

	TECHNICAL UNIVERSAL VERIFICATION BELGELENDİRME LABORATUVAR EĞİTİM VE SAĞLIK HİZMETLERİ SAN. TİC. LTD. ŞTİ.	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	06.01.2020
		Rev. No / Tarihi	01/19.03.2021
		Sayfa	1/8
MÜŞTERİYE HİZMET VE İLETİŞİM PROSEDÜRÜ/ CUSTOMER SERVICE AND COMMUNICATION PROCEDURE			

1. AMAÇ/ PURPOSE

Bu prosedürün amacı; kurum içerisinde ve dışarısında iletişim yöntemlerini ve sorumlulukları belirlemeye, iç ve dış iletişimin nasıl sağlanacağına ve mevcut iletişim ağının sağlıklı ve sürekli bir şekilde nasıl yürütüleceğine yönelik sistem oluşturmaktır. (The purpose of this procedure is to establish a system for determining communication methods and responsibilities within and outside the institution, how to ensure internal and external communication and how to conduct the existing communication network in a healthy and continuous way.)

2. KAPSAM/ SCOPE

Bu prosedür, kurum içerisinde ve dışarısında iletişim ağı ile kullanılan araç ve uygulanan yöntemleri kapsar. (This procedure include the tools and methods used with the communication network inside and outside the institution.)

3. SORUMLULAR/ RESPONSIBILITY

Bu prosedürün uygulanmasından tüm çalışanlar sorumludur, diğer sorumluluklar uygulama metni içerisinde belirtilmiştir. (All employees are responsible for the implementation of this procedure, other responsibilities are specified in the implementation text.)

4. KISALTMALAR/ ABBREVIATIONS

KYS/QMS: Kalite Yönetim Sistemi (Quality Management System)

5. TANIMLAR/ DEFINITIONS

--

6. UYGULAMA/ IMPLEMENTATION

6.1. Müşteri ile İşbirliği /Cooperation with Customer

Diğer müşterilerin gizliliğinin korunmasının sağlanması kaydıyla, laboratuvar müşteriler veya bunların temsilcileri ile müşterinin taleplerini açıklığa kavuşturma ve yapılan işle ilgili olarak laboratuvarın performansını izleme konularında iş birliği içindedir. (Provided that the confidentiality of other customers is protected, the laboratory cooperates with customers or their representatives to clarify the customer's demands and monitor the performance of the laboratory in relation to the work performed.)

Müşteriler veya müşterinin temsilcileri, laboratuvarın izin verilen alanlarında kendilerine ait deneylere tanıklık etme ve izleme imkânına sahiptir. Müşteriler veya müşterinin temsilcilerinin kendilerine ait deneylere tanıklık etme ve izleme talepleri laboratuvarın çalışma programı ve yoğunluğu dikkate alınarak Laboratuvar Müdürü tarafından değerlendirilir. Laboratuvara girmesine müsaade edilen Müşteriler veya müşterinin temsilcileri hiçbir zaman laboratuvarda yalnız bırakılmamaktadır. Laboratuvar Müdürü yönlendireceği kişiler eşliğinde laboratuvara giriş imkânı sağlanır. (Customers or customer representatives have the opportunity to witness and monitor their own tests in the permitted areas of the laboratory. Requests by customers or customer representatives to witness and monitor their own experiments are evaluated by the Laboratory Manager, taking into account the work schedule and intensity of the laboratory. Customers or customer representatives who are allowed to enter the laboratory are never left alone in the laboratory. Access to the laboratory is provided by people who will be directed by the Laboratory Manager.)

Laboratuvar giriş-çıkışları laboratuvar personeli olmadığı zaman yetkisi olmayan şahısların girmesini engelleyecek şekildedir. Alınan tedbirler ile laboratuvara girmesine müsaade edilmiş müşterilerin veya müşterinin temsilcilerinin diğer müşterilere ait bilgilere ulaşmasına imkân verilmez.

