUAM'da Müşterilerle, personelle ve diğer tüm taraflarla iletişim işbu prosedür doğrultusunda ve PL 002 İletişim Rehberi Planı'ndaki şekliyle yürütülmektedir.

Yazışmalar Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik (10.06.2020 tarih ve 31151 Sayılı) ve TA LKYS 016 BİTUAM İletişim ve Yazışmalar Talimatı'na göre yapılır. İletişim ile ilgili hususlar, BUÜ KYS dokümantasyonu içerisinde yer alan dokümanlar ile kayıt altına alınır.

5. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- FR LKYS 019 Müşteri Memnuniyet ve Öneri Formu
- FR LKYS 020 Şikâyet/İtiraz Kayıt ve Değerlendirme Formu
- FR LKYS 021 Ziyaretçi Formu
- FR 5.4.3_05 Sürekli İyileştirme Takip Formu
- TA LKYS 016 BİTUAM İletişim ve Yazışmalar Talimatı
- PL LKYS 008 İletişim Rehberi Planı
- PR 003 Sürekli İyileştirme Prosedürü
- PR LKYS 009 Uygun Olmayan Deneyin Kontrolü Prosedürü
- PR LKYS 008 Deney Raporu Hazırlama Prosedürü

6. REFERANS DÖKÜMANLAR

- Resmi Yazışmalarda Uygulanacak Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik (10.06.2020 tarih ve 31151 Sayılı)

PR LKYS 002 MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ ve İLETİŞİM PROSEDÜRÜ-ÖZETİ

