



MÜŞTERİ İLİŞKİLERİNİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	: ADA.PR.03
Yayın Tarihi	: 15.05.2018
Revizyon No	: 03
Rev Tarihi	: 06.01.2022
Sayfa No	: 1 / 9

1.0.AMAÇ VE KAPSAM

ADA 54 Çevre Laboratuvarı'nın verdiği hizmetler kapsamında gelen müşteri taleplerinin ve şikayetlerinin tam ve eksiksiz karşılanması için, taleplerin ve şikayetlerin toplanması, analiz edilmesi, değerlendirilmesi, karara bağlanması ve belgelenmesini sağlamaya yönelik çalışmaları planlamak ve yürütmektir.

2.0.KISALTMALAR VE TANIMLAR

2.1.KISALTMALAR

KY: Kalite Yöneticisi

2.2. TANIMLAR

Anlaşmazlık: ADA 54 Çevre Laboratuvarı ile müşteri arasında doğan itilaflar.

Müşteri : ADA 54 Çevre Laboratuvarı'ndan hizmet alan özel ve tüzel kişilerdir.

Şikayet :Verilen hizmetten memnun olunmadığına dair firmalarca yapılan yazılı ve/veya sözlü bildirimlerdir.

3.0. SORUMLULUKLAR



Şikayeti Alan Personel: Kendisine bildirilen müşteri şikayetlerini gözden geçirmekten, kayıt altına almaktan,

Kalite Yöneticisi: Müşteri taleplerini almaktan, müşteriye bilgilendirmekten, müşteri memnuniyet anketlerini toplamaktan, müşteri şikayetlerini almaktan, gizlilik ve tarafsızlık beyanını müşteriye imzalatmaktan, kayıt altına almaktan, Müşteri gizliliğini sağlamaktan, şikayet sonucu açılan uygunsuzlukları takip etmekten, Müşteri şikayetlerini takip etmekten, müşteri memnuniyetini ölçmekten, sorumludur.

Laboratuvar Sorumlusu: Müşterinin analize (tartıma) tanıklık etme talebini değerlendirmekten, onaylamaktan, müşteriye verilecek randevu günü ve saatini belirlemekten,

4.0. UYGULAMA YÖNTEMLERİ

4.1. MÜŞTERİYE HİZMET

HAZIRLAYAN ve KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<p>Kalite Yöneticisi Özcan UYSAL</p> 	<p>Laboratuvar Sorumlusu Eyüp AKGÜNOĞLU</p> 

ADA 54 Çevre Lab. Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar Ortak ağ üzerindedir. Basılı ortamda bulunan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" niteliğindedir. Basılı ortamda kontrollü kopya talebinizi Kalite Birimi'ne iletmeniz gereklidir. Kurum içi kullanım içindir, çoğaltılamaz ve kurum dışına çıkartılamaz.



MÜŞTERİ İLİŞKİLERİNİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	: ADA.PR.03
Yayın Tarihi	: 15.05.2018
Revizyon No	: 03
Rev Tarihi	: 06.01.2022
Sayfa No	: 2 / 9

Talep Alma, Teklif/Sözleşme Hazırlama Ve Gözden Geçirme Prosedürü (ADA.PR.02)'ne göre yapılır. Müşteriye verilen hizmet kapsamında iç ve dış iletişim Kalite Yöneticisi tarafından koordine edilir.

Müşteri ve/veya temsilcileri talep etmiş oldukları analize tanıklık etme hakkına sahiptir. Bunun için Kalite Yöneticisi tarafından müşterinin yazılı olarak (mail, üst yazı, dilekçe vb.) gerekçeleri ile birlikte talep başvurusu alınır. Talep Laboratuvar Sorumlusu tarafından incelenir.

Talebin kabul edilmesi durumunda müşteriye verilecek randevu günü ve saati belirlenir. Bunun için laboratuvarın yoğunluğu ve diğer müşterilere verilen hizmet ve gizliliği göz önünde bulundurularak Laboratuvar Sorumlusu tarafından ilgili birimler ile de görüşülerek en uygun gün ve saat belirlenir. Kalite Yöneticisi müşteriye randevu günü ve saatini yazılı olarak iletir.