Deneylerin gerçekleştirilmesinde herhangi bir gecikme veya önemli sapmalar olduğunda müşteriye laboratuvar personeli tarafından bilgi verilir. (Laboratory entrances and exits are such that they prevent unauthorized persons from entering when there are no laboratory personnel. It is not possible for customers or customer representatives who have been allowed to enter the laboratory with the measures taken to access information

HAZIRLAYAN/PREPARED BY	ONAYLAYAN/VALIDATOR
Kalite Yönetim Sorumlusu/ Quality Management Officer	Şirket Müdürü/ Company Manager

	TECHNICAL UNIVERSAL VERIFICATION BELGELENDİRME LABORATUVAR EĞİTİM VE SAĞLIK HİZMETLERİ SAN. TİC. LTD. ŞTİ.	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	06.01.2020
		Rev. No / Tarihi	01/19.03.2021
		Sayfa	2/8
MÜŞTERİYE HİZMET VE İLETİŞİM PROSEDÜRÜ/ CUSTOMER SERVICE AND COMMUNICATION PROCEDURE			

about other customers. The customer is informed by Laboratory Officer when there are any delays or significant deviations in performing the tests.)

6.2. Müşteri Anketleri/Customer Surveys

Laboratuvarda, müşterilerinden hem olumlu hem de olumsuz geri besleme bilgilerini müşteri anketleri (**Müşteri Memnuniyet Anket Formu**) vasıtasıyla almaktadır. (In the laboratory, it receives both positive and negative feedback information from its customers through customer surveys (**Customer Satisfaction Survey Form**) Anket Uygulaması, Kalite Yönetim Sistemi Temsilcisi tarafından, **Müşteri Memnuniyet Anket Formunun** yıl içerisinde belirli aralıklarla; mail olarak gönderilmesi, Google Forms, müşterilerin www.techcert.com.tr web sayfamızdan ilgili formu indirip doldurduktan sonra formu elden, e-posta veya kargo vasıtasıyla tarafımıza ulaştırılması, yâda müşterinin şahsen laboratuvarımızda formu doldurması şeklinde yürütülmektedir. (Survey application, by a representative of the Quality Management System, **Customer Satisfaction Survey Form** is sent by mail at certain intervals during the year, Google Forms, customers www.techcert.com.tr after downloading and filling out the relevant form from our web page, the form is delivered to us by hand, via email or cargo, or the customer personally fills out the form in our laboratory.)

Müşteri Memnuniyet Anket Formundaki sorular 1, 2, 3, 4, 5 şeklinde puanlandırılarak değerlendirilmektedir. Puanlama; 1 (Çok kötü), 2 (Kötü), 3 (Orta), 4 (İyi), 5 (Çok İyi) olarak sınıflandırılmıştır. (Questions in the **Customer Satisfaction Survey Form** are evaluated by scoring 1, 2, 3, 4, 5. Scoring is classified as 1 (Very Bad), 2 (Bad), 3 (Medium), 4 (Good), 5 (Very Good).)

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 Yönetim Sorumlusu tarafından analiz edilir. (The performance of the laboratory is monitored with surveys, as well as customer expectations and requests are determined. This information is analyzed by the Quality Management Officer to improve the management system, test activities and customer service.)

Müşteri geri bildirimlerinde; 1 (Çok kötü) ve 2 (Kötü) puan alınması durumunda Kalite Yönetim Sorumlusu, Laboratuvar Müdürü ile bir araya gelinerek kötü olan geri bildirimlerin analizini yapılı, Müşterinin iletişim bilgileri mevcutsa konu hakkında daha ayrıntılı bilgi alınır. Gerekliğinde **Uyumsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü**'ne göre işlem yapılır. (Customer feedback; 1 (Very Bad) and 2 (Bad) points are received in case of Quality Management Officer, Laboratory Manager is met with bad feedback is analyzed, if customer contact information is available, more detailed information about the subject is taken. If necessary, the process is carried out in accordance with the **Nonconformity and Corrective Activity Procedure**.)

Müşteri anketlerinin istatistiksel analizi ise yıllık bazda Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantısından önce yapılır ve aynı toplantıda değerlendirilir. (Statistical analysis of customer surveys is carried out by the Quality Management Officer on an annual basis before the Management Review (MR) meeting and evaluated at the same meeting.)

