



Müşteri İlişkileri ve Teklif Verme Prosedürü



Doküman No
YLDZ.PR.08

İlk Yayın Tarihi
1.11.2022

Revizyon No 4

Revizyon Tarihi
16.03.2026

Sayfa No
1 / 6

YILDIZLAR
YATIRIM
HOLDİNG

1. AMAÇ

Müşterilerden gelen analiz ve hizmet taleplerinin alınması, gözden geçirilmesi, tekliflerin hazırlanması, gerektiğinde sözleşme/protokol oluşturulması, müşteri ile iletişimin yürütülmesi, tekliflerin takibi, müşteri talepleri/şikâyetleri/itirazlarının değerlendirilmesi, rapor sonrası müşteri bilgilendirme faaliyetlerinin yürütülmesi, müşteri memnuniyetinin izlenmesi ve bu süreçlere ait kayıtların yönetilmesine ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

2. KAPSAM ve SORUMLULAR

Müşteri ile ilk temas kurulmasından başlayarak teklif talebinin alınması, teklifin hazırlanması ve revizyonu, sözleşme/protokol oluşturulması, teklif ve sipariş takibi, numune kabul sürecine iş aktarımı, müşteri talepleri/şikâyet/itirazlarının yönlendirilmesi, rapor sonrası müşteri bilgilendirme, müşteri memnuniyeti faaliyetleri, dış laboratuvar/iş birliği süreçleri ve ilgili kayıtların saklanması faaliyetlerini kapsar. Uygulamaların sorumluluğu **Müşteri ve Satış Temsilcisi, Kalite Yönetim Birim Sorumlusu ve Laboratuvar Müdürü**ndedir. Prosedürün onaylanmasından **Laboratuvar Müdürü** sorumludur.

3. TANIMLAR

Teklif (Analiz Talep): Müşteri isteği doğrultusunda hazırlanan hizmetin kapsamını ve fiyat bilgisini içeren dokümandır.

Faaliyet Kapsamı: İlgili Bakanlık tarafından yetki alınmış ürün/ürün gruplarında yapılan analizlerdir.

Analiz Süresi: Laboratuvar tarafından kabul edilen numunenin analizinin gerçekleştirilmesi için gerekli olan teknik süre.

KYS: Kalite Yönetim Sistemi

İç Müşteri: KYS içindeki tüm birimler

Dış Müşteri: Laboratuvarın hizmet sunduğu gerçek veya tüzel kişilerdir.

DL: Dış Laboratuvar

QDMS: Dokümantasyon Sistemi için kullanılan yazılım.

4. UYGULAMA

- ❖ Müşteri Potansiyeli Olan Firmalara Ulaşılması
- ❖ Teklif Talebinin Alınması
- ❖ Teklif Hazırlaması
- ❖ Sözleşme/Protokol Hazırlanması
- ❖ Müşterilere İletilen Tekliflerin Takibi
- ❖ Numune Girişi İşlemleri
- ❖ Rapor Sonrası Müşteri Bilgilendirme

HAZIRLAYAN

Laboratuvar Müdürlüğü_Kalite Yönetim
Birim Sorumlusu
TUĞBA DİLEK ERKAN

KONTROL EDEN

Laboratuvar Müdürlüğü_Kalite Yönetim
Birim Sorumlusu
TUĞBA DİLEK ERKAN

ONAYLAYAN

Laboratuvar Müdürlüğü_Laboratuvar
Müdürü
YALÇIN ÖZ

Dokümanın basılı hali kırmızı renkli "Kontrollü Kopya" mührü ile geçerlidir.

- ❖ Müşteri İstek ve İtirazları
- ❖ İş Birliği / Taşeron Laboratuvar Belirleme ve Takip Süreçleri
- ❖ Anketler

4.1. Müşteri Potansiyeli Olan Firmalara Ulaşılması

- Müşteri ve Satış Temsilcisi** potansiyel müşteriler ile aktif ziyaret, telefon, e-posta veya diğer iletişim araçları aracılığıyla iletişime geçer.
- Yapılan ziyaretler, görüşmeler ve iletişim faaliyetleri **Müşteri ve Satış Temsilcisi** tarafından açıklamaları ile birlikte ortak veri sistemine kayıt altına alınır.
- Müşteri ve Satış Temsilcisi** iletişim kurduğu firmalarda yetkili kişiler ile görüşerek hizmet taleplerini belirler ve alınan talep doğrultusunda müşteriye teklif iletir.
- Müşteri ziyaretlerine ilişkin rota planları **Müşteri ve Satış Temsilcisi** tarafından oluşturulur. Hazırlanan rut planları sözlü veya yazılı olarak **Laboratuvar Müdürü**'ne iletilir ve gerekli değerlendirmeler yapılır.
- Laboratuvar Müdürü**, belirli periyotlarda yapılan arama ve ziyaret faaliyetlerinin etkinliğini değerlendirmek amacıyla toplantılar gerçekleştirir.

