

TÜLOMSAŞ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	SİSTEM PROSEDÜRÜ	Sayfa No : 1/3
PROSEDÜR NO: KTM SP 16 ADI: HİZMET PROSEDÜRÜ		
<p>1.0 AMAÇ</p> <p>Bu prosedür, karşılıklı güven, işbirliği, gizlilik ve tarafsızlık ilkeleri çerçevesinde üçüncü şahıslara ve TÜLOMSAŞ birimlerine daha iyi hizmet etme işini tarif eder.</p> <p>2.0 KAPSAM</p> <p>Bu prosedür, üçüncü şahısların ve TÜLOMSAŞ birimlerinin taleplerinin yerine getirilmesi, yapılan işlemlerle ilgili laboratuvarlarımızın uygulamalarının izlenmesi, üçüncü şahıslar ve/veya TÜLOMSAŞ birimleri ile Laboratuvarlar arasındaki iletişim şekillerinin belirlenmesi, üçüncü şahıslardan, TÜLOMSAŞ birimlerinden ve diğer ilgililerden gelen şikayetlerin değerlendirilmesi, şikayet sayısının azaltılması ve memnuniyetin artırılması ve daha kaliteli bir hizmet verilmesi için yapılan faaliyetleri açıklar.</p> <p>3.0 SORUMLULAR</p> <p>Yönetim Temsilcileri Kalite Kontrol Dairesi Başkanı Kaynak Eğitim, Teknoloji ve Laboratuvarlar Şube Müdürü Laboratuvarlar Şefi <i>Kalibrasyon ve Doğrulama Şefi</i> Deney Laboratuvarı Personeli <i>Kalibrasyon ve Doğrulama Personeli</i></p> <p>4.0 UYGULAMA</p> <p>4.1 Genel</p> <p>Laboratuvarlar Yönetim Sistemimiz, TÜLOMSAŞ Laboratuvarları tarafından üçüncü şahıslara ve TÜLOMSAŞ birimlerine sunulan hizmeti, karşılıklı güven, işbirliği, gizlilik ve tarafsızlık ilkeleri üzerine tesis etmiştir.</p> <p><i>Laboratuvar iyileştirme olanaklarını iç tetkik ve dış tetkik sonuçları, yönetimin gözden geçirme toplantıları,yeterlilik deneyi, personel önerileri, düzeltici faaliyetler ve risk analizleri ile tespit eder.</i></p>		
Prosedür Revizyon No: 03		Prosedür Revizyon Tarihi: 08.01.2019
Hazırlayan: Ayşe Betül AKMAN		Onay: Serkan ÇÖKMEZ Kyn. Eğt. ve Tek. Mrk. Müdürü V.

