



MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLERİN ELE ALINMASI PROSEDÜRÜ

Doküman No	ASBT.PR.05
Yayın Tarihi	16.06.2016
Revizyon Tarihi	31.07.2022
Revizyon No	04
Sayfa No	1 / 6

AKSAŞ LABORATUVAR YAPI MALZEMELERİ ARAŞTIRMA GELİŞTİRME MERKEZİ SANAYİ VE
TİCARET ANONİM ŞİRKETİ (İSTANBUL ŞUBESİ)

1 AMAÇ:

Aksaş Laboratuvar Yapı Malzemeleri Araştırma Geliştirme Merkezi Sanayi Ve Ticaret Anonim Şirketi (İstanbul Şubesi), verilen hizmetlerle ilgili müşterilerden, gelebilecek her türlü şikâyet, öneri ve itirazları değerlendirmede ve sonuçlandırmada izlenecek yöntemi belirlemektir.

2 KAPSAM:

Aksaş Laboratuvar Yapı Malzemeleri Araştırma Geliştirme Merkezi Sanayi Ve Ticaret Anonim Şirketi (İstanbul Şubesi), tarafından verilen her türlü hizmete müşteriden gelen geri beslemeler, şikâyet ve itirazların tümüdür.

3 TANIMLAR:

MÜŞTERİ: Hizmeti alan kuruluş veya kişidir.

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ: Müşterinin şartlarının yerine getirildiğinin, müşteri tarafından algılanan tatmin derecesidir.

ŞİKAYET: Müşterilerin yazılı ya da sözlü olarak ilettikleri, bir konu hakkındaki memnuniyetsizliktir.

4 SORUMLULUKLAR:

LABORATUVAR MÜDÜRÜ: Şikayeti incelemekten, Kalite Yöneticisi ve Deney Sorumlusu ile görüşerek değerlendirme yapmaktan, düzeltici veya önleyici faaliyetin gerekli olup olmadığına karar vermekten, uygulanacak faaliyete karar vermekten, faaliyetin kapatılmasını sağlamaktan, Müşteri memnuniyeti oranını takip etmekten,

KALİTE YÖNETİCİSİ: "Müşteri Şikayet-İtiraz Formu" (ASBT.FR.17)'nu düzenlemekten, müşteriden gelen yazılı bilgi varsa bu forma ekleyip Laboratuvar Müdürüne iletmekten, Düzeltici veya Önleyici Faaliyet gerekli ise Düzeltici Önleyici Faaliyet düzenlemekten ve sonuçlarını diğer tüm personele aktarmaktan, şikayetlerle ilgili kayıtları muhafaza etmekten, Şikayet /İstek/Öneri geri besleme konuları kayıt altına almaktan, değerlendirmekten, yapılan analizler Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında sunmaktan, Alınan düzeltici ve önleyici faaliyetlerin kararlarının yapılacak çalışmaların sorumlularını ve sürelerini belirlemekten, Yapılacak çalışmaların takibinden, kontrolünden ve koordinasyonundan, Cevaplanan anket formlarını istatistik yöntemler kullanarak analiz etmek, müşteri memnuniyeti oranı 50 den düşük olanlar için Laboratuvar Müdürünü bilgilendirmekten, Düzeltici veya Önleyici Faaliyetleri yürütmekten, geri besleme çalışmalarının takibi, kontrolü ve koordinasyonu, Müşteri Memnuniyet Anketlerini müşterilere iletmekten, Anket kayıtlarının Müşteri Şikayeti ve Müşteri Anketleri Dosyasında muhafaza etmekten,

HALKLA İLİŞKİLER SORUMLUSU: Müşteri Memnuniyet Anketi'nin gönderilmesinden, müşteri ziyaretlerinin planlanmasından ve kayıt altına alınmasında, müşteri ziyaretlerine eşlik edilmesinden,, müşterilerle yazılı veya sözlü olarak iletişim halinde olmaktan,

NUMUNE KABUL SORUMLUSU: Laboratuvar Müdürünün görüşü doğrultusunda şikayet ile ilgili müşteriye bildirimleri sözlü veya gerek görüldüğü (deneyin tekrarı vb.) durumlarda yazılı olarak yapmak, "Müşteri Memnuniyeti Anket Formu" (ASBT.FR.15) nu müşterilere göndermekten,

