



1. AMAÇ

Hatboru Kalite Laboratuvarı'nda müşterinin deney taleplerinin etkin ve hızlı bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için; müşteri ile iletişim yöntemlerinin tanımlanması ve müşteri bilgilendirilmesi faaliyetlerini kapsar.

2. KAPSAM

Hatboru Kalite Laboratuvarı ile iç ve dış müşterileri arasındaki ilişkileri kapsar.

3. SORUMLULUK

- Kalite Müdürü
- Laboratuvar Yöneticisi
- Laboratuvar Kalite Yönetim Sorumlusu
- Laboratuvar Teknikeri
- Numune Kabul Personeli

4. DOKÜMANLAR

- HB. LB. FR.024 Test Talep Formu
- HB. LB. FR.029 Müşteri Memnuniyeti Anket Formu
- HB. LB. LS.004 Test ve Fiyat Listesi
- HB. LB. FR.046 Şikayet Öneri Formu

5. UYGULAMA

- Test talebi yapacak müşteri ilk olarak HB. LB. FR.024 Test Talep Formu'nu doldurur. Değişik numunelerde aynı testler isteniyorsa tek bir form doldurmak yeterli olacaktır. HB. LB. FR.024 Test Talep Formu www.hatboru.com adresinde paylaşılmıştır.
- Doldurulan Test Talep Formu, Laboratuvarı ofisine veya laboratuvar yöneticisine ait e-mail adresine gönderilmelidir. Müşteri isterse posta ile de başvuru yapılabilir.
- Test Talep Formu'nun "Test Ücreti" ve "Testin tahmini başlama-bitiş tarihi" bilgisi laboratuvarımız tarafından doldurulduktan sonra müşteriye geri dönecektir.
- Test Talep Formu üzerinde laboratuvarımız tarafından belirtilen fiyat teklifi müşteri tarafından kabul edilirse teyit kısmı onaylanarak tekrar laboratuvarımıza gönderilmelidir. Dileyen müşterilerimiz Test Hizmetleri Protokolü kullanarak sürekli talep edeceği testlerle ilgili süreli bir sözleşme talebinde de bulunabilir.
- Müşteri laboratuvara numuneyi getirmeden önce HB. LB. FR.024 Test Talep Formu'nda belirtilen ücreti banka hesabına müşteri bilgilerini de belirterek yatırmalıdır. Banka dekontu numune ile birlikte mutlaka laboratuvarımıza ulaştırılmalıdır.
- Numunenin laboratuvarımıza gönderileceği durumlarda Test metod standartlarında belirtilen adet, boyut ve özelliklerde numune hazırlanması ve getirilmesi sorumluluğu müşteriye aittir. İlgili normda adet, boyut ve özellikleri belirtilmeyen test numuneleri için bu bilgiler müşteri sözleşmesinde belirtilecektir. Müşteri sözleşmede belirtilen ebatlarda, boyutlarda ve özelliklerde numune teslim etmek ile hükümlüdür. Aksi takdirde numuneler kabul edilmeyecektir. Bu durumda müşteriye yazılı olarak bilgi verilir.
- Testler, HB. LB. LS.004 Test ve Fiyat Listesi'ndeki metotlara göre yapılmaktadır. Eğer müşteri tarafından yürürlükten kalkmış bir yöntem istenir, ya da test metodu hiç belirtilmezse, uygun olan test metodu seçilerek müşterinin teyidinden sonra testlere başlanabilir.



Müşteri Başvuru Talimatı

hatboru

- Test raporlarına itiraz süresi raporun yayın tarihinden itibaren 15 gündür. Numunenin laboratuvarımızda saklanma süresi test bitiminden itibaren azami 1 ay olup iade istenen numuneler için bu süre bitmeden numune laboratuvarımızdan geri alınmalıdır. Azami saklama süresi geçen numunelerden dolayı laboratuvarımız hiçbir sorumluluk kabul etmemektedir.
- Laboratuvarımızın iletişim bilgileri aşağıdaki gibi olup sayın müşterilerimizin her türlü sorun, şikayet, önerileri ve taleplerini tarafımıza iletmelerini rica ederiz.

Hatboru Kalite Laboratuvarı

Adres : Antakya Organize Sanayi Bölgesi Belen Antakya/HATAY

Tel : +90 326 451 21 00

e-mail adresi : iyuksekbass@hatboru.com / laboratuvar@hatboru.com

Web : <https://www.hatboru.com>

Yetkili Kişi : Sadi İlmi YÜKSEKBAŞ

- Müşterilerimiz memnuniyet, şikayet ve önerilerini bildirmek için www.hatboru.com sitesinde ulaşabilecekleri HB. LB. FR.046 Şikayet Öneri Formu'nu kullanılarak şikayet ve önerilerini laboratuvara iletmek için kullanabilirler.
- Test raporlarının müşterilerimize ulaştırılması; müşteri yetkilisine imza karşılığı veya kargo/posta ile teslim edilmesi şeklinde sağlanır. İç müşteri hariç elektronik ortamda rapor dağıtımı yapılmamaktadır.
- Müşteri aksini talep etmedikçe test raporları orijinal müşteri nüshası 1 adet olarak hazırlanır.

6. REVİZYON BİLGİLERİ

Rev No	Madde No	Değişiklik İçeriği	Yayımlama Tarihi
0		İlk Yayın	24.10.2019
1	5	<u>Yetkili kişi revize edilmiştir.</u>	<u>19.10.2020</u>