Müşteri geri bildirimlerinde memnuniyetsizlik bildirilen konular Yönetimin Gözden Geçirmesi (YGG) toplantısında ele alınır. Geri bildirimler, yönetim sistemini, laboratuvar faaliyetlerini ve müşteri hizmetini iyileştirebilmek için risk ve fırsatlar yönünden **Risk ve Fırsatlar Yönetimi Prosedürü** 'ne göre değerlendirilir. Gerekli durumlarda düzeltici faaliyet başlatılır. Gerçekleştirilen iyileştirmeler memnuniyetsizlik bildiren müşteri ile paylaşılır. (Issues where dissatisfaction is reported in customer feedback are discussed at the Management Review

HAZIRLAYAN/PREPARED BY	ONAYLAYAN/VALIDATOR
Kalite Yönetim Sorumlusu/ Quality Management Officer	Şirket Müdürü/ Company Manager

	TECHNICAL UNIVERSAL VERIFICATION BELGELENDİRME LABORATUVAR EĞİTİM VE SAĞLIK HİZMETLERİ SAN. TİC. LTD. ŞTİ.	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	06.01.2020
		Rev. No / Tarihi	01/19.03.2021
		Sayfa	3/8
MÜŞTERİYE HİZMET VE İLETİŞİM PROSEDÜRÜ/ CUSTOMER SERVICE AND COMMUNICATION PROCEDURE			

(MR) meeting. Feedback is evaluated according to the **Risk and Opportunities Management Procedure** in terms of risk and opportunities in order to improve the management system, laboratory activities and customer service. Corrective activity is initiated if necessary. Improvements made are shared with the customer who reports dissatisfaction.)

6.3. ŞİKÂyetLERİN ALINMASI/Receiving Complaints

- Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağını tanımladığı prosedür internet sitesinde www.techcert.com.tr ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. Şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır. (On the website of the procedure, which defines how to handle all complaints that come to our laboratory www.techcert.com.tr available to interested parties. Personnel involved in all stages of the process from receipt to conclusion of the complaint are ensured to act in accordance with the principles of impartiality and confidentiality.)
- Müşteriden laboratuvara gelen şikâyetler sözlü veya yazılı olabilmektedir. (Complaints from the customer to the laboratory can be oral or written.)
- Müşteriler, info@techcert.com.tr mail adreslerine şikâyetlerini mail olarak yazarak, (Customers, info@techcert.com.tr by writing complaints to mail addresses as e-mail,)
- Laboratuvar doküman sisteminde bulunan ve ilgili taraflara açık olan **Şikâyet/Talep Formu** 'nu doldurarak, şikâyetlerini yazılı olarak iletebilmektedirler. (By filling out the **Complaint/Request Form** in the Laboratory document system and open to interested parties, they can submit their complaints in writing.)
- Sözlü gerçekleşen Müşteri şikâyetlerinde ilgili personeller tarafından müşteriye, **Şikâyet/Talep Formu** doldurtularak müşteri şikâyeti alınmaktadır. (In oral customer complaints, the customer complaint is received by the relevant personnel by filling out the **Complaint/Request Form**.)
- Kurumda çalışan personeller laboratuvarla ilgili şikâyetlerini **Şikâyet/Talep Forumu**'nu doldurarak mail ile ya da elden Kalite Yönetim Sorumlusuna iletebilmektedir. Müşterilerden personele gelen şikâyet ve talepler Kalite Yönetim Sorumlusuna incelenmek/değerlendirilmek üzere iletilir. (Employees working in the institution can submit their complaints about the laboratory by mail or manually to the Quality Management Officer by filling out the **Complaint/Request Forum**. Complaints and requests from customers to staff are forwarded to the Quality Management Officer for review/evaluation.)
- Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Yönetim Sorumlusu ve teknik hususlara ilişkin konular için ve Laboratuvar Müdürü tarafından hazırlanıp, gözden geçirip, onaylanır. Şikâyet eğer Kalite Yönetim Sorumlusu ve Laboratuvar Müdürü ile ilgili ise vekilleri tarafından değerlendirilir. (Examination, evaluation and conclusion of complaints are prepared, reviewed and approved by the manager of the laboratory for issues related to technical issues and a Quality Management Officer independent of the complaint subject. If the complaint is related to the Quality Management Officer and the Laboratory Manager, it is evaluated by their representatives.)
- Laboratuvarımıza iletilen tüm şikâyetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikâyetler değerlendirilir. (Attention is paid to all complaints and customer expectations transmitted to our laboratory. All complaints, written or oral, are evaluated.)
- Şikâyetlerin alınması, incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından Ek-1'de yer alan şikâyet proses akışına göre yürütülür. Kalite Yönetim Sorumlusu şikâyetin incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması aşamasında lüzumu halinde Laboratuvar Müdürü ile bir araya gelir. Şikâyetin geçerli kılınması için, şikâyetin hizmet alınan konuda olup olmadığı, şikâyet kapsamına ait doküman ve kayıtlar incelenerek ön değerlendirmeye tabii

