

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Dünya Laboratuvar Ölçüm Analiz ve Müh. Ltd. Şti.'nin, müşterilerin veya laboratuvarın gizli kalması gereken bilgilerin gizliliği ve laboratuvarın her türlü taraf için tarafsızlık ilkesine uygunluğunu belirten, TS EN ISO/IEC 17025 standardına uygun olarak kalite yönetim sisteminde, tarafsızlık ve gizlilik ile ilgili yöntem oluşturmaktır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, Dünya Laboratuvar Ölçüm Analiz Ve Müh. Ltd. Şti.'nde laboratuvar hizmetlerinin yürütülmesi esnasında tarafsızlığa gölge düşürecek her türlü ticari, mali yada diğer baskılara izin vermeden, elde edilen veya oluşturulan her türlü bilginin veya dokümanın gizliliği ile ilgili müşteriye sunulan hizmet konularını kapsar.

3. SORUMLULUK VE YETKİ

Kuruluş içindeki her türlü bilgi veya dokümanın gizliliği ve laboratuvarın tarafsızlık süreçleri, laboratuvar bünyesindeki yönetim ve her personel yetkili ve sorumludur.

4. TANIMLAR ve KISALTMALAR

Bu prosedürde herhangi bir tanımlama ve kısaltma bulunmamaktadır.

5. PROSEDÜR DETAYI

5.1. Tarafsızlık

5.1.1. Laboratuvar, faaliyetlerini yürütürken tarafsızlığı koruyacağını ve her türlü taraf için tarafsız olduğunu beyan eder.

5.1.2. Laboratuvar tarafsızlığa gölge düşürecek her türlü ticari, mali veya diğer baskılara izin vermeyecek şekilde faaliyetlerini sürdürür.

5.1.3 Laboratuvar yönetimi F-006 Organizasyon Şeması'na göre, Şirket Müdürü, Laboratuvar Müdürü ve Teknik Bölüm Sorumlusu ve Şirket sahibi/sahipleri tarafsızlığa bağlı kalacağını F-003 Yönetim Taahhütnamesi ile taahhüt etmektedir.

5.1.4 Laboratuvar yönetimi, laboratuvarın kendi faaliyetlerinden veya ilişkilerinden ya da laboratuvar personellerinin ilişkilerinden kaynaklanacak riskler de dahil olmak üzere tarafsızlığı etkileyebilecek riskleri tanımlamıştır. (L-24 Risk Listesi)

5.1.5 Laboratuvarda görevli her bir personele F-004 Personel Tarafsızlık ve Gizlilik Taahhütnamesi, laboratuvara gelen her ziyaretçi için F-005 Ziyaretçi Gizlilik Taahhütnamesi imzalatılmaktadır.

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN LABORATUVAR MÜDÜRÜ
SERHAT ÖZTÜRK YENİLMEZ 04.01.2022	ÜMİT ARICIOĞLU 04.01.2022

5.2 Gizlilik

5.2.1 Laboratuvar faaliyetleri sırasında elde edilen veya oluşturulan bilgilerin yönetimi PR-02 Müşteri ve İş Yönetim Prosedürü ve PR-07 Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne göre yapılmaktadır. Laboratuvar müşteriye ait bilgileri üçüncü kişilerle paylaşmadan önce müşteriyi bilgilendirir. Bilgilerin müşteri tarafından paylaşılması veya laboratuvar ile müşteri arasında anlaşma olduğu durumlar hariç diğer tüm bilgiler özel durum olarak değerlendirilip bu bilgiler mahrem bilgi olarak kabul edilir.

5.2.2 Bütün kayıtlar, emniyetli bir şekilde ve gizlilik içinde muhafaza edilmektedir. (PR-07 Kayıtların Kontrolü Prosedürü)

5.2.3 Laboratuvarın gizli bir bilgiyi açıklamaya, kanunen zorunlu olduğu veya sözleşmeden kaynaklı olarak yetkili kılındığı hallerde, yasal olarak engellenmedikçe müşteri veya ilgili kimse, açıklanacak bilgi konusunda haberdar edilir (PR-02 Müşteri ve İş Yönetim Prosedürü). Laboratuvarda gizli bilginin açıklanması Laboratuvar Müdürü tarafından yapılır.

5.2.4 Müşteri dışındaki kaynaklardan müşteri hakkında bilgi edinilmesi durumunda, bu bilgiler müşteriyle laboratuvar arasında gizli tutulacaktır. Bilginin sağlayıcısı laboratuvarca gizli tutulup bilgiyi sağlayan kaynak tarafından onaylanmadığı sürece müşteriyle paylaşılmayacaktır.

5.2.5 Laboratuvar çalışanları, ziyaretçiler ve dış tedarikçiler laboratuvar faaliyetleri gerçekleştirilirken elde edilen tüm bilgileri gizli tutmasını sağlamak amacıyla F-004 Personel Tarafsızlık ve Gizlilik Taahhünamesi ve F-005 Ziyaretçi Gizlilik Taahhünamesi kullanılmaktadır.

5.2.6 Laboratuvar, müşteri bilgilerinin gizliliği ile ilgili hususları müşteri ile yapılacak sözleşmede (F-049 Teklif/Sözleşme Formu) müşteriye bildirmektedir.

5.2.7 Kanun, mevzuat vb. gerekliliklerinin standardın gerekliliği ile çakıştığı durumlarda yasal hükümler geçerlidir. Yasal otoritenin müşterinin haberi olmadan müşteriye dair bilgilere ulaşmak istediğinde, bilgilerin paylaşıldığı ile ilgili hususta müşteriye bilgi verilmez. Bu durumu F-049 Teklif Sözleşme Formu ile müşterilerine belirtir.

5.3 Müşteriye Hizmet

5.3.1 Müşterilerin laboratuvar ziyareti sırasında, diğer müşterilere ait bilgilerin gizliliğinin sağlanması konusunda gerekli tedbirler alınır. Laboratuvarı ziyaret eden müşteriye, F-005 Ziyaretçi Gizlilik Taahhünamesi imzalatılır.

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN LABORATUVAR MÜDÜRÜ
SERHAT ÖZTÜRK YENİLMEZ 04.01.2022	ÜMİT ARICIOĞLU 04.01.2022

6. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

- DKD-001 TS EN ISO/IEC 17025 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği İçin Genel Gereklilikler
- DKD-134 Laboratuvarların Akreditasyonuna Dair Rehber
- F-004 Personel Gizlilik Taahhütnamesi
- F-005 Ziyaretçi Gizlilik Taahhütnamesi
- F-006 Organizasyon Şeması
- PR-02 Müşteri ve İş Yönetim Prosedürü
- PR-07 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- L-24 Risk Listesi

7. REVİZYON DURUMU

04.01.2022 tarihinde yayınlanmıştır.

ELEKTRONİK NÜSHA. BASILI HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

HAZIRLAYAN KALİTE YÖNETİCİSİ	ONAYLAYAN LABORATUVAR MÜDÜRÜ
SERHAT ÖZTÜRK YENİLMEZ 04.01.2022	ÜMİT ARICIOĞLU 04.01.2022