TÜLOMSAŞ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	SİSTEM PROSEDÜRÜ	Sayfa No : 2/3
PROSEDÜR NO: KTM SP 16 ADI: HİZMET PROSEDÜRÜ		
<p>Üçüncü şahıslara ve TÜLOMSAŞ Birimlerine Sunulan Hizmet Prosedürü, TÜLOMSAŞ'a ait web sitesinde yayımlanmıştır. Ayrıca üçüncü şahısların ve TÜLOMSAŞ birimlerinin dilek ve şikâyetlerini elektronik ortamda iletebilmeleri için gerekli alt yapı hazırlanmıştır. 09/10/2003 Tarihli ve 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu ve bu Kanuna bağlı olarak çıkartılan Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'nun Uygulanmasına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmeliğe dayanılarak kanun kapsamında bulunan konular hakkında isteyen üçüncü şahıslara ve TÜLOMSAŞ birimlerine gerekli bilgi verilmektedir.</p> <p>TÜLOMSAŞ Laboratuvarlarının üçüncü şahıslara ve TÜLOMSAŞ birimlerine hizmet uygulaması, üçüncü şahıslar ve TÜLOMSAŞ birimleriyle muhatap olan her personelin sorumluluğu altındadır.</p> <p>4.2 Üçüncü şahıslar ve TÜLOMSAŞ Birimlerinin Hakları</p> <p>Üçüncü şahısların ve TÜLOMSAŞ birimlerinin talep ettikleri metotlar konusunda bilgilendirilmesi “İletişim Prosedürü (KTM SP 15)” ne göre yapılmaktadır. Deney/<i>Kalibrasyon</i> talebinde bulunanların her türlü patent, mülki, tescilli ve tescilsiz hakları TÜLOMSAŞ tarafından korunur. Bu konudaki istekleri “Dilek ve Şikâyet Formu(KTM.F.071)” ile kayıt altına alınır. Dilek ve Şikâyet Formu (KTM.F.071)'na www.tulomsas.com.tr/Kaynak Eğitim ve Teknoloji Merkezi/Deney Laboratuvarı sekmesinden ulaşılabilir ve tarafımıza gönderilebilir.</p> <p>Bu konudaki dilekler Kaynak Eğitim, Teknoloji ve Laboratuvarlar Şube Müdürü tarafından değerlendirilir. Laboratuvar Yönetim Temsilcisi, Kalite Kontrol Dairesi Başkanı, Kaynak Eğitim Teknoloji ve Laboratuvarlar Şube Müdürü, <i>ilgili laboratuvar</i> şefi ve personeli ile birlikte alınacak önlemleri ve yapılacak olan faaliyetleri belirler. Üçüncü şahısların bu isteklerinin karşılanabilmesi için ek maliyet gerekirse Laboratuvar yönetimi bu konuda üçüncü şahısları bilgilendirir. Üçüncü şahısların onayı alınarak ek maliyetler kendilerinden tahsil edilir. TÜLOMSAŞ birimlerinin isteklerini karşılayabilmek için ek maliyet gerekirse bu maliyet ilgili birime bildirilerek karşılanması istenir. Deney/<i>Kalibrasyon</i> talebinde bulunanların kendilerine ait deneyleri/<i>kalibrasyonları</i> izleme hakları sağlanmıştır. Bunun için talepte bulunanların “Sorumluluk Beyan Formu (KTM F 033)” nu doldurup <i>ilgili laboratuvar şefine</i> verirler. İzleme talebinde bulunan kişiye uygun gün ve saat için randevu verilir. İzleme talebinde bulunan kişi gelmeden önce deneylerin/<i>kalibrasyonların</i> yapıldığı</p>		
Prosedür Revizyon No: 03		Prosedür Revizyon Tarihi: 08.01.2019
Hazırlayan: Ayşe Betül AKMAN	Onay: Serkan ÇÖKMEZ Kyn. Eğt. ve Tek. Mrk. Müdürü V.	

TÜLOMSAŞ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	SİSTEM PROSEDÜRÜ	Sayfa No : 3/3
--------------------------------	-------------------------	----------------

PROSEDÜR NO: KTM SP 16
ADI: HİZMET PROSEDÜRÜ

laboratuvarda diğer müşterilere ait bilgilerin gizliliği için gerekli önlemler alınır. Kişiler tarafından istenen bilgiler *ilgili laboratuvar* şefi ve onun görevlendirdiği kişi tarafından verilir. Bunların dışında diğer personel bilgi veremez.

Laboratuvar personeli laboratuvar faaliyetleri ile ilgili önerilerini Dilek ve Şikâyet Formu(KTM.F.071) ile ilgili laboratuvar şefine iletir.

4.3 Üçüncü şahıslar ve TÜLOMSAŞ Birimleri Geri Bildirimi

Üçüncü şahıslara ve TÜLOMSAŞ birimlerine sunulan hizmetlerle ilgili Müşteri Memnuniyeti Değerlendirme Anketi (KTM.F.072) düzenlenir. Anketler “Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi, Talep ve Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi Prosedürü (KTM SP 017)’ne göre uygulanır. YGG öncesi hizmet kalitesinin artırılması için değerlendirilir.

5.0 REFERANSLAR

“09/10/2003 Tarihli ve 4982 Sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanunu”

İletişim Prosedürü (KTM SP 015)

Doküman Hazırlama, Kontrol, Onay ve Dağıtım Prosedürü (KTM SP 08)

Kayıtların Kontrolü Prosedürü (KTM SP 014)

6.0 KAYITLAR

-

7.0 TANIMLAR

-

8.0 EKLER

8.1 Dilek ve Şikâyet Beyanı Formu (KTM.F.071)

8.2 Müşteri Memnuniyeti Anketi Değerlendirme Formu (KTM.F.072)

8.3 Sorumluluk Beyan Formu (KTM.F.033)

Prosedür Revizyon No: 03

Prosedür Revizyon Tarihi: 08.01.2019

Hazırlayan: Ayşe Betül AKMAN

Onay: Serkan ÇÖKMEZ
Kyn. Eğt. ve Tek. Mrk. Müdürü V.