Müşteri ve/veya temsilcisinin kendisi için yapılan deneyi izleyebilmesi ve laboratuvarın izin verilen bölümlerine girebilmesi için; analize başlanmamış olması, Laboratuvar Sorumlusu'nun onay vermesi, müşterinin laboratuvar gizlilik kurallarına uyacağını taahhüt eden Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı (ADA.F.72)'ni imzalaması ve Temel İş Sağlığı ve Güvenliği kurallarına uyması gerekmektedir.

Laboratuvara gelen tüm ziyaretçiler öncelikle Kalite Yöneticisi tarafından karşılanır. Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı (ADA.F.72) Kalite Yöneticisi tarafından müşteriye imzalatılır ve kayıt altına alınır. Müşterinin laboratuvara girmesi ve/veya gezmesi gereken durumlarda Laboratuvar Sorumlusu ve/veya vekalet vereceği personel refakat edebilir. Taşeron/İşbirliği Laboratuvarında müşterinin deneye tanıklık edebilmeleri için ilgili laboratuvarlara ayrıca yazılı olarak başvurulur ve onay alınır.



Müşterinin laboratuvarı ziyareti sırasında, diğer müşterilere ait bilgilere (analiz talebi, analiz sonuçları, analiz raporları vb.) ulaşmaması Kalite Yöneticisi tarafından sağlanır.

4.2. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ

Laboratuvar, müşterilerinden hem olumlu hem de olumsuz geri besleme bilgilerini müşteri anketleri (Müşteri Anket Formu) vasıtasıyla almaktadır.

Anket Uygulaması, Kalite Birimi tarafından, sözleşme yapılan müşterilerin e-posta adresine, Müşteri Anket Formunun yıl içerisinde belirli aralıklarla; mail olarak gönderilmesi, müşterilerin www.ada54cevre.com web sayfamızdan ilgili formu indirip doldurduktan sonra, müşteri tarafından elden, e-posta veya kargo vasıtasıyla tarafımıza ulaştırılması, yâda müşterinin şahsen laboratuvarımızda formu doldurması şeklinde yürütülmektedir.

Kalite Yöneticisi, Müşteri Anket Formu'nu aldığı anda inceler ve daha sonra talebi numaralandırır.

HAZIRLAYAN ve KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<p>Kalite Yöneticisi Özcan UYSAL</p> 	<p>Laboratuvar Sorumlusu Eyüp AKGÜNOĞLU</p> 



MÜŞTERİ İLİŞKİLERİNİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	: ADA.PR.03
Yayın Tarihi	: 15.05.2018
Revizyon No	: 03
Rev Tarihi	: 06.01.2022
Sayfa No	: 3 / 9

Müşteri Anket Formu numaralandırılması aşağıda verilen örnekte olduğu gibi üç bölümden oluşur. Sorular 1, 2, 3, 4, 5 şeklinde puanlandırılarak değerlendirilmektedir. Puanlama; 1 (Çok kötü), 2 (Kötü), 3 (Orta), 4 (İyi), 5 (Çok İyi) olarak sınıflandırılmıştır.

Anketler ile Laboratuvarın performansı izlenmekle beraber müşteri beklenti ve istekleri de tespit edilir. Bu bilgiler, yönetim sistemini, deney faaliyetlerini ve müşteri hizmetlerini iyileştirmek için Kalite Yöneticisi tarafından analiz edilir.

Müşteri geri bildirimlerinde; 1 (Çok kötü) ve 2 (Kötü) puan alınması durumunda Kalite Yöneticisi; Laboratuvar Sorumlusu ve ilgili Birim Sorumluları ile bir araya gelinerek kötü olan geri bildirimlerin analizini yapar, Müşterinin iletişim bilgileri mevcutsa konu hakkında daha ayrıntılı bilgi alınır. Gerekliğinde Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre işlem yapılır.

Müşteri şikayetlerin nasıl ele alındığını öğrenmek istemesi durumunda prosedür ve değerlendirme kayıtları müşteri ile paylaşılır.