HAZIRLAYAN/PREPARED BY	ONAYLAYAN/VALIDATOR
Kalite Yönetim Sorumlusu/ Quality Management Officer	Şirket Müdürü/ Company Manager

	TECHNICAL UNIVERSAL VERIFICATION BELGELENDİRME LABORATUVAR EĞİTİM VE SAĞLIK HİZMETLERİ SAN. TİC. LTD. ŞTİ.	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	06.01.2020
		Rev. No / Tarihi	01/19.03.2021
		Sayfa	4/8
MÜŞTERİYE HİZMET VE İLETİŞİM PROSEDÜRÜ/ CUSTOMER SERVICE AND COMMUNICATION PROCEDURE			

tutulur. Ön değerlendirme sonucu; şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğu yönünde ise şikâyet kabul edilir. Aksi durumda müşteri şikâyeti işleme alınmaz. Her iki durum içinde müşteri bilgilendirilir. Şikâyeti alan personel tarafından **Şikâyet/Talep Formu** düzenlenerek şikâyetin ele alındığına dair en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirme yapılmasını sağlar. Bilgilendirme kayıtları **Şikâyet/Talep Formuna** not edilir. (Receiving, examining, evaluating and concluding complaints is carried out by the Quality Management Officer in accordance with the complaint process flow contained in Annex-1. The Quality Management Officer meets with the laboratory director if necessary at the stage of examination, evaluation and conclusion of the complaint. In order to make the complaint valid, whether the complaint is about the subject received the service, documents and records belonging to the scope of the complaint are examined and pre-evaluated. As a result of preliminary evaluation, if the complaint is related to laboratory activities, the complaint is accepted. Otherwise, the customer complaint will not be processed. In both cases, the customer is informed. A **Complaint/Request Form** is arranged by the personnel receiving the complaint and it is provided to inform them in written or oral form within 1 Week at the latest. Information records are recorded in the **Complaint/Request Form**.)

- Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için yapılan varsa düzeltici faaliyetler ve düzeltici faaliyetlerin sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından **Şikâyet/Talep Formu** ile kayıt edilir. Şikâyetler kapatılınca, kayıtlar Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından muhafaza edilir. (Actions performed for the complaint are planned, corrective activities, if any, and the results of corrective activities are recorded with the **Complaint/Request Form** by the Quality Management Officer together with the personnel performing the work. When complaints are closed, records are kept by the Quality Management Officer.)
- Şikâyet nihai olarak gerekli ise laboratuvar yönetiminin görüşleri de dikkate alınarak neticelendirilir. Şikâyet sürecini yöneten personel alınan karar neticesinde laboratuvarımızın görüşünü oluşturur ilgili personel müşteriye yazılı veya sözlü bilgi verir. (If the complaint is ultimately necessary, it is concluded by taking into account the opinions of the laboratory management. The personnel who manage the complaint process form the opinion of our laboratory as a result of the decision taken, the relevant personnel give written or oral information to the customer.)
- Şikâyetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise müşterinin bilgisi dâhilinde şikâyet giderilerek ara değerlendirmeler/raporlamalar ile müşteri bilgilendirilir. (If there is a work that will take a long time to decontaminate the complaint, the customer is informed with interim evaluations/reports by eliminating the complaint within the customer's knowledge.)
- Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa Şikâyetin sürecini yürüten Personel bu durumu müşteriye iletilen cevap yazısında açıklar ve işin tekrarını sağlar. (As a result of the evaluation, if the work is to be withdrawn or stopped, the personnel conducting the complaint process explains this situation in the reply letter forwarded to the customer and ensures the repetition of the work.)
- Laboratuvar şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur. (The laboratory is responsible for decisions taken throughout the complaints handling process.)
- Laboratuvarımızda tadilat, cihazlarda arıza ya da analizlerde gecikmeler olması durumunda müşteri yazılı olarak tüm iletişim cihazları ile bilgilendirilir. (In case of modifications in our laboratory, failures in the devices or delays in the analysis, the customer is informed in writing by all communication devices.)