LABORATUVAR DENEY SORUMLUSU: Deney sonuçlarına yönelik itirazlarda, İtiraz sonucu tekrar analizleri yapmaktan, analiz sonuçlarını kaydetmekten,



MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLERİN ELE ALINMASI PROSEDÜRÜ

Doküman No	ASBT.PR.05
Yayın Tarihi	16.06.2016
Revizyon Tarihi	31.07.2022
Revizyon No	04
Sayfa No	2 / 6

AKSAŞ LABORATUVAR YAPI MALZEMELERİ ARAŞTIRMA GELİŞTİRME MERKEZİ SANAYİ VE
TİCARET ANONİM ŞİRKETİ (İSTANBUL ŞUBESİ)

Sorumludur.

5 İLGİLİ DOKÜMANLAR ve KAYITLAR:

Müşteri Memnuniyeti Anket Formu	(ASBT.FR.15)
Müşteri Memnuniyeti İzleme Formu	(ASBT.FR.16)
Müşteri Şikayet/İtiraz Formu	(ASBT.FR.17)
Müşteri Memnuniyeti Anket İstatiksel Gösterim Formu	(ASBT.FR.80)
Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü	(ASBT.PR.07)
Düzeltilici Faaliyet Talep Formu	(ASBT.FR.19)
Önleyici Faaliyet Formu	(ASBT.FR.20)
Laboratuvar Ziyaretleri Müşteri Tarafsızlık ve Gizlilik Beyannamesi Formu"	(ASBT.FR.72)

6 PROSEDÜRÜN UYGULAMASI:

6.1 Müşteri Şikayetlerinin Değerlendirilmesi

Laboratuvar hizmetleri ile ilgili telefon, faks, internet veya şahsen başvuru yoluyla gelen yazılı veya sözlü müşteri şikayetleri, şikayeti alan personel tarafından ilgili Kalite Yöneticisine iletilir ve Kalite Yöneticisi tarafından "Müşteri Şikayet/İtiraz Formu" (ASBT.FR.17) nun ilk ve şikayetin açıklaması bölümü düzenlenir. Müşteriden gelen yazılı bilgi varsa bu forma eklenir ve Laboratuvar Müdürüne iletilir. Gelen istek ve şikayetler anında cevaplandırılabilirse, konu hakkında gerekli bilgilendirme yapılır, daha sonra "Müşteri Şikayet/İtiraz Formu" (ASBT.FR.17) düzenlenir.

Müşteriden gelen İstek/Öneri ve şikâyetler;

- Deney ve ölçüm sonuçları
- Hizmetin/Ürünün gecikmeli olarak yerine getirilmesi
- Raporlardaki bilgilerin (müşteri ismi, adres, vb.) yanlış olması
- Deney ve hizmet kalitesi (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb.)
- Müşteriye verilen yetersiz bilgi,
- Gelen malzemelerin siparişe uygunluğu,
- Yapılan iş için alınan ücret vb.

gibi konularda olabilir.

Laboratuvar Müdürü şikayeti inceler, şikayete konu olan bölümün personeli ve şikayeti alan personel ile görüşerek değerlendirme yapar. Değerlendirmede; "Şikayet mevcut sistemlerin işletilememesinden mi kaynaklanıyor? Yoksa yeni bir düzenlemeye ihtiyaç mı var? deney/ölçümlerin tekrarlanması gerekli mi? yeni rapor düzenlenmesi gerekli mi?" sorularının cevapları aranır. Ayrıca ilgili personel belirlenir ve görevlendirilen personelin imzası alınır. Şikayetin çözülmesi aşamasında düzeltilici veya önleyici faaliyetin gerekli olup olmadığına karar verilir. Eğer Düzeltilici veya Önleyici Faaliyet gerekli ise Kalite Yöneticisi tarafından Uygunsuzluk Formu düzenlenir ve numarası forma yazılır.



MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLERİN ELE ALINMASI PROSEDÜRÜ

Doküman No	ASBT.PR.05
Yayın Tarihi	16.06.2016
Revizyon Tarihi	31.07.2022
Revizyon No	04
Sayfa No	3 / 6

AKSAŞ LABORATUVAR YAPI MALZEMELERİ ARAŞTIRMA GELİŞTİRME MERKEZİ SANAYİ VE TİCARET ANONİM ŞİRKETİ (İSTANBUL ŞUBESİ)

Son olarak yapılacak işlemler ve sonuçlandırma tarihi belirlenir, formun " Şikayet Konusu İle İlgili Yapılacak İşlem" bölümüne kayıt edilir. Ele alınmış olan şikayet ile ilgili müşteriye bildirimleri sözlü veya gerek görüldüğü (deneyin tekrarı vb.) durumlarda Laboratuvar Sorumlusu tarafından yazılı olarak yapılır.

Şikayet konusu laboratuvardan kaynaklanıyor ise ilgili tüm Laboratuvar Deney personeli bilgilendirilir. Şikayete yönelik gerçekleştirilen işlemler, tekrar olmaması için yapılan düzeltici faaliyetler ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Kalite Yöneticisi tarafından diğer ilgili tüm personele gerçekleştirilen periyodik laboratuvar toplantılarında aktarılır.

Laboratuvar Müdürü şikayetler kapatılınca, "Müşteri Şikayet/İtiraz Formu" (ASBT.FR.17) nun aslını Kalite Yöneticisi' ne verir. Kalite Yöneticisi tarafından şikayetlerle ilgili kayıtlar muhafaza edilir. Şikayetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise müşterinin bilgisi dahilinde şikayet giderilir.

Müşterilerden hem olumlu hem de olumsuz Şikayet /İstek/Öneri geri besleme konuları alınması "Müşteri Memnuniyeti İzleme Formu"nda (ASBT.FR.16) ile takip edilir. Sürekli iyileştirmeye açık alanların tespit edilebilmesi amacıyla özellikle benzer konularda tekrarlayan müşteri geri beslemeleri "Müşteri Memnuniyeti İzleme Formu" (ASBT.FR.16)'nda kayıt altına alınarak o yılın sonunda değerlendirilir ve yapılan analizler Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısına Kalite Yöneticisi tarafından sunulur. Yönetim ile yapılan değerlendirme sonucuna bağlı olarak "Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü"ne (ASBT.PR.07) göre gerekli ise düzeltici ve önleyici faaliyetlerin kararı alınır. Yönetim yapılacak çalışmaların sorumlularını ve sürelerini belirler. Yapılacak çalışmaların takibi, kontrolü ve koordinasyonu Kalite Yöneticisi tarafından yapılır.

6.2 Müşteri Memnuniyet Anketinin Yapılması ve Değerlendirilmesi

Müşterilerle yapılan anketler, laboratuvar hizmetlerinin performansı, müşteri beklenti ve önerilerinin öğrenilmesi ve verilen hizmetin geliştirilmesi için iyi birer geri besleme bilgisi olarak kabul edilir.

Verilen Deney hizmeti ile ilgili olarak hizmet verilen müşterilere "Müşteri Memnuniyeti Anket Formu" (ASBT.FR.15) Kalite Yöneticisi ve/veya Halkla İlişkiler Sorumlusu tarafından gönderilir. Cevaplanan anket formları Kalite Yöneticisi tarafından hizmet kalitesini değerlendirmede kullanılır. "Müşteri Memnuniyeti Anket Formu" (ASBT.FR.15)'nun altında yer alan tabloda Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir.6 ayda bir, değerlendirilen "Müşteri Memnuniyeti Anket Formu" (ASBT.FR.15) da müşteri isimlerine karşılık gelen puanlamalar grafiklenerek istatistiksel sonuçlar elde edilir. "Müşteri Memnuniyeti Anket İstatistiksel Gösterim Formu" (ASBT.FR.80)nda tutularak kaydı izlenir. Gelen cevaplar doğrultusunda kalite sistemi ve müşteri hizmetlerini geliştirici yönde gerekli tedbirler alınır. Laboratuvarın genelde sabit müşterilerle çalışması sebebiyle maksimum 3 aylık periyotlarda bu müşterilere "Müşteri Memnuniyeti Anket Formu" (ASBT.FR.15) iletilerek, geri dönüş sonrası Kalite Yöneticisi tarafından değerlendirilir.

Genel müşteri memnuniyeti oranı 75'nin altında ise ilgili konuda Kalite Yöneticisi Laboratuvar Müdürünü bilgilendirir ve düzeltici veya önleyici faaliyet başlatır.

