



MÜŞTERİYE SUNULAN HİZMET PROSEDÜRÜ

Dokuman no: ATBL.Pr.20

Yayın Tarihi:15/10/2003

Revizyon no/ Tarih: 16/10.02.2026

Sayfa/toplam sayfa: 1/4

1. AMAÇ ve KAPSAM

AYTB Laboratuvar Hizmetleri A.Ş. Laboratuvarları (AYTB) bünyesinde müşterilere sunulan analiz hizmetlerinin tanımlanmasını ve sunulan bu hizmetin uygulama yöntemlerini kapsar.

2. SORUMLULUKLAR

Laboratuvar Müdürü : Müşterilerin sorularına/isteklerine diğer müşterilerin hakları gizli kalmak kaydıyla cevap vermektten, sunulan hizmetin aksatılmadan yürütülmesi için yapılanların takibinden ve bu işlemlere kaynak yaratmaktan müşterilerin sorularına/isteklerine diğer müşterilerin hakları gizli kalmak kaydıyla cevap vermektten sorumludur.

Kalite Yönetim Birim Sorumlusu: Müşteri memnuniyeti anketi düzenlemektten, sonuçlarını değerlendirmektten, gerektiğinde sonuçlar ile ilgili olarak müşteriyi bilgilendirmektten sorumludur.

Tüm Laboratuvar Personeli: Müşteriler tarafından talep edilen analizlerin ilgili Laboratuvarda yapılmasından sorumludur.

3. TANIMLAR

Müşteri:Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı Gıda Kontrol İl Müdürlüğü Kontrol Şubesi, Çevre İl Müdürlüğü, v.b resmi kurumlar aracılığı ile gelen numunelerde birincil müşteri ilgili resmi kurum, İkincil müşteri analiz ücretini yatıran firmadır. Diğer tüm başvurularda başvuruyu yapan Kurum /Kuruluş/Kişi birincil müşteridir.

4. UYGULAMA YÖNTEMLERİ

4.1 Müşteriye Sunulan Hizmet:

AYTB Laboratuvar Hizmetleri A.Ş. Laboratuvarları aşağıdaki bölümlerden oluşmaktadır

- Numune kabul
- Numune Hazırlık
- Toksin analiz Laboratuvarı
- Kimyasal Analiz Laboratuvarı
- Mikrobiyoloji Analiz Laboratuvarı
- Su,Atıksu Analiz Laboratuvarı
- Köşk Kimyasal Analiz laboratuvarı
- Köşk Numune Kabul ve Raporlama
- Germencik Kimyasal Analiz laboratuvarı
- Germencik Numune Kabul ve Raporlama

AYTB'nin müşterilerine sunduğu ATBL.Ek.Pr.20.01; ATBL.Ek.Pr.20.02; ATBL.Ek.Pr.20.03 Analiz Ücret Listesinde , analiz metodları,matriksleri, gereken numune miktarları, analiz süresi ve analiz ücretleri belirtilmiştir. Yapılan analizler ve numune kabul şartlarına müşterilerin kolay ulaşabilmesini sağlamak amacıyla, bir web sayfası hazırlanmış (www.aytblab.com) ve burada yayınlanmıştır.

Numunelerin Kabulü, Taşınması ve Depolama Prosedürü (ATBL.Pr.11)'ne göre kabul gören numunelerin analiz ücretleri hesaplanır.Resmi numuneler için Atıksu Analiz ücretleri Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından; Gıda analiz ücretleri Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı tarafından belirlenir; ve AYTBLaboratuvarları Kalite Sisteminde Analiz Ücret Listesi (ATBL.Ek.Pr.20.01-merkez);(ATBL.Ek.Pr.20.02-Köşk) ;(ATBL.Ek.Pr.20.03-Germencik) analiz bazında uygulanır. Kabul gören numunelerin analiz ücretleri numune kabul aşamasında tahsil edilir.

Kabul gören numunelerin analiz sonuçları ile ilgili bilgi alma; numune kabul ve raporlama sorumlusuna müracaatla yapılır.



MÜŞTERİYE SUNULAN HİZMET PROSEDÜRÜ

Dokuman no: ATBL.Pr.20

Yayın Tarihi:15/10/2003

Revizyon no/ Tarih: 16/10.02.2026

Sayfa/toplam sayfa: 2/4

Resmi ve özel istek analizlerde, müşterilerin yapılan analizleri izlemek istediğinde analizin yapıldığı ortamda diğer müşterilerin numunelerine ait bilgiler gizli kalmak şartı ile AYTBA müdürünün görevlendireceği kişinin gözetiminde analizi izlemesine izin verilir.

AYTBA kapsamında yapılan analizlerin metotları, kullanılan cihaz ve kimyasallar hakkında müşteriler tarafından sorulan sorular Laboratuvar müdürünün bilgisi dahilinde numune kabul ve raporlama sorumlusu tarafından cevaplandırılır. İhtiyaç duyulursa ilgili bölüm sorumlusundan yardım talep edilir.

Özel istek numunelerinde, istenildiğinde; ilgili numunelerin değerlendirilmesi Türk Gıda Kodeksine, TSE Standardına veya ilgili kurumların teknik şartnamelerine göre yapılır ve rapor ile müşteriye iletilir. Raporlama aşamasında istenildiğinde İngilizce rapor düzenlenir.

Laboratuvar hizmetlerindeki herhangi bir gecikme, analizlerin gerçekleşmesi sırasında oluşan önemli sapmalar hakkında müşterilere sözlü veya yazılı bilgi verilir.