Tüm şikâyetlerin takibi **Şikâyet/Talep Takip Formu** üzerinden izlenmektedir. (All complaints are tracked through the **complaint/request follow up form**.)

Laboratuvarımızda şikâyetlerin değerlendirilmesi aşağıda yer alan **Şekil 1'deki Şikâyet Proses Akışına** göre değerlendirilmektedir. (Evaluation of complaints in our laboratory is evaluated according to the Complaint Process Flow in Figure 1 below.)

HAZIRLAYAN/PREPARED BY	ONAYLAYAN/VALIDATOR
Kalite Yönetim Sorumlusu/ Quality Management Officer	Şirket Müdürü/ Company Manager

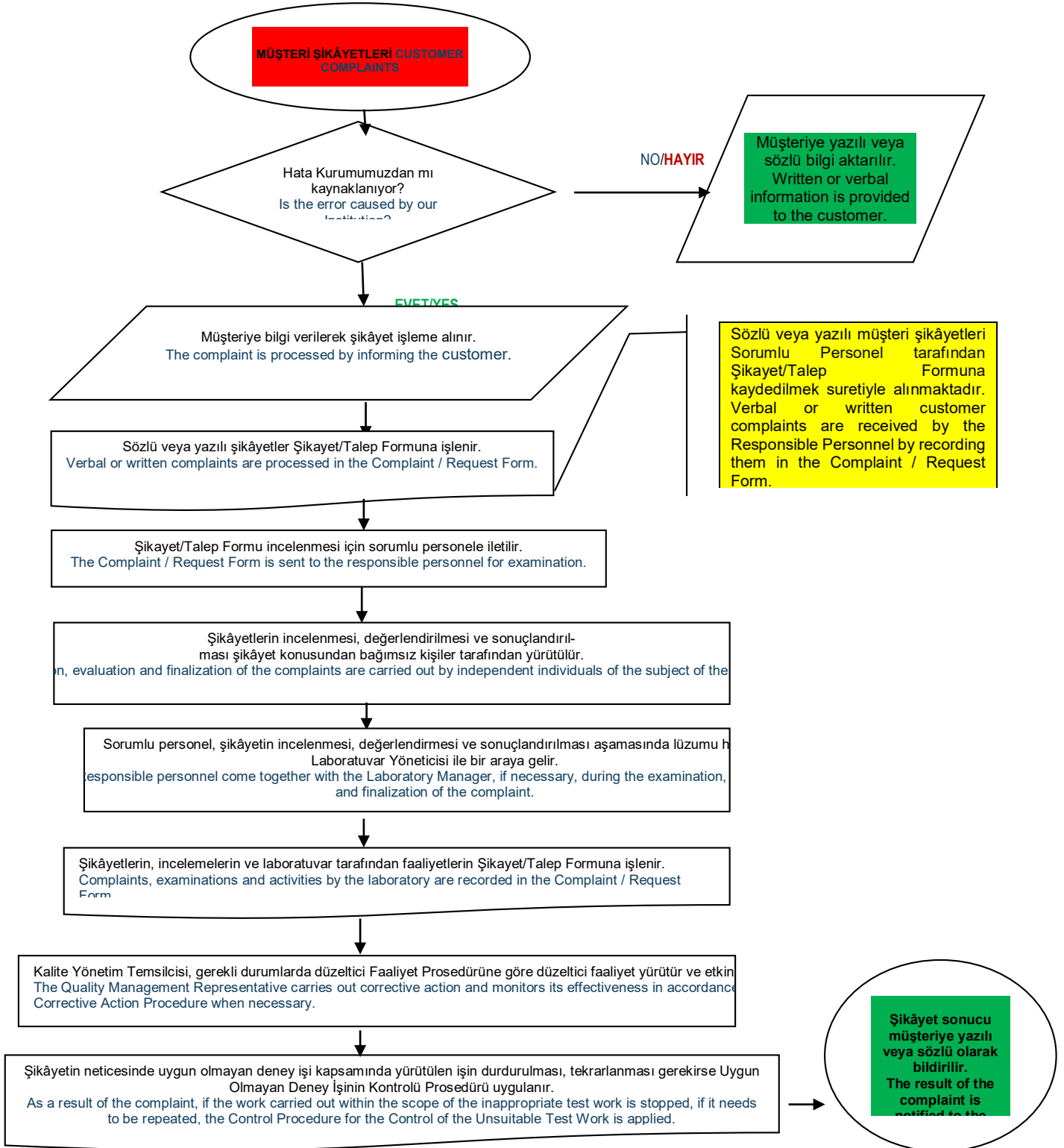


TECHNICAL UNIVERSAL VERIFICATION
BELGELENDİRME LABORATUVAR EĞİTİM
VE SAĞLIK HİZMETLERİ SAN. TİC. LTD. ŞTİ.

Doküman Kodu	PR.13
Yürürlük Tarihi	06.01.2020
Rev. No / Tarihi	01/19.03.2021
Sayfa	5/8

MÜŞTERİYE HİZMET VE İLETİŞİM PROSEDÜRÜ/ CUSTOMER SERVICE AND COMMUNICATION PROCEDURE

Şekil-1 Şikâyet Proses Akışı / Figure-1 Complaint Process Flow



HAZIRLAYAN/PREPARED BY Kalite Yönetim Sorumlusu/ Quality Management Officer	ONAYLAYAN/VALIDATOR Şirket Müdürü/ Company Manager
---	--

	TECHNICAL UNIVERSAL VERIFICATION BELGELENDİRME LABORATUVAR EĞİTİM VE SAĞLIK HİZMETLERİ SAN. TİC. LTD. ŞTİ.	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	06.01.2020
		Rev. No / Tarihi	01/19.03.2021
		Sayfa	6/8
MÜŞTERİYE HİZMET VE İLETİŞİM PROSEDÜRÜ/ CUSTOMER SERVICE AND COMMUNICATION PROCEDURE			

6.4 İletişim/Communication

Kurum içi/dışı iletişimde en az hata ile en kısa sürede iş ve işlemleri yürütmek amacıyla pek çok iletişim yöntemi kullanılmaktadır. (It uses many communication methods in order to carry out business and operations in the shortest time with the least errors in internal/external communication.)