Müşterinin laboratuvar olması durumunda; iş birliği veya dış laboratuvar kapsamında çalışılabilecek parametre listesi, ilgili mevzuat hükümleri ve tarafların yetki belgeleri dikkate alınarak **Müşteri ve Satış Temsilcisi** ve/veya **Laboratuvar Müdürü** tarafından hazırlanır. Sözleşme hazırlık aşamasında ödeme koşulları, indirim oranları ve diğer ticari şartlar belirlenir.

4.2. Teklif Talebinin Alınması

- Müşteriler teklif taleplerini sözlü veya yazılı olarak; ziyaret, telefon, e-posta, internet, kargo eşlik belgeleri veya laboratuvara doğrudan başvuru yoluyla iletebilir. *Teklif talebi alınırken asgari olarak aşağıdaki bilgiler temin edilir:*
 - ❖ Müşteri Bilgileri
 - ❖ Talep Edilen Analiz veya Hizmetin Tanımı
 - ❖ Raporla İstenen Özel Bilgiler
 - ❖ Analiz Periyotları ve Raporlama Terminleri
 - ❖ Rapor Dili
 - ❖ Uygunluk Değerlendirmesi, Görüş ve Yorum Talebi Olup Olmadığı
 - ❖ Ödeme Koşulları
 - ❖ Numune Alma Ve Gönderim Bilgileri
 - ❖ Varsa Özel Teknik, Ticari Veya Mevzuat Şartları
- Gerekli görüldüğünde müşteriden şartname, standart, teknik doküman, spesifikasyon veya referans bilgi talep edilir. İhtiyaç halinde müşteri ile toplantı yapılabilir veya tesis ziyareti gerçekleştirilebilir.

HAZIRLAYAN

Laboratuvar Müdürlüğü_Kalite Yönetim
Birim Sorumlusu
TUĞBA DİLEK ERKAN

KONTROL EDEN

Laboratuvar Müdürlüğü_Kalite Yönetim
Birim Sorumlusu
TUĞBA DİLEK ERKAN

ONAYLAYAN

Laboratuvar Müdürlüğü_Laboratuvar
Müdürü
YALÇIN ÖZ

4.3. Teklif Öncesi Gözden Geçirme

8. Teklif hazırlanmasından önce, talep edilen analiz veya hizmet aşağıdaki yönlerden gözden geçirilir:

- ❖ Faaliyet Kapsamına Uygunluk
- ❖ Personel Yeterliliği
- ❖ Cihaz, Ekipman ve Altyapı Uygunluğu
- ❖ Metot Yeterliliği
- ❖ Numune Kabul ve Muhafaza Şartları
- ❖ Raporlama Gereklilikleri
- ❖ Termin Uygunluğu
- ❖ Gerekli İse Dış Laboratuvar Kullanımı İhtiyacı

9. Analiz metodu müşteri tarafından belirtilmemiş ise laboratuvar tarafından uygun standart veya valide edilmiş metot seçilir ve müşteriye bildirilir.

10. Laboratuvar tarafından teknik olarak gerçekleştirilemeyen analiz veya hizmetler için uygunluğu değerlendirilmiş dış laboratuvarlardan hizmet alınabilir. Bu durumda müşteri bilgilendirilir ve gerekli hallerde müşteri onayı alınır.

11. Dış laboratuvarların seçimi, yetkinliğinin değerlendirilmesi, yetki ve akreditasyon durumlarının doğrulanması ile performanslarının izlenmesi işlemleri Taşeron/İş Birliği Yapılan Lab. Seçme ve Değerlendirme Talimatı kapsamında yürütülür.

4.4. Teklifin Hazırlanması

12. Fiyat Teklif isteğini alan **Müşteri ve Satış Temsilcisi** isteği alırken, aşağıda belirtilen bilgileri mutlaka almalıdır.