Geri besleme değerlendirmelerinin sonuçları yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında ele alınır. Yönetim anket sonuçlarını göz önünde bulundurarak müşteri memnuniyetinin ve hizmet performansının artırılması için gerekli olan düzeltici ve önleyici faaliyetlerin kararlarını alarak, sorumlularını ve sürelerini tespit eder ve "Düzeltilici veya Önleyici Faaliyet İstek Formu" düzenlenir. Yapılacak çalışmaların takibi, kontrolü ve koordinasyonu Kalite Yöneticisi tarafından yapılır. Anket kayıtları Kalite Yöneticisi tarafından "Müşteri Şikayeti ve Müşteri Anketleri Dosyası"nda muhafaza edilir.

6.2.1 Değerlendirme Yöntemi



MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLERİN ELE ALINMASI PROSEDÜRÜ

Doküman No	ASBT.PR.05
Yayın Tarihi	16.06.2016
Revizyon Tarihi	31.07.2022
Revizyon No	04
Sayfa No	4 / 6

**AKSAŞ LABORATUVAR YAPI MALZEMELERİ ARAŞTIRMA GELİŞTİRME MERKEZİ SANAYİ VE
TİCARET ANONİM ŞİRKETİ (İSTANBUL ŞUBESİ)**

Müşteri Memnuniyeti Anket Formunda ilk üç soruda, müşterinin laboratuvara nasıl ulaştığı ve hangi deneylere çoğunlukla ihtiyaç duyduğu gibi, müşteri potansiyelini belirlemeye yönelik sorular bulunur ve bu sorular puanlama sisteme tabi değildir. İlk üç soru sonrası gelen, beş cevap seçeneği içeren onaltı adet soru ise Sayısal değerlendirme yapılabilecek nitelikte hazırlanır.

Sayısal Değerlendirme

Müşteri memnuniyetini sayısal olarak belirleyerek, bu sayısal değerlerle şirket kalitesini ve müşteri memnuniyetini artırabilmek adına hedef, bu hedeflere yönelik planlar ve raporlar hazırlayabilmek için beş seçenekli cevaplar hazırlanır. Bu seçenekler 0 ile 100 arası değerlere sahiptir. En olumlu cevap 100 puan değerinde olup, en olumsuz cevap ise 0 puandır. Olumlu cevaptan en olumsuz doğru 25 puan aralıkları ile seçeneklerin sayısal değerleri 100-75-50-25-0 olarak sıralanır. Her gruptaki cevaplar puan sistemine göre sayısal değerlendirilip ortalaması alınır. Çıkan sonuç 50 in altında ise Laboratuvar Müdürüne bildirilir ve Bu konuda Düzeltici Ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü (ASBT.PR.07)'ne göre Düzeltici Faaliyet düzenlenir.

Değerlendirme Kriterleri

Grup soruları (1, 2 ve 3 nolu sorular): Müşterilerin şirkemizden hangi konuda hizmet aldıklarını, şirketimize hangi yolla ulaştıklarının ve firmamızda birden çok hizmet alıp almadıklarının genel bir araştırması yapılarak, memnuniyet değerlendirme puanlamasından muaftır.

Grup soruları (4, 5, 6, 7, 8 ve 9 nolu sorular): Müşterinin Talep/Şikayet ve Önerilerinin şirket çalışanları tarafından nasıl karşılandığını, personelin müşterilere karşı tutum, davranış ve profesyonel imajlarını değerlendirir.

Grup soruları (10,11, 12, 13, 14 ve 15 no u sorular): Numune kabul aşamasının kısa zamanda ve doğru şekilde yapılmasını, bunlara istaneden de ihtiyacın karşılanıp karşılanmadığını değerlendirir.

Grup soruları (16 ve 17 nolu sorular): Müşterilerin gözünde şirket tarafsızlık ve dürüstlüğünü değerlendirir.

Grup soruları (18 ve 19 nolu sorular): Müşterinin Laboratuvarı genel olarak ve diğer laboratuvarlar arasındaki tercihini değerlendirir.