Bilgiler, işlerini yapma durumunda olan kişilere ve gruplara ulaşmadığı zaman, ciddi örgütsel etkinlik ve verimlilik sorunları ortaya çıkaracağından iletişim, biçimsel sistemler ya da iletişim kanalları ile gerçekleşir. (Communication occurs through formal systems or communication channels, as when information does not reach people and groups who are in a position to do their job, it will cause serious organizational efficiency and productivity problems.)

6.4.1. Biçimsel İletişim/Formal Communication

Kurumumuzda biçimsel iletişim akışı; dikey, yatay, çapraz yönlerde hareket eder. Organizasyon şemalarında iletişimin hangi yönde olduğu ve kimin kiminle iletişimde bulunduğu, silsile ile açıkça görülür. (Formal communication flow in our institution; moves in vertical, horizontal, cross directions. In organizational charts, which direction the communication is in and who is communicating with whom is clearly visible with sequence.)

Kurumda dikey iletişim, organizasyon yapısında mesajların yukarıdan aşağıya ve aşağıdan yukarıya doğru organizasyon basamaklarını izleyerek akmasıdır. Dikey iletişim mail, telefonla, elektronik iletişim araçları ve yüz yüze iletişimde esastır. Bu anlamda emir ve yönergeler üst yönetimden başlayıp aşağı akmakta; raporlar, istekler ve bilgi vermelerle ilgili mesajlar ise, aşağıdan yukarı, astlardan üstlere doğru akmaktadır. (Vertical communication in an organization is the flow of messages in an organizational structure, following the steps of the organization from top to bottom and from bottom to top. Vertical communication is essential in mail, telephone, electronic communication tools and face-to-face communication. In this sense, orders and instructions start from the top management and flow downwards, while messages about reports, requests and information flow from the bottom up, from subordinates to superiors.)