- ❖ Müşteri hakkında bilgiler (firma /şahıs, adres, ticari bilgiler vb.)
- ❖ İstenen analizlerin veya hizmetin tanımı
- ❖ Varsa analiz raporunda istenen özel bilgiler (metod, karar kuralı, görüş, yorum, limit bilgisi, rapor dili, uygunluk değerlendirmesi, vb.)
- ❖ Analiz periyotları ve sonuçlandırma (rapor) tarihleri
- ❖ Ödeme koşulları

13. Teklifler **Fiyat Teklifi Formu (YLDZ.FR.103)** kullanılarak hazırlanır ve müşteriye iletilir.

14. Fiyat teklif formu hazırlanırken **Fiyat Teklif Listesinden (YLDZ.LS.01)** ardışık sıraya göre hazırlanan 'Teklif Numarası' alınır. Müşteriden alınan bilgiler doğrultusunda Fiyat Teklif Formu hazırlanır.

15. Müşterinin talep ettiği analizler teknik olarak tarafımızca gerçekleştirilemiyor ise Taşeron Laboratuvar'lar alternatif olarak kullanılabilir ve Taşeron Laboratuvar bilgisi teklif formunda müşterinin bilgisine sunulur.

HAZIRLAYAN

Laboratuvar Müdürlüğü_Kalite Yönetim
Birim Sorumlusu
TUĞBA DİLEK ERKAN

KONTROL EDEN

Laboratuvar Müdürlüğü_Kalite Yönetim
Birim Sorumlusu
TUĞBA DİLEK ERKAN

ONAYLAYAN

Laboratuvar Müdürlüğü_Laboratuvar
Müdürü
YALÇIN ÖZ

16. **Müşteri ve Satış Temsilcisi** tarafından hazırlanarak müşteriye iletilen teklifler onaylandığında sözleşme niteliği taşımaktadır. Sözleşme niteliği taşıyan teklifin geçerlilik süresi 30 gündür.
17. **Müşteri ve Satış Temsilcisi** ilgili teklif onaylandığında, **Laboratuvar Müdürü** ile **Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusuna** na mail olarak bilgilendirme yapılır.
18. Ortak server üzerinden manuel olarak tutulan **Fiyat Teklifi Listesi (YLDZ.LS.01)** ne teklifin süreci hakkında bilgiler işlenir. (Onay durumu, Tarihi, vb.)
19. Müşteri Teklifte revizyon yapmak isterse Teklif Numarası revize edilerek teklif numarasının sonuna D-(1,2,3 vb.) ve güncel tarihli olarak yeniden hazırlanan teklif iletilir. (Örn.1D-1)
20. Revizyon yapılan teklifler manuel tutulan Fiyat Teklifi Listesinde de güncellenir.
21. Teklifin oluşturulması ve onaylanması aşamalarında müşteri ile yapılan görüşmeler neticesinde aktarılan müşteri talepleri (ing rapor talebi, limit talebi, finansör bilgileri vb.) **Laboratuvar Müdürü** ile **Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusuna** na mail olarak bilgilendirme yapılır.
22. Müşteriye iletilen teklifler kaşe, imza, e-mail üzerinde onaylanabileceği gibi sms, WhatsApp üzerinden yazılı olarakda onaylanabilir.
23. Eğer müşteriler iletilmiş olan teklife sözlü onay veriyorsa, teklifi ileten kişi iş aktarımı yaparken “müşterimiz teklifimizi onaylamıştır” şeklinde veya benzeri bir ifade ile alınan onayı belirtir.
24. Numune kabul ve raporlama departmanına gönderilen tekliflerde herhangi bir iptal ya da değişiklik olursa ve yeniden teklif iletilmesi gerekli ise, numune kabul ve raporlama departmanına gönderilen teklifin üzerinden revize mail iletilmelidir.
25. Müşteri onayladığı sözleşmesinden daha sonra herhangi bir nedenle ve herhangi bir aşamada vazgeçmek, analizi iptal ettirmek ya da analiz sayısını azaltmak isterse; analizin başlanmış olup-olmaması, analiz sayısı, analizin maliyeti göz önüne alınarak analizler bedelsiz olarak iptal edilebilir ya da bedeli istenebilir.
26. Müşteri onayladığı sözleşmesinden daha sonra herhangi bir nedenle ve herhangi bir aşamada analiz ekletmek isterse; analiz ve yapılabilirlik durumuna göre teklif ilave edilecek parametreleri içerecek şekilde güncellenir ve müşteriden yazılı veya sözlü onay alınır.
27. Müşteri talebinin, analize başladıktan sonra, herhangi bir nedenle kuruluşumuzda karşılanamaması durumunda, müşteri derhal bilgilendirilir, müşteri isteği doğrultusunda ne yapılacağına beraber karar verilir.
28. Müşteri kendisine sunulan Fiyat Teklifi’ ni onaylamadan numune göndermesi durumunda kendisine sunulan son teklifi kabul etmiş, sözleşmeyi onaylamış kabul edilir.