Müşteri anketlerinin istatistiksel analizi ise yıllık bazda Kalite Yöneticisi tarafından Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantısından önce yapılır ve aynı toplantıda değerlendirilir. Müşteri geri bildirimlerinde memnuniyetsizlik bildirilen konular Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantısında ele alınır.

4.3. MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİNİN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ

Müşteri tarafından gelen yazılı ve/veya sözlü şikayet;



- ✓ ADA 54 Çevre Laboratuvarı'nın verdiği veya taşeron/işbirliği laboratuvarından alınan hizmetleri kapsamıyorsa,
- ✓ Yasal zorunluluk nedeniyle yapılmış bir çalışma ise,

müşteri yazılı olarak Kalite Yöneticisi tarafından gerekçeleriyle birlikte bilgilendirilerek, gelen şikâyet değerlendirmeye alınmaz.

Müşteri tarafından gelen yazılı ve/veya sözlü şikayetler;

- Talep alma/teklif ve sözleşme hazırlama hizmeti ve süreci
- Ölçüm/raporlama hizmeti ve süreci
- Taşeron/İşbirliği laboratuvarı hizmeti ve süreci
- İdari hizmetler (para yatırma, telefon hizmetleri, faturalandırma, raporlarının müşteriye ulaştırılması vb.) ve süreci

vb. süreçler ile ilgili olabilir.

HAZIRLAYAN ve KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<p>Kalite Yöneticisi Özcan UYSAL</p> 	<p>Laboratuvar Sorumlusu Eyüp AKGÜNOĞLU</p> 

ADA 54 Çevre Lab. Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar Ortak ağ üzerindedir. Basılı ortamda bulunan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" niteliğindedir. Basılı ortamda kontrollü kopya talebinizi Kalite Birimi'ne iletmeniz gereklidir. Kurum içi kullanım içindir, çoğaltılamaz ve kurum dışına çıkartılamaz.



MÜŞTERİ İLİŞKİLERİNİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	: ADA.PR.03
Yayın Tarihi	: 15.05.2018
Revizyon No	: 03
Rev Tarihi	: 06.01.2022
Sayfa No	: 4 / 9

Müşterilerin yazılı, sözlü, e-posta, öneri ve şikâyet kutusundan veya SMS ile alınan dilek, öneri ve şikâyetler ilgili birimler tarafından "Müşteri Geri Besleme Ve Şikâyeti Formunu (ADA.F.98)" Formu ile alınır.

Alınan formlar kalite yöneticisine teslim edilir. Alınan öneri ve şikâyetleri ilgili birimler tarafından değerlendirir ve ilgili birimlere sevk eder.

İlgili birim, şikâyetin ulaşmasın ardından en kısa süre içinde öneri ve şikâyet sahibine telefon, e-posta, yazılı olarak geri bildirimde bulunur. Birim tarafından Müşteriye öneri ve şikâyetin işleme alındığı bilgisi ve öneri ve şikâyet ile ilgili yapılacak çalışma ve azami çalışma süresi konusunda bilgilendirme yapılır.



İlgili birimlerce alınan öneri ve şikâyetler doğrultusunda düzeltici veya önleyici faaliyet gerekiyorsa Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürüne göre işlem yapar. İlgili birimler söz konusu şikâyete yönelik çalışmalarını yaparak müşteriye yapılan çalışma hakkında bilgi verir, ya da söz konusu şikâyete yönelik çalışma yapılmama gerekçelerini bildirmek amaçlı müşteriye geri bildirimde bulunur.

Müşteri Öneri ve Şikâyetlerin çözümlendirilmesi konusunda yapılan çalışmalar ve geri dönüşler hakkında Müşteri Memnuniyetinin belirlenmesi amacıyla Kalite Yöneticisi tarafından telefon, e-posta, yazılı olarak Müşteri ile iletişime geçilerek Öneri ve Şikâyetin çözümü konusunda görüşme yapılarak Öneri ve Şikâyet Formuna görüşme tarihi ve sonuç kaydedilir.

