



**ANKARA TİCARET BORSASI
HUBUBAT TEKNOLOJİLERİ LABORATUVARI**

MÜŞTERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No: P04	Yayın Tarihi: 03.12.2012	1/5
Rev. No: 03	Rev. Tarihi: 24.02.2021	

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedürün amacı, ATB Laboratuvarı'nda verilen hizmetin kalitesini ve güvenilirliğini artırmak için müşterilerden gelen taleplerin karşılanabilmesini, müşteri memnuniyetini, müşteri anket ve şikayetlerinin değerlendirilmesini ve bunun sonucunda kalite sisteminde gerekli iyileştirmeleri yaparak şikayet sayısını azaltmak için bir sistem oluşturmaktır.

2. KISALTMALAR VE TANIMLAR

ATB :Ankara Ticaret Borsası

LAB.KY :Laboratuvar Kalite Yöneticisi

YSY :Yetkili Sınıflandırıcı Yöneticisi

YGG :Yönetimin Gözden Geçirme Toplantısı

Müşteri: Analiz yaptırmak amacıyla laboratuvarımıza numune getiren Kurum/Kuruluş/Kişi'dir.

3. UYGULAMA

3.1. Müşteriye Hizmet

ATB Laboratuvarı, müşteriye ilgili açık ve tarafsız davranmak konularına önem vermektedir.

ATB Laboratuvarı'nın müşterilerine sunduğu analiz hizmetleri ve fiyatları Analiz Ücret Listesi'nde belirtilmektedir. Müşteriye bu analizler dahilinde hizmet verilmektedir. Talep, Teklif ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü' ne göre talepler alınır. Analiz Ücret Listesi'nde belirtilen analizler dışındaki analiz talebi kabul edilmez.

Müşteriler dilekçe ile başvurarak istekleri doğrultusunda, numunelerin analizlerine tanıklık edebilirler. Müşteri deneye tanıklık etmeden önce, Ziyaretçi Gizlilik ve Sorumluluk Beyanı'nı imzalayarak belirtilen şartları kabul ettiğini göstermek zorundadır. Aksi takdirde deneye tanıklık etmesine izin verilmez.

Ziyaretçi Gizlilik ve Sorumluluk Beyanı gereği deneylere tanıklık etmek isteyen müşteri, laboratuvarda bulunduğu süre içerisinde edindiği bilgilerin/izlenimlerin ve analizin gizliliğini, güvenliğini, çalışan personelin veya kendi güvenliğini riske edecek herhangi bir faaliyette bulunmayacağını ve meydana gelebilecek herhangi bir kaza durumunda oluşabilecek sağlık problemlerinin tüm sorumluluğunu almayı kabul etmektedir. Müşteri kesinlikle deney yapamaz

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Laboratuvar Kalite Yöneticisi	Yetkili Sınıflandırıcı Yöneticisi



**ANKARA TİCARET BORSASI
HUBUBAT TEKNOLOJİLERİ LABORATUVARI**

MÜŞTERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No: P04	Yayın Tarihi: 03.12.2012	2/5
Rev. No: 03	Rev. Tarihi: 24.02.2021	

veya herhangi bir şekilde yapılan çalışmalara müdahale edemez ve tanıklık sırasında laboratuvarın çalışma kurallarına uymak zorundadır.

Müşterilere ait bilgiler ve numuneler gizli tutulur. Müşteri dışındaki (ör. şikâyetçi, düzenleyici merciler) kaynaklardan elde edilen müşteri hakkındaki bilgiler de müşteriyle laboratuvar arasında gizli tutulur ve kaynak tarafından onaylanmadığı müddetçe müşteriyle paylaşılmaz.

Bu sebeple tüm ATB Laboratuvarı personeli tarafından Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı imzalanmıştır. Bu kayıtlar, LAB.KY tarafından muhafaza edilmektedir.

ATB Laboratuvarı Üst Yönetimi, laboratuvar personelinin analiz ve raporlama işlemleri ile ilgili olarak üzerlerinde herhangi bir baskı hissetmeden açık, net, tarafsız çalışma yapabilmesi için Üst Yönetimin Taahhüdü Beyanı'nı imzalamıştır. Bu kayıtlar, LAB.KY tarafından muhafaza edilmektedir.

Daha sonra olabilecek şikayetler vb. amacıyla, dağıtımı yapılacak numunelerden ayrılan ikincil numuneler; 3 gün süreyle muhafaza edilir.