4.5. Sözleşme/Protokol Hazırlanması

29. Sözleşme/Protokol ‘ün yapılabilmesi için iki yöntem uygulanır;

a. **Fiyat Teklif Formu (YLDZ.FR.103)** ‘nun müşteri yetkilisi tarafından onaylanarak fax, e-mail ya da aslının iletilmesi

HAZIRLAYAN

Laboratuvar Müdürlüğü_Kalite Yönetim
Birim Sorumlusu
TUĞBA DİLEK ERKAN

KONTROL EDEN

Laboratuvar Müdürlüğü_Kalite Yönetim
Birim Sorumlusu
TUĞBA DİLEK ERKAN

ONAYLAYAN

Laboratuvar Müdürlüğü_Laboratuvar
Müdürü
YALÇIN ÖZ

b. Fiyat Teklif Formu'na ilave şartlar eklenerek **Sözleşme/Protokol** haline getirilmesi yani müşteri tarafından veya tarafımızdan hazırlanan Sözleşme Formunun oluşturulması ve karşılıklı olarak onaylanması.

30. Teklif Formu'na **Müşteri ve Satış Temsilcisi** nin kontrol ve onayı veya müşteri talebiyle eklenen ilave şartlar ile oluşturulan Sözleşme Formu **Laboratuvar Müdürü**nün onay ve imzasına sunulur. İmzalanan Sözleşme her iki tarafın da mutabık kaldığı değişiklikleri kapsamaktadır.

4.6. Müşterilere İletilen Tekliflerin Takibi

- 31.** Müşterilere verilen teklifler/sözleşmeler kapatılana kadar Müşteri ve Satış Temsilcisi tarafından takip edilir.
- 32.** Teklif/sözleşme geçerlilik süresi raporlama işlemi tamamlandıktan sonra sona erer.
- 33.** Müşteri ve Satış Temsilcisi Fiyat takip listesinde olan müşterileri belirli periyotlarda arayarak sürecin güncel ilerlemesini sağlar ve olumlu veya olumsuz olan tekliflerin durumu bu listeye işlenerek tamamlanır.

4.7. Numune Giriş İşlemleri

- 34.** Müşteri ve Satış Temsilcisi tarafından hazırlanıp müşteriye iletilen teklifler onaylandıktan data server ve/veya e-mail olarak Numune Kabul ve Satış Temsilcisine iletilir. **Numune Kabul ve Raporlama Birimi Sorumlusu** kargoyla gelen ve mevcutta olup yeni fiyat belirlenmeyecek müşterilerin iş aktarımını yapabilmek için, **Müşteri ve Satış Temsilcisi** ve/veya **Laboratuvar Müdürü**ne bilgi verilir. Yeni teklif oluşturularak **Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusuna** aktarımı yapılır.
- 35.** Bu aşamada raporda belirtilecek olan limit bilgisi, analiz amacı, fatura bilgisi gibi konularda müşteri ile mutabık kalınır.
- 36.** Müşterilerin numune gönderimlerinde kullandıkları **Analiz Talep Bildirim Formu (YLDZ.FR.116), (YLDZ.FR.117), (YLDZ.FR.111)** QDMS sisteminde kayıtlı güncel versiyon olmalıdır. Numune gönderimlerinde Müşteriler kendi formlarını da kullanabilirler. Bu formların içerdiği bilgilerde Numune Kabul ve Raporlama Birimi Sorumlusu için eksik bilgiler varsa ilgili kişilerce bu eksiklikler tamamlanır.
- 37.** Müşteri tarafından teslim edilen ya da kargo ile ulaşan numuneler kontrol edilir. Gelen numuneye göre teklifte revizyon gerekli ise düzenleme yapıldıktan sonra Numune Kabul ve Raporlama Birim Sorumlusuna iletimi sağlanır.
- 38.** Laboratuvar, müşterilere ait tüm bilgi, numune ve analiz sonuçlarının gizliliğini ISO/IEC 17025 Madde 4.2 kapsamında korur. Müşteriye ait bilgiler müşterinin yazılı izni olmadan üçüncü taraflarla paylaşılmaz.
- 39.** Gerekli gizlilik koşullarının sağlanması ile müşteri istediği zaman laboratuvar ortamında çalışılan analizlerini izleyebilir ve şahit numune laboratuvar tarafından ayrıldıktan sonra kalan numuneyi talep ederse alabilir. Talep edilen numunenin laboratuvardan çıkartılması için **Numune Kabul ve Raporlama Birimi Sorumlusu** ve/veya **Kalite Yönetim Birim Sorumlusu** tarafından Kurum Dışına Çıkarılacak Numune Formu doldurulup ilgili Laboratuvar Sorumlusuna iletilir.