Kurumda yatay iletişim, kişi ve bölümler arasında bilgi ve iş paylaşımıdır. Yatay iletişim, elektronik posta, telefon, elektronik iletişim araçları ile gerçekleşir. En önemli işlevi, birimler ya da bölümler arasında ve içinde faaliyetlerin koordinasyonunu sağlamaktır. (Horizontal communication in an institution is the exchange of information and work between people and departments. Horizontal communication occurs by means of electronic mail, telephone, electronic communication tools. Its most important function is the Coordination of activities between and within units or departments.)

Kurumda çapraz iletişim, fonksiyonel yetki ilişkilerinin sonucu olarak zamandan tasarruf etmek için kullanılır. Bir üst yöneticinin hiyerarşik basamaklarını izlemeden değişik çapraz kademelerdeki kişiler ya da birimlere ilgili haberleşme ağını kullanarak doğrudan doğruya haberleşmede bulunabilir. (Cross-communication in the institution is used to save time as a result of functional authority relationships. It can communicate directly to people or units at different cross-levels using the corresponding communication network without following the hierarchical steps of the top manager.)

6.4.2. Kurumsal İletişim/Corporate Communication

Kurum personeli kurum içerisindeki duyuruları, haberleşmeyi **İç İletişim Formu** kullanılarak, elektronik iletişim araçları, mail veya kısa mesaj ile takip etmekte ve izlemektedir. (Corporate personnel announcements

HAZIRLAYAN/PREPARED BY	ONAYLAYAN/VALIDATOR
Kalite Yönetim Sorumlusu/ Quality Management Officer	Şirket Müdürü/ Company Manager

	TECHNICAL UNIVERSAL VERIFICATION BELGELENDİRME LABORATUVAR EĞİTİM VE SAĞLIK HİZMETLERİ SAN. TİC. LTD. ŞTİ.	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	06.01.2020
		Rev. No / Tarihi	01/19.03.2021
		Sayfa	7/8
MÜŞTERİYE HİZMET VE İLETİŞİM PROSEDÜRÜ/ CUSTOMER SERVICE AND COMMUNICATION PROCEDURE			

within the organization, communication using the **Internal Contact Form**, electronic communication tools, it follows and monitoring by email or text message.)

6.4.3. E-mail Yolu ile İletişim/Communication with E-mail

Kurum laboratuvar personeline kurumsal e-posta adresi Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından verilir. Personeller iç ve dış iletişimde kurumsal maillerini kullanabilirler, bu mailler ile ilgili taraflarla veri ve bilgi alışverişinde bulunabilirler. Kurum ile ilişkisi kesilen personelin hesabı Kalite Yönetim Sorumlusu tarafından yetki ve sorumlulukları dahilinde yönlendirilir. (Corporate e-mail address is given to the laboratory staff of the institution by the Quality Management Officer. Employees can use corporate mail in internal and external communication, exchange data and information with related parties. The account of the personnel who are dismissed from the institution is directed by the Quality Management Officer within the scope of their authority and responsibilities.)

6.4.4. Toplantı Yolu ile İletişim /Communication with Meeting

Kurumda toplantılar kurum ana statü sözleşmesi dahilinde belirlenen periyotlarda yönetim kurulu üyelerinin katılımı ile gerçekleştirilir. Toplantılarda alınan ve kurumun tümünü ilgilendiren kararlar uygun iletişim araçları ile duyurulur. (Meetings in the institution are held with the participation of members of the board of directors during periods determined within the framework of the main status agreement of the institution. Decisions taken at meetings and related to the entire institution are announced with appropriate communication tools.)

