

	VİTSAN GÖZETİM MÜMESSİLLİK VE TİC. A.Ş. LABORATUVARLARI		
	HİZMET STANDARDI		
REV.NO: 0	REVİZYON TARİHİ: -	YAYIN TARİHİ: 15.06.2003	DOKÜMAN NO: VL-KEK-04

Çok çalışılan müşteriler için telefonda sipariş kabul edilebilecek, yazışmalarla müşteri sıkılmayacak.

İlk defa çalışılan müşterilerden mecburi olarak bir başvuru yazısı e-mail, posta veya faks gibi yollarla kabul edilecek.

Müşterinin gönderdiği numunenin sonucu en geç 48 saat içinde müşteriye rapor olarak fakslanacak. Raporun kendisi en geç bir hafta içinde müşteriye ulaştırılacak.

Çok çalışılan müşteriler acil durumlarında biten deneylerin sonuçlarını telefonda öğrenebilecek.

Her müşteri kendisine ait numunenin test edilmesini izleyebilecek, laboratuvar bu konuda gerekli önlemleri alacak.

Müşteriler gelecekte olması muhtemel değişiklikler konusunda bilgilendirilecek, eğer laboratuvardan sürekli aldığı bir testten ilerde yararlanamayacaksa bu konuda tedbir alabilmesi ve mağdur olmaması sağlanacak.

Vitsan'da yapılan testlerin veya yapılmaması da hakkında bilgi sahibi olunan testlerin birbirleri ile ilgisi ve farkları konusunda müşteri ihtiyaç duyduğunda bilgilendirilecek.

Vitsan kendi test metotlarını rekabet içinde olmadığı müşterilere sunacak, standart metotların müşteriye telif hakları yüzünden verilemeyecektir.

REVİZYON DURUMU

Revizyon No: 0, ilk yayın, 15.06.2003

Hazırlayan: Serhan YÖRÜK Müdür	Onaylayan: Mehmet SARI Genel Müdür	Sayfa No: 1 / 1
-----------------------------------	---------------------------------------	-----------------