HAZIRLAYANLaboratuvar Müdürlüğü_Kalite Yönetim
Birim Sorumlusu
TUĞBA DİLEK ERKAN**KONTROL EDEN**Laboratuvar Müdürlüğü_Kalite Yönetim
Birim Sorumlusu
TUĞBA DİLEK ERKAN**ONAYLAYAN**Laboratuvar Müdürlüğü_Laboratuvar
Müdürü
YALÇIN ÖZ

4.8. Müşteri Taleplerinin Alınması ve Müşteri İstek İtirazları

- 40.** Müşterinin aldığı hizmet karşısında gösterdiği her türlü olumlu veya olumsuz geri bildirimi, talep olarak kabul edilip değerlendirilir. Talepler sözlü ve/veya yazılı, e-posta, telefon ve/veya internet yolu ile veya anket çalışmaları esnasında alınabilir.
- 41.** Müşteri talebini alan ilgili personel, QDMS sistemi üzerinden konuya ait talebin sorumlusuna aksiyon açarak görev ataması yapar. Akabinde **Uygunsuzluk ve Şikayet Yönetimi Prosedürüne (YLDZ.PR.12)** uygun olarak müşteri talebinin takibi yapılarak müşteriye dönüş sağlanır. Müşteriye talebine karşılık en geç 2 gün içerisinde dönüş yapılmalıdır.
- 4.9.** Uygunluk değerlendirmesi talep edilmesi durumunda uygulanacak karar kuralı, müşteriye teklif aşamasında Analiz Talep Bildirim Formu veya Teklif Formu aracılığıyla bildirilir. Müşteri tarafından kabul edilen karar kuralı analiz raporunda belirtilir. Karar kuralının uygulanmasına ilişkin esaslar **Karar Kuralı Talimatı (YLDZ.TA.140)** doğrultusunda yürütülür.

4.10. İş Birliği / Taşeron Laboratuvar Belirleme ve Takip Süreçleri

- 42.** Laboratuvarın faaliyet kapsamı dışında kalan veya teknik olarak gerçekleştirilemeyen analiz ve hizmetler için uygunluğu değerlendirilmiş iş birliği yapılan dış laboratuvarlardan hizmet alınabilir. Dış laboratuvar kullanılması durumunda müşteri bilgilendirilir ve gerekli hallerde müşteri onayı alınır. İş birliği yapılacak laboratuvarların seçimi, yetkinliğinin değerlendirilmesi ve performanslarının izlenmesi Taşeron / İş Birliği Yapılan Laboratuvar Seçme ve Değerlendirme Talimatı doğrultusunda yürütülür.

4.11. Anketler

- 43.** Müşteri memnuniyetinin ölçülmesi amacıyla müşterilere yılda 1 defa **Kalite Yönetim Birim Sorumlusu** ve/veya **Müşteri ve Satış Temsilcisi** tarafından memnuniyet anket gönderimleri sağlanır. Anket sonuçları **Kalite Yönetim Birim Sorumlusu** tarafından değerlendirilir 3 puan altında verilen başlıklar için QDMS sisteminde kayıtlar oluşturur. Alınan aksiyonlar **Müşteri ve Satış Temsilcisi** tarafından firma ile paylaşılır. Müşteri memnuniyet anketlerinin uygulanması, değerlendirilmesi ve sonuçların analiz edilmesi **Memnuniyet Değerlendirme Talimatı (YLDZ.FR.134)** kapsamında yürütülür.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

YLDZ.FR.100-Ziyaretçi Laboratuvar Gizlilik Taahhütnamesi
YLDZ.FR.101-Analiz Tekrarı ve İzleme Talep Formu
YLDZ.FR.102-Kalite Yönetim Birim Sorumlusu Tarafsızlık ve Gizlilik Taahhütnamesi
YLDZ.FR.99-Müşteri Memnuniyeti Anket Formu
YLDZ.TA.134-Memnuniyet Değerlendirme Talimatı

6. REVİZYONLAR:

R(4) - Doküman kodu, amacı, kapsamı, tanımlar, ve uygulama maddeleri revize edilmiştir.

HAZIRLAYAN

Laboratuvar Müdürlüğü_Kalite Yönetim
Birim Sorumlusu
TUĞBA DİLEK ERKAN

KONTROL EDEN

Laboratuvar Müdürlüğü_Kalite Yönetim
Birim Sorumlusu
TUĞBA DİLEK ERKAN

ONAYLAYAN

Laboratuvar Müdürlüğü_Laboratuvar
Müdürü
YALÇIN ÖZ