Müşteri tarafından gelen yazılı ve/veya sözlü şikâyet, şikâyeti alan personel tarafından gözden geçirilir. Müşteri şikâyeti tam anlaşılammışsa, KY veya Laboratuvar Sorumlusu tarafından müşteri aranarak, müşteri şikâyeti teyit edilir.

Şikâyetin verilen hizmetteki uygunsuzluk nedeniyle geldiği kanaatine varılmışsa, şikâyeti alan personel tarafından aynı gün Uygunsuzluk Formu (ADA.F.15) açılır ve Kalite Yöneticisine iletilir. KY tarafından, Düzeltici/Önleyici Faaliyet Takip Formu (ADA.F.18) kullanılarak, açılan uygunsuzluğa uygunsuzluk numarası verilir. KY tarafından Laboratuvar Sorumlusu'na bilgi verilir ve faaliyet sorumlusu belirlenir. Şikâyetin giderilmesine yönelik faaliyetlere aynı gün içerisinde KY, Laboratuvar Sorumlusu, ve faaliyet sorumlusu arasında yapılan görüşme sonucunda karar verilir ve Uygunsuzluk Formu (ADA.F.18)'nin ilgili bölümü doldurulur. Şikâyet alındıktan ve şikâyetin giderilmesine yönelik faaliyetler belirlendikten sonra bir gün içerisinde, müşteri konu hakkında faaliyet sorumlusu tarafından sözlü ve/veya yazılı olarak bilgilendirilir, şikâyet ile ilgili yapılacak faaliyetlerin bitirilme tarihi tahmini olarak verilir.

"Taşeron / İşbirliği Laboratuvar Seçimi Ve Değerlendirilmesi Talimatı (ADA.T.01)" kapsamında seçilen ve sözleşme yapılan taşeron/işbirliği laboratuvarına yaptırılan analizler ile ilgili gelen müşteri şikâyetleri, taşeron/işbirliği laboratuvarı ile görüşülerek değerlendirilir ve işlem yapılır.

HAZIRLAYAN ve KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<p>Kalite Yöneticisi Özcan UYSAL</p> 	<p>Laboratuvar Sorumlusu Eyüp AKGÜNOĞLU</p> 



MÜŞTERİ İLİŞKİLERİNİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	: ADA.PR.03
Yayın Tarihi	: 15.05.2018
Revizyon No	: 03
Rev Tarihi	: 06.01.2022
Sayfa No	: 5 / 9

Müşteri şikayeti sunulmuş ölçüm raporu ile ilgili ise, söz konusu rapor ve hesaplamaları, ilgili Raportör ve Laboratuvar Sorumlusu tarafından incelenir, sekreteryaya hatası olup olmadığı kontrol edilir. Sekreteryaya hatası yok ise aşağıdaki işlemler uygulanır:

Ölçüm sorumlusu ile birlikte uygulanan yöntem baştan sona incelenir. Bunun için aşağıdaki işlemler yapılır;

- ✓ Ölçüm çıktılarının hesap işlemleri kontrol edilir.
- ✓ Yöntem uygulanırken kullanılan cihaz ve çözeltiler gözden geçirilir.
- ✓ Yöntemi uygulayan kişiden kaynaklanabilecek hatalar incelenir.
- ✓ Ölçüm ile ilgili kayıtlardaki bulgular gözden geçirilir, olabilecek aksaklıklar belirlenir.
- ✓ Gerekli görüldüğünde ölçüm veya numune alma işlemi tekrarlanır.
- ✓ Kalite kontrol çalışması yapılır.



Şikayet konusu olan rapor/hesaplama/ölçümün incelenmesi sonucunda deney tekrarı ve/veya düzeltme gerektirmeyen hususlar, rapor/hesaplama/ölçüm bulgularının doğruluğu, ölçüm yönteminin güvenilirliği gibi bilgileri içeren bir yazı ile bilgilendirme yapılır.