6.3 Müşteri Hizmetinin Geliştirilmesi

www.aksasonline.com internet adresine üye olan müşteri “Müşteri Hizmet ve Şikayetlerin Ele Alınması Prosedürü” ne ulaşabilir. İş tamamlandıktan sonra müşteriye mail yolu ile müşteri memnuniyet anketi gönderilir ve geri bildirimleri talep edilir. Bu gelen mail adresi üzerinden müşteri şikayet kaydı oluşturabilir. İş vermeden şikayet kaydı ve taleplerini asbest@aksas.istanbul mail adresine göndererek değerlendirmeye alınır.

Laboratuvar Müdürü ve Halkla İlişkiler Sorumlusu; müşteri ile iyi iletişim kurmaktan, deneyler ve teknik konularla ilgili talep ettikleri bilgileri sağlamaktan sorumludur. Deney numunelerinde gözlenebilecek uygunsuzluklardan, olabilecek gecikmelerden ve deney sırasında olabilecek önemli sapmalardan müşteri yazışma ile haberdar edilir.

Müşteri ve/veya temsilcileri talep etmiş oldukları analize tanıklık etme hakkına sahiptir. Müşteriler deneylere katılma taleplerini yazılı veya sözlü olarak Laboratuvar Müdürüne veya Halkla İlişkiler Sorumlusu'na iletir. Bu talepleri Laboratuvar Müdürü değerlendirerek uygun görmesi durumunda müşteriye verilecek randevu günü ve saati belirlenir. Bunun için laboratuvarın yoğunluğu ve diğer müşterilere verilen hizmet ve gizliliği göz önünde bulundurularak Laboratuvar Müdürü tarafından ilgili birimler ile de görüşülerek en uygun gün ve saat belirlenir. Halkla İlişkiler Sorumlusu müşteriye randevu günü ve saatini yazılı olarak iletir, kayıtlarını muhafaza eder.



MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLERİN ELE ALINMASI PROSEDÜRÜ

Doküman No	ASBT.PR.05
Yayın Tarihi	16.06.2016
Revizyon Tarihi	31.07.2022
Revizyon No	04
Sayfa No	5 / 6

**AKSAŞ LABORATUVAR YAPI MALZEMELERİ ARAŞTIRMA GELİŞTİRME MERKEZİ SANAYİ VE
TİCARET ANONİM ŞİRKETİ (İSTANBUL ŞUBESİ)**

Müşterinin kendisi için yapılan deneyi izleyebilmesi ve laboratuvarın izin verilen bölümlerine girebilmesi için; analize başlanmamış olması, Laboratuvar Müdürü'nün onay vermesi, müşterinin laboratuvar gizlilik kurallarına uyacağını taahhüt eden " Laboratuvar Ziyaretleri Müşteri Tarafsızlık ve Gizlilik Beyannamesi Formu" (ASBT.FR.72) 'nı imzalaması ve İş Sağlığı ve Güvenliği kurallarına uyması gerekmektedir.

Müşterinin laboratuvara girmesi ve/veya gezmesi gereken durumlarda Laboratuvar Müdürü ve/veya vekalet vereceği personel refakat edebilir. Taşeron/İşbirliği Laboratuvarının da 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 sağlanır. Analize başlanmıyorsa ve aynı anda başka bir müşteriye ait analizler yapılıyorsa ve bilgiler gizlenemiyorsa, müşteri bilgilendirilerek ziyaret etmesine izin verilmez.

Doğrulama amaçları için numune iadesinin müşteri tarafından talep edilmesi halinde, ihtiyaç duyulan numune, yeter miktarda uygun bir şekilde hazırlanarak, bir üst yazı ile birlikte imza karşılığı müşteriye teslim edilir.

Müşterinin, kaydı yapılan ve analizine başlanan numunesinin iptal isteğine karşılık analizler durdurulur ve analizleri tamamlanan parametrelerin bedeli firmaya fatura edilir.

Deney sonuçlarına yönelik itirazlar için müşteriye sunulan tekliflerde itiraz süresi 30 gün olarak belirtilir. Bu dönem içerisinde olabilirliği varsa şahit numune saklanır. Laboratuvar Müdürü tekrarlama deneyinin yapılabilmesi için gereken tüm şartları Laboratuvar Deney Personeli ile görüşerek programlar ve yazılı olarak müşteriye bildirir. İtirazla ilgili olarak en geç beş iş günü içerisinde müşteriye sonuç ile ilgili bilgi verilir.