ATB Laboratuvarı yılda bir kez olmak üzere periyodik olarak müşteri memnuniyetini ölçmekte ve izlemektedir. Müşterinin olumlu veya olumsuz geri bildirimleri, analiz talebinde bulunan tüm müşterilere LAB.KY tarafından faks/elden/kargo/posta ile gönderilen Müşteri Memnuniyeti Anketi ile ölçülür. Anket müşterilere anketlerin en geç bir aylık bir süre içerisinde geri gönderilmesi bilgisi belirtilerek gönderilir. Anketler LAB.KY' ye iletilir. LAB.KY anketlerde belirtilen şikayet konularını değerlendirir.

YGG toplantısına sunulmak üzere yılda bir kez müşterilerden geri dönen anket sonuçlarına göre anket memnuniyet oranları hesaplanır. Memnuniyet oranlarını belirlemek için olumlu-memnun (3 ve üzeri puanlar) ve olumsuz-memnun değil (2 ve daha düşük puanlar) cevap sayısı belirlenir. Sonuçlar her bir soru için % cinsinden (olumlu veya olumsuz cevap/ toplam cevap*100) hesaplanır. %30 ve üzeri olumsuz-memnun değil sonucu çıkan konular için LAB.KY tarafından Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre düzeltici faaliyet başlatılır.

YGG toplantılarında, laboratuvarın kendi içinde yaptığı toplantılarda bu değerlendirme raporları sunulur, görüşülür ve Toplantı Tutanak Formu ile kayıt altına alır. Bu kayıtlar LAB.KY tarafından muhafaza edilir. Müşteri memnuniyeti anket sonuçları, YGG toplantısının gündeminde yer alır ve değerlendirilir. Yönetim sisteminin, teknik faaliyetlerin ve müşteri hizmetlerinin iyileştirilmesi yönünde bağlayıcı kararlar alınır.

Laboratuvar; faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi süresince elde edilen veya oluşturulan bütün bilgilerin yönetiminden yasal yükümlülükler doğrultusunda sorumludur. Laboratuvar, kamuya

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Laboratuvar Kalite Yöneticisi	Yetkili Sınıflandırıcı Yöneticisi



**ANKARA TİCARET BORSASI
HUBUBAT TEKNOLOJİLERİ LABORATUVARI**

MÜŞTERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No: P04	Yayın Tarihi: 03.12.2012	3/5
Rev. No: 03	Rev. Tarihi: 24.02.2021	

açık hale getirmek istediği bilgi hakkında müşteriyi önceden bilgilendirilir. Müşteri Bilgilendirme ve Şikayet Takip Formu ile takibi yapılır.

3.2. Müşteriden Gelebilecek Şikayet Türleri

- Deney sonuçlarına yapılan itirazlar ve şikayetler,
- Hizmetin gecikmeli olarak yerine getirilmesi konusundaki itirazlar ve şikayetler,
- Rapordaki bilgilerin (müşteri ismi, adres değişikliği vb.) yanlış olduğuna dair itirazlar ve şikayetler,
- Sözleşme sonrası sapmalar nedeni ile yapılan itirazlar ve şikayetler,
- Deney ve hizmet kalitesine yönelik yapılan itirazlar ve şikayetler (personel eğitimi ve kalitesi, cihazların güvenilirliği ve izlenebilirliği, yönetimin güvenilirliği vb.) şeklinde çeşitli müşteri şikayetleri laboratuvara ulaşabilir.

LAB.KY müşterinin sözlü ve yazılı iletilen ve Müşteri Memnuniyeti Anketi ile iletilen itiraz ve şikayetlerini Müşteri Şikayet Formu'na kaydeder. Şikayet değerlendirmesi LAB.KY tarafından yapılır.

Müşteri ile birlikte yapıcı bir şekilde zaman kaybetmeden sorunun çözülmesi, temel prensiptir.

3.3. Müşteri Şikayetlerinin Değerlendirilmesi

Müşterilerden gelen şikayetler, birer iyileşme fırsatı olarak görülmektedir. Yapılan deneyin kalitesi de dahil ATB Laboratuvarı'nda verilen her türlü hizmet ile ilgili müşteri itiraz ve şikayetleri LAB.KY tarafından incelenir ve alınan karar neticesinde oluşturulan görüş müşteriye itirazlarda yazılı, şikayetlerde yazılı veya sözlü (yüzyüze veya telefonla arayarak) olarak iletilir. Yapılan değerlendirmede şikayetin haklı olduğu kanaatine varılırsa, LAB.KY şikayete konu olan sorunun bir daha tekrarlanmaması ve hatanın tespiti için Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre derhal düzeltici faaliyet başlatır. Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa **LAB.KY** bu durumu müşteriye iletilen cevap yazısında açıklar ve işin tekrarını sağlar.