Ölçüm tekrarı yapılması gerektiği durumda müşteri yazılı olarak ölçümde uygulanacak standart, metot ve kullanılan cihazlar hakkında bilgilendirilerek gerekli düzenleme yapılır. Mümkün ise Laboratuvar Sorumlusu, KY ve müşterinin katılımı ile toplantı yapılır.

Yapılan ölçüm tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu KY ve Laboratuvar Sorumlusu'na bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verirse, verilen karar Uygunsuzluk Formu (ADA.F.15) üzerine KY tarafından kaydedilir. Yapılan tekrarda ölçüm sonuçlarının farklı çıkması durumunda, aynı analizin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Uygun Olmayan Ürünün/Hizmetin Kontrolü Prosedürü (ADA.PR.08)'ne göre işlemler uygulanır.

Rapor/hesaplama/analiz/ölçümde hata var ise rapor, gerekli açıklama yapılarak yeniden düzenlenir. Müşteri en geç iki gün içinde Raporlama Personeli tarafından e-posta ve/veya telefon ile bilgilendirilerek, eski raporun en geç iki hafta içinde geri çekilmesi sağlanır. Müşteri, kamu kurum/kuruluşu ise dilekçe ile bilgilendirme yapılır. Raporun iki hafta içerisinde geri çekilememesi durumunda bir ay daha beklenir ve rapor geri çekilir. Müşterinin raporu geri göndermek istememesi durumunda ise konu ile ilgili yazılı gerekçe alınır.

Müşteriye sunulan raporlarda rapora itiraz tarihi 25 gün olarak belirtilir. Bu dönem içerisinde olabirliği varsa şahit numune saklanır. Tüm hizmet kapsamında müşteri ile olan anlaşmazlıklarda, müşteri ile yapılan sözleşme yükümlülükleri geçerlidir.

HAZIRLAYAN ve KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<p>Kalite Yöneticisi Özcan UYSAL</p> 	<p>Laboratuvar Sorumlusu Eyüp AKGÜNOĞLU</p> 



MÜŞTERİ İLİŞKİLERİNİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ



Doküman No	: ADA.PR.03
Yayın Tarihi	: 15.05.2018
Revizyon No	: 03
Rev Tarihi	: 06.01.2022
Sayfa No	: 6 / 9

Akreditasyon Kurumu ya da diğer ilgili taraflardan gelen şikâyetler KY ve Laboratuvar Sorumlusu tarafından ele alınır. KY tarafından Uygunluk Formu (ADA.F.15) ile işlem başlatılır. Çözüm konusunda Akreditasyon kuruluşuna ya da diğer ilgili taraflara yazılı olarak bilgi verilir.

Müşteri şikayetleri Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısı'nın gündeminde görüşülerek yönetim sisteminin, teknik faaliyetlerin ve müşteri hizmetlerinin iyileştirilmesi için analiz edilir ve bu doğrultuda hedeflerin belirlenmesinde kullanılır.