Tekrar Deneyine, talebi olması durumunda müşteri eşlik eder. İtiraz edilen numuneye; aynı laboratuvar şartlarında, aynı metot, aynı kişi, aynı Deney cihazlarıyla tekrar Deneyi yapılır.

İtiraz sonucu tekrarlanan analiz sonuçları, Laboratuvar Deney Personeli tarafından kaydedilir, tekrar analizi olduğu belirtilecek şekilde Analiz Raporu yazılır ve daha önce oluşturulan Analiz Raporu ile ilişkilendirilir.

Deney neticesinde sonuçların değişmemesi durumunda müşteriden Tekrar Deney bedeli alınmaz. Aksi durumda ücret talep edilmez. Tekrarlanan deney sonucunda, rapor sonucunun değişmediği durumlarda bir önceki deney sonucu geçerlidir.

Müşterinin haklı olması, farklı sonuç bulunması durumunda, deney raporu -"Deney Sonuçlarının Rapor Haline Getirilmesi Prosedürü" (ASBT.PR.19) ne uygun olarak revize edilir. Sonucun hatalı bulunmasının sebeplerinin araştırılması ve düzeltici faaliyetlerin yürütülmesi çalışmaları "Uygun Olmayan Ürün-Hizmetin Kontrolü Prosedürü" (ASBT.PR.06) ve "Düzeltilici Ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü" (ASBT.PR.07)'ne göre yapılır. Tüm hizmet kapsamında müşteri ile olan anlaşmazlıklarda, müşteri ile yapılan sözleşme yükümlülükleri geçerlidir.

7 DAĞITIM

- Şube Müdürü
- Laboratuvar Müdürü
- Kalite Yöneticisi
- Halkla İlişkiler Sorumlusu



MÜŞTERİYE HİZMET VE ŞİKAYETLERİN ELE ALINMASI PROSEDÜRÜ

Doküman No	ASBT.PR.05
Yayın Tarihi	16.06.2016
Revizyon Tarihi	31.07.2022
Revizyon No	04
Sayfa No	6 / 6

AKSAŞ LABORATUVAR YAPI MALZEMELERİ ARAŞTIRMA GELİŞTİRME MERKEZİ SANAYİ VE
TİCARET ANONİM ŞİRKETİ (İSTANBUL ŞUBESİ)

8 REVİZYONLAR:

Revizyon Sayısı	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Nedeni
00	16.06.2016	-	İlk Yayın
01	21.11.2016	Tüm maddeler	TS EN ISO/IEC 17025 standardı maddeleri gerekliliklerini kapsayacak şekilde revizyonlar yapılmıştır.
02	10.03.2017	4.0	Halkla İlişkiler Sorumlusu görevleri tanımlandı
		6.2.1	Anket değerlendirme kriteri değiştirildi. Düzeltici Ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü (ASBT.PR.07)'ne atıf yapıldı
		6.3	Laboratuvar Ziyaretleri Müşteri Tarafsızlık ve Gizlilik Beyannamesi Formu" (ASBT.FR.72) hazırlanarak atıf yapılmıştır. Müşterilerin laboratuvarı ziyaretleri ve kendi numunelerinin deneylerine tanıklık etmeleri ile ilgili süreç ve tutulacak kayıtlar detaylandırılmıştır. "Uygun Olmayan Ürün-Hizmetin Kontrolü Prosedürü" (ASBT.PR.06) ve "Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler Prosedürü" (ASBT.PR.07)'ne atıf yapılmıştır.
03	24.04.2017	6.2	Anket istatistiksel değerlendirme süreci ve sabit müşteri anket değerlendirme detaylandırılmıştır.
		6.2.1	Anket sorularına karşılık gelen araştırma ve değerlendirme kriterleri revize edilmiştir.
		5	İlgili dokümanlara "Müşteri Memnuniyeti Anket İstatistiksel Gösterim Formu" eklenmiştir.
04	31.07.2022	6.3	Hizmet sonrası ve hizmet öncesi müşterinin şikayet ve taleplerinin nasıl alınacağı, hizmet almayan müşterinin şikayet ve talep nasıl yapacağı tanımlanmıştır.