Kurum içerisinde yapılan diğer faaliyetler kapsamında yapılacak toplantılar, ilgili birim yöneticileri veya toplantı organizatörü tarafından katılımcılara telefon, mail, kısa mesaj iletişim araçları ile duyurulmaktadır. (Meetings to be held within the scope of other activities within the institution are announced by the relevant unit managers or meeting organizer to the participants by telephone, mail, text message communication tools.)

6.4.5. Duyuru Panosu/Notice Board

Kurum binası içerisinde bazı haberler, ilanlar ve sosyal aktiviteler personele ve binaya gelen ilgili taraflara bilgilendirme yapılmak istendiğinde duyuru **İç İletişim Formu** kullanılarak, pano vasıtasıyla yapılır. (Some news, announcements and social activities in the building of the institution when it is requested to inform the staff and interested parties coming to the building, the announcement is made using the **Internal Contact Form** and via the board.)

6.4.6. Elektronik iletişim araçları /Electronic Communication Tools

Elektronik iletişim araçları, kurum içinde yaygın bir şekilde kullanılmaktadır. Kurum içi görüşmelerde whatsapp, Skype, Messenger, Zoom vb. uygulamalar kullanılmaktadır. (Electronic communication tools are widely used within the institution. WhatsApp, Skype, Messenger, Zoom, etc. applications are used.)

6.5 Dış İletişim /External Communication

Kurum, ilgili dış taraflar ile iletişimde, iletişim kaynaklarından; telefon, e-posta yöntemlerini kullanılmaktadır. Tüm birimlerde ilgili faaliyeti gerçekleştirmekten sorumlu kişi, faaliyetin gerçekleştirilmesi gereken zamanda belirlenen iletişim kanallarından birini kullanarak ilgili taraflarla faaliyet gerçekleştirilir. (The institution uses telephone and e-mail methods from communication sources in communication with relevant external parties.)

HAZIRLAYAN/PREPARED BY	ONAYLAYAN/VALIDATOR
Kalite Yönetim Sorumlusu/ Quality Management Officer	Şirket Müdürü/ Company Manager

	TECHNICAL UNIVERSAL VERIFICATION BELGELENDİRME LABORATUVAR EĞİTİM VE SAĞLIK HİZMETLERİ SAN. TİC. LTD. ŞTİ.	Doküman Kodu	PR.13
		Yürürlük Tarihi	06.01.2020
		Rev. No / Tarihi	01/19.03.2021
		Sayfa	8/8
MÜŞTERİYE HİZMET VE İLETİŞİM PROSEDÜRÜ/ CUSTOMER SERVICE AND COMMUNICATION PROCEDURE			

In all units, the person responsible for carrying out the relevant activity is carried out with the relevant parties using one of the communication channels determined at the time when the activity should be carried out.)

Bazı ilgili taraflar için kurumda özel iletişim yetkilileri belirlenebilmektedir (CİMER). Bu kapsamda belirlenen kişiler, iletişim sorumlulukları doğrultusunda faaliyetleri koordine eder ve gerekli raporlamaları ilgili birime yapar. (For some interested parties, special communication authorities can be determined in the institution (CİMER). In this context, the designated persons coordinate the activities in accordance with their communication responsibilities and make the necessary reporting to the relevant unit.)

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR /RELATED DOCUMENTS

İç İletişim Formu (Internal Communication Form)

Risk ve Fırsatlar Yönetimi Prosedürü (Risk and Opportunity Management Procedure)

Müşteri Memnuniyet Anket Formu (Customer Satisfaction Survey Form)

Uyumsuzluk ve Düzeltici Faaliyet Prosedürü (Nonconformity and Corrective Activity Procedure)

Şikâyet/Talep Formu (Complaint/Request Form)

Şikâyet/Talep Takip Formu (Complaint/Request Follow-up Form)

8. REVİZYON TABLOSU (REVISION TABLE)

Rev. No Rev. No	Tarih Date	Revizyon Yapılan Madde Revised Article	Revizyon Sebebi Revision Reason
01	19.03.2021	-	Unvan değişikliği yapılmıştır.

HAZIRLAYAN/PREPARED BY Kalite Yönetim Sorumlusu/ Quality Management Officer	ONAYLAYAN/VALIDATOR Şirket Müdürü/ Company Manager
---	--