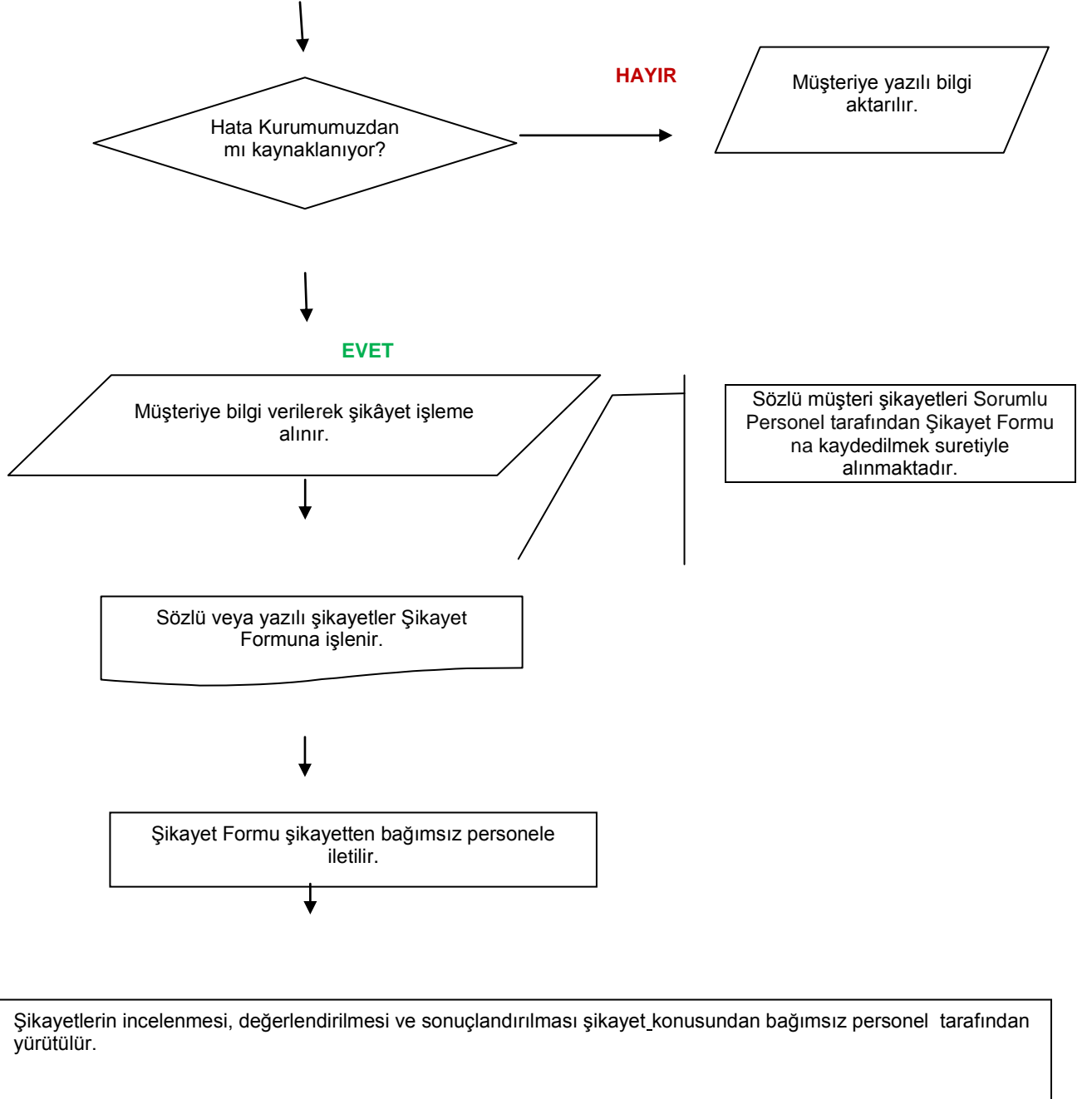
Laboratuvarımızda şikayetlerin değerlendirilmesi aşağıda yer alan Ek 1'deki prosese göre değerlendirilmektedir.

Ek-1 Şikayet Proses Akışı

HAZIRLAYAN ve KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<p>Kalite Yöneticisi Özcan UYSAL</p> 	<p>Laboratuvar Sorumlusu Eyüp AKGÜNOĞLU</p> 

ADA 54 Çevre Lab. Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar Ortak ağ üzerindedir. Basılı ortamda bulunan dokümanlar "KontROLSÜZ KOPYA" niteliğindedir. Basılı ortamda kontrollü kopya talebinizi Kalite Birimi'ne iletmeniz gereklidir. Kurum içi kullanım içindir, çoğaltılamaz ve kurum dışına çıkartılamaz.

MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ



İlgili personel, şikâyetin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde diğer laboratuvar personelleriyle bir araya gelir.

Özcan UYSAL



Eyüp AKGÜNOĞLU





MÜŞTERİ İLİŞKİLERİNİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	: ADA.PR.03
Yayın Tarihi	: 15.05.2018
Revizyon No	: 03
Rev Tarihi	: 06.01.2022
Sayfa No	: 8 / 9



Şikayetlerin, incelemelerin ve laboratuvar tarafından yapılan düzeltici faaliyetlerin tamamı Şikayet Formuna işlenir.



