

PFIFFNER Laboratuvarı yapısı ve işleyişi ile uluslararası kabul görmüş akreditasyon standartlarını, yerel yasal şartları ve müşteri taleplerini en etkin biçimde karşılayacak şekilde oluşturulmuştur.

1) Tarafsızlık :

PFIFFNER Laboratuvarı'nın verdiği laboratuvar hizmetini her türlü mali, idari, siyasi ve ticari baskıdan uzak tam bağımsız ve tarafsız bir şekilde vermesi, üst yönetim dahil bütün laboratuvar personeli için temel düşüncedir. PFIFFNER laboratuvarının akredite olduğu veya faaliyet göstereceği her türlü hizmette din, dil, ırk, siyaset ve coğrafi bölge farkı gözetmeksizin her talebe PFIFFNER Laboratuvarı Kalite Politikası'nda belirtildiği gibi cevap verir.

Tarafsızlığını korumaya yönelik olarak, laboratuvarında yer alan bütün personel Laboratuvar Personeli Tarafsızlık Bağımsızlık Taahhüdü'nü imzalamış ve bunu uygulamayı kendisine temel prensip olarak edinmiştir.

PFIFFNER Laboratuvarı deney faaliyetlerinin tarafsızlığını ve bağımsızlığını tehlikeye düşürebilece, çıkar çatışması yaratabilecek durumları ve risklerini tanımlamıştır. Riskleri minimize veyahut elimine etmek amacıyla alınan önlemleri ve yürürlükteki yaptırımları açıklamıştır.

PFIFFNER Laboratuvarı'nın kadrolu ve/veya dış kaynaklı personelinin PFIFFNER adına gerçekleştirdiği her türlü deney veya muayene hizmeti; karşılığında alınan ücretler deney veya muayene hizmetinin sonucundan bağımsız olarak belirlenir. PFIFFNER laboratuvarı kullanacağı personel ile ilgili olarak önceden müşterilerinin teyidini alır ve rekabet şartlarını ve kurallarını gözetir.

2) Yeterlilik :

PFIFFNER Laboratuvarı yaptığı ve yapacağı tüm faaliyetlerde personel, teknik uzman, bilgi, altyapı, çalışma ortamı, ekipman gibi konularda yeterlilik analizi, gözden geçirme ve planlama gerçekleştirir. PFIFFNER Laboratuvarı verdiği bütün hizmetleri ciddiye alır ve sektördeki PFIFFNER kalitesi adına sadık kalır.

PFIFFNER Laboratuvarı verdiği her hizmet için etik kurallarına tam olarak uyar. Faaliyette bulunduğu tüm konularda yeterli sayıda personel yetiştirir ve bu personelin performansı düzenli aralıklarla değerlendirilir. İç denetim sonuçları, akreditasyon kurumları raporları, düzeltici/önleyici faaliyet sonuçları, yönetimin gözden geçirme toplantıları sonuçları dikkate alınarak yeterlilik analizleri yapılır.

a) Finansal Yeterlilik

Personel giderleri, vergi ve kamusal harcamalar, personel eğitim giderleri, bakım onarım ihtiyaç maliyetleri, cihaz maliyetleri, kalibrasyon maliyetleri PFIFFNER A.Ş. tarafından karşılanır. İhtiyacı olduğu her türlü satın alma, satış, insan kaynakları, muhasebe vb. gibi faaliyetleri için ilgili PFIFFNER A.Ş. birimlerini kullanır. Hizmet verdiği faaliyetlerden kaynaklanabilecek riskler için mesleki sorumluluk sigortası yaptırılmıştır.

3) Açıklılık :

PFIFNER Laboratuvarı, başvuru yapacak kuruluşların ihtiyaç duyabileceği bilgi ve dokümanları, web sitesinde bulundurur. Deney talep formu ve Laboratuvar ve Muayene Birimi Sözleşme Metni'nde ücretlendirme, hizmet şartları açık bir şekilde yer alır ve herhangi bir işleme başlamadan önce müşteriye teyit için sunulur.

4) Gizlilik :

Kuruluşlarla yapılan sözleşmelerde, tüm aşamalarda tarafsızlık ve gizlilik ilkesine bağlı kalınacağı taahhüt edilmektedir. PFIFNER Laboratuvarı tüm çalışanları imzaladığı PFIFNER Laboratuvarı Gizlilik, Tarafsızlık ve Bağımsızlık Taahhüdü'nde bağlı olacağı koşulları belirtmiştir. Ayrıca Laboratuvar ve Muayene Birimi Sözleşme Metni'nde PFIFNER Laboratuvarı'nın hizmet verdiği bir müşteriye ait herhangi bir bilgi veya dokümanın üçüncü taraflarla paylaşılmayacağı ve iletilmeyeceğini, gizlilik gerektiren durumları belirtmiştir. Gizlilik gerektiren durumlar sadece ilgili yasal otoritelere ve akreditasyon kuruluşlarına açıktır.

PFIFNER laboratuvarlarında yapılan muayene veya deney işlemleri şirket içerisinde yer alan yerel ağ bağlantısıyla (LAN) ile takip edilmektedir. Fabrika içerisinde sadece yetkisi belirlenen personel tarafından bu test sonuçlarının takibi yapılabilmektedir. Müşterilerle, kendilerine ait transformatörlerin deney veya muayene raporları mail veya kendileriyle sınırlı ağ erişimiyle sağlanmaktadır. İsteyen müşterilere basılı kopyalar nakliye esnasında teslim edilmektedir. Bu ağ erişiminin şifreli olması hem yetkisiz personelin bu sonuçlara erişmesini veya değiştirmesini engellemekte, hem de müşteri bilgilerin gizli kalmasını sağlamaktadır.

Yapılan sözleşme ve verilecek hizmetler bilgisayar ortamında ve basılı kopya olarak saklanır. Bilgisayar ortamında saklanan kopyaların bulunduğu ağa erişimi olan personel önceden belirlenmiştir. Basılı kopyalar ise Laboratuvar ve Muayene Birimi Raportörü tarafından saklanır.

5) Şikayetlerin Çözümlemesi :

PFIFNER Laboratuvarı'nın sağladığı herhangi bir hizmetten memnun kalmayan bir müşteri, şirket web sitesinde yer alan şikayet formu doldurduktan sonra bu formu posta veya e-posta yoluyla Laboratuvar mail adresine (laboratuvar@pfifner.com.tr) yönlendirir. İlgili şikayetin değerlendirilmesi ardından Muayene ve Laboratuvar Birimi Teknik Yöneticisi müşteri ile iletişime geçer.

6) İtirazların Çözümlemesi

PFIFNER Laboratuvarı'nın sağladığı herhangi bir hizmetin sonucuna itirazı olan bir müşteri, şirket web sitesinde yer alan şikayet formu doldurduktan sonra bu formu posta veya e-posta yoluyla Laboratuvar mail adresine (laboratuvar@pfifner.com.tr) yönlendirir. İlgili itirazın değerlendirilmesi ardından Muayene ve Laboratuvar Birimi Teknik Yöneticisi müşteri ile iletişime geçer.