Müşteri, laboratuvarımız tarafından yapılan ölçümlerin sonuçları hakkında şüphe duyması halinde rapor sonuçlarına itiraz edebilir Söz konusu rapor incelenir, yazım hatası olup olmadığı kontrol edilir. Hata var ise, eski rapor müşteriden geri istenir. Rapor Hazırlama Talimatı'na göre revize rapor gerekli açıklama yapılarak müşteriye sunulur. Yazım hatası yok ise, bu durumda,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Laboratuvar Kalite Yöneticisi	Yetkili Sınıflandırıcı Yöneticisi



**ANKARA TİCARET BORSASI
HUBUBAT TEKNOLOJİLERİ LABORATUVARI**

MÜŞTERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No: P04	Yayın Tarihi: 03.12.2012	4/5
Rev. No: 03	Rev. Tarihi: 24.02.2021	

deneyler sonuçların doğrulanması amacıyla ikincil numune üzerinden tekrarlanır. Analiz sonucunda bir değişiklik saptanmazsa rapor/analiz bulgularının doğruluğu, analiz yönteminin güvenilirliği gibi bilgileri içeren bir yazı ile müşteri bilgilendirilir. Müşterinin itirazının devam etmesi durumunda Referans Yetkili Sınıflandırıcı Laboratuvar'a veya ilgili analizde yetkilendirilmiş başka bir Yetkili Sınıflandırıcı Laboratuvar'a analizini yaptırabilir. Müşterinin talep etmesi durumunda laboratuvarında ayrılmış ikincil numuneden kendisine verilebilir.

Deney sonucunun farklı çıkması durumunda, LAB.KY tarafından derhal Düzeltici Faaliyet Prosedürü'ne göre işlem yapılır. Ortaya çıkan olumsuzluğun, aynı deneyin uygulandığı diğer sonuçlara olan etkisi konusunda ise Uygun Olmayan Deneyin Kontrolü Prosedürü uygulanır. Müşterinin bu olaydan kaynaklanan tüm mağduriyeti ATB Laboratuvarı tarafından karşılanır.

Müşteri şikayeti sonucunda raporun yeniden düzenlenmesi durumunda raporun aslı geri alınarak Rapor Hazırlama Talimatı'na göre revize rapor düzenlenir.

Ulaşan tüm şikayet, itiraz ve başvurular gizli olup, hiçbir durumda üçüncü taraflara bilgi verilmez.

LAB.KY tüm müşteri şikayetlerini Müşteri Bilgilendirme ve Şikayet Takip Formu'na işleyerek takibini sağlar. **Şikayetlerin geçerli kılınması, şikayete konu faaliyetlerde yer almayan personelce yapılır. Ankara Ticaret Borsasının şikayetlerle ilgili süreçlerinin yer aldığı Müşteri prosedürü <https://www.ankaratb.org.tr> adresinde yayınlanarak erişilebilir hale getirilmiştir.**

Müşteri şikayetleri ile ilgili tüm bilgiler, dokümanlar ve sonuçları YGG toplantılarında gözden geçirilir. Şikayetlerle ilgili bütün kayıtlar (dokümanlar, cevaplar) LAB.KY tarafından muhafaza edilir.

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR VE KAYITLAR

Kayıtların Kontrolü Prosedürü

Uygun Olmayan Deneyin Kontrolü Prosedürü

Talep, Teklif ve Sözleşmelerin Gözden Geçirilmesi Prosedürü

Düzeltici Faaliyet Prosedürü

Analiz Ücret Listesi

Müşteri Memnuniyeti Anketi

HAZIRLAYAN Laboratuvar Kalite Yöneticisi	ONAYLAYAN Yetkili Sınıflandırıcı Yöneticisi
---	--



**ANKARA TİCARET BORSASI
HUBUBAT TEKNOLOJİLERİ LABORATUVARI**

MÜŞTERİ PROSEDÜRÜ

Doküman No: P04	Yayın Tarihi: 03.12.2012	5/5
Rev. No: 03	Rev. Tarihi: 24.02.2021	

Müşteri Bilgilendirme ve Şikayet Takip Formu

Tarafsızlık ve Gizlilik Beyanı

Ziyaretçi Gizlilik ve Sorumluluk Beyanı

5. REVİZYONLAR

Revizyon No	Revizyon Yapılan Madde	Açıklama
1	3.3	Müşteri itiraz ve şikayetlerinde müşteriye geri dönüş ne yolla olacağı ayrıntılandırılmıştır.
2	3.1	Müşteri bilgilerinin gizliliği konusu ayrıntılandırılmıştır.
3		şikayet süreçlerinde yer alacak personelin durumları yeniden düzenlenmiştir.
4		
5		
6		
7		
8		
9		

HAZIRLAYAN

Laboratuvar Kalite Yöneticisi

ONAYLAYAN

Yetkili Sınıflandırıcı Yöneticisi