Kalite Yöneticisi, gerekli durumlarda Düzeltici Faaliyet
Prosedürüne göre düzeltici faaliyet yürütür ve etkinliğini izler.



Şikayetin neticesinde uygun olmayan deney işi kapsamında yürütülen işin durdurulması,
Deneyin tekrarlanması gerekirse Uygun Olmayan Deney İşinin Kontrolü Prosedürü uygulanır.

Şikâyet sonucu
müşteriye yazılı
olarak bildirilir.

4.4 VERİ ANALİZİ

KY tarafından, gelen müşteri memnuniyeti ve şikâyetleri 6 aylık (Temmuz ve Ocak aylarında) periyotlarda, konularına ve aylara, müşteri bazına, müşteri şikâyeti oranına "Veri Analizi Talimatı'nda (ADA.T.02)" tanımlanan istatistiksel teknikler kullanılarak hesaplanır. Yapılan veri analizi bir önceki dönem ile karşılaştırmayı da kapsar. Ocak ayı veri analizi raporu tüm yılı kapsayacak şekilde hazırlanır ve yıllık bazda değerlendirme yapılır. Raporda ayrıca, yapılan iyileştirmeler ve yapılamayan müşteri taleplerinin yapılamama nedenleri de yer alır. Elde edilen veriler ışığında, müşteri memnuniyetini artırmak için yapılması gereken çalışmalar Yönetimin Gözden Geçirilmesi Toplantısı'nda ele alınır.

5.0.KAYIT KONTROL

Bu dokümanın uygulanması sonucunda ortaya çıkan kayıtlar, Müşteri Memnuniyet Anket Formu, Uygunsuzluk Formu, Gizlilik ve Tarafsızlık Beyanı, müşteri ile yapılan yazışmalardır. Bu kayıtlar Kayıt Takip Formu'na göre muhafaza edilir.

HAZIRLAYAN ve KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<p>Kalite Yöneticisi Özcan UYSAL</p>	<p>Laboratuvar Sorumlusu Eyüp AKGÜNOĞLU</p>

ADA 54 Çevre Lab. Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar Ortak ağ üzerindedir. Basılı ortamda bulunan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" niteliğindedir. Basılı ortamda kontrollü kopya talebinizi Kalite Birimi'ne iletmeniz gereklidir. Kurum içi kullanım içindir, çoğaltılamaz ve kurum dışına çıkartılamaz.



MÜŞTERİ İLİŞKİLERİNİN YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ



Doküman No	: ADA.PR.03
Yayın Tarihi	: 15.05.2018
Revizyon No	: 03
Rev Tarihi	: 06.01.2022
Sayfa No	: 9 / 9

6.0.DAĞITIM

Bu doküman SERVER ağında ADA 54 başlığı altında "Kalite" dosyasında KY tarafından saklanır, "Kalite Ortak" dosyası altında Kontrolsüz Kopya olarak KY tarafından yayınlanır.

7.0. DOKÜMAN REVİZYON DURUMU

Revizyon Sayısı	Revizyon Tarihi	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Nedeni
01	24.03.2019	4,2	Müşteri memnuniyet anketlerinin değerlendirilmesi tanımlandı.
02	10.10.2020	4.2-4.3	Müşteri geri besleme ve şikayeti kısmı detaylandırıldı.
03	06.01.2022	4,3	Müşteri şikayetleri değerlendirilmesi akış şeması eklendi.

HAZIRLAYAN ve KONTROL EDEN	ONAYLAYAN
<p>Kalite Yöneticisi Özcan UYSAL</p> 	<p>Laboratuvar Sorumlusu Eyüp AKGÜNOĞLU</p> 

ADA 54 Çevre Lab. Kalite Yönetim Sistemi'ne ait güncel dokümanlar Ortak ağ üzerindedir. Basılı ortamda bulunan dokümanlar "Kontrolsüz Kopya" niteliğindedir. Basılı ortamda kontrollü kopya talebinizi Kalite Birimi'ne iletmeniz gereklidir. Kurum içi kullanım içindir, çoğaltılamaz ve kurum dışına çıkartılamaz.