4.2. Müşteri Memnuniyetini Ölçme ve Değerlendirme:

AYTBA yılda bir kez olmak üzere periyodik olarak müşteri memnuniyetini ölçmekte ve izlemektedir. Müşteri memnuniyetini analiz talebinde bulunan tüm firmalara “Müşterilere Sunulan Hizmet Anket Formu (ATBL.F.Pr.20.01)”nu göndererek ölçer.

Anket formları kalite yönetim birim sorumlusu kontrolünde, faks/elden/kargo ile müşterilere gönderilir. Anket formları ilgili firmalara anketlerin en geç 1 aylık bir süre içerisinde geri gönderilmesi bilgisi aktararak teslim edilir. Şöyle ki; müşterilerin anket formlarını doldurması yada görüşlerini bildirmesi için, masa ve dilek/şikayet kutusu tanımlanmıştır. Buna rağmen anket doldurmak müşterilere zor gelmektedir. Her gelen anket /şikayet /dilek ilgili kişilerle hemen değerlendirilir.

AYTBA olarak yılın son ayı ve yeni yılın ilk aylarında anketleri doldurtmak için müşterilere ulaşılır. Ancak bazı laboratuvarların yoğun oldukları dönemlerde müşteriyle daha sık görüşüldüğü için, bu dönemde gelen müşteri anket formları da aynı yılın değerlendirmesine katılır.

Bunun yanı sıra müşterilerimizin anketlere katılımını ve geri dönüşünü arttırmak amacı ile web sayfamızda <http://aytblab.com/musteri-memnuniyet-anketi> bölümü açılmıştır periyodik olarak buradaki anketler kontrol edilmektedir.

Anket gönderme işlemlerinde sonraki 30-45 günlük süre sonrasında müşterilerden geri dönen anket memnuniyeti anket sonuçları toplanır. Yapılan ilk personel toplantısında sonuçların değerlendirilmesi gündeme alınır.

Müşteri memnuniyeti anket sonuçları her bir müşteri için tek tek incelenerek, her bir soruda 50 nin altında puan veren müşterilere kalite yönetim birim sorumlusu tarafından yazılı olarak dönülür. Müşterinin verilen cevaptan tatmin olup olmadığı kayıt altına alınır. Eğer aynı şikayet toplam anketlerin %20 isinden fazlasında tekrarlanmış ise durum derhal üst yönetime raporlanır ve üst yönetim tarafından alınan kararlar doğrultusunda düzeltici faaliyet başlatılır. Eğer aynı şikayet toplam anketlerin %20 isinden az ise, şikayetler standarda göre tek tek incelenir. Her şikayet standarda göre değerlendirilir.

Anketler kalite yönetim birim sorumlusu tarafından İstatistiksel Değerlendirme Prosedürü (ATBL.Pr.17)’ne göre genel değerlendirmeye alınarak yapılan tüm çalışmalar eklenir ve “Müşteri Memnuniyeti Raporu” adı ile Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısının gündeminde yer alır ve değerlendirilir ve yönetim sisteminin, teknik faaliyetlerin ve müşteri hizmetlerinin iyileştirilmesi için analiz edilerek kullanılması yönünde bağlayıcı kararlar alınır.



MÜŞTERİYE SUNULAN HİZMET PROSEDÜRÜ

Dokuman no: ATBL.Pr.20

Yayın Tarihi:15/10/2003

Revizyon no/ Tarih: 16/10.02.2026

Sayfa/toplam sayfa: 3/4

4.3 Müşteri Gizliliği

Laboratuvar gelen numunenin faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi süresince elde edilen bilgileri TS EN ISO 17025 yükümlülüklerine bağlı olarak saklı tutar. Hiçbir şekilde kamuya paylaşmaz. Eğer bilgi müşteri tarafından kamuya açık hale getirilmek istenirse veya laboratuvar ile müşteri arasında bu konuda bir anlaşma var ise (Örn: şikayetlere cevap verilmesi amaçlı); paylaşılabilir. Diğer tüm bilgiler özel bilgi olarak kabul edilir ve saklanır.

Bağlı bulunduğu yasal otoritelerin istemesi durumunda, laboratuvar gizli bir bilgiyi ilgililerle paylaşacağını Analiz talep dilekçesinde(ATBL.Ek.Pr.11.02) müşteriye bildirmektedir.

Laboratuvara müşteri dışındaki kaynaklardan (örn: şikayetçi, yasal otorite)müşteri hakkında bilgi gelirse , müşteriyle paylaşılır ve bu bilgiler laboratuvar tarafından saklanır. Bilginin sağlayıcısı laboratuvarca gizli tutulur ve kaynak tarafından onaylanmadığı sürece müşteriyle paylaşılmaz.

5. İLGİLİ DÖKÜMANLAR/KAYNAKLAR ve EKLER

ATBL.Pr.04	Kayıtların Kontrolü Prosedürü
ATBL.Pr.11	Numune Kabulü, Taşıma ve Depolama Prosedürü
ATBL.Pr.06	Düzeltilici Faaliyet Prosedürü
ATBL.Pr.17	İstatistiksel Değerlendirme Prosedürü
ATBL.F.Pr.20.01	Müşterilere Sunulan Hizmet Anket Formu
ATBL.Ek.Pr.20.01	Analiz Ücret Listesi
ATBL.Ek.Pr.20.02	Köşk Analiz Ücret Listesi
ATBL.Ek.Pr.20.03	Germencik Analiz Ücret Listesi
ATBL.Ek.Pr.11.02	Analiz talep dilekçesi

6. KAYIT KONTROL

Bu prosedürün işletilmesi sonucu oluşan kayıtlar “Kayıtların Kontrolü Prosedürü” (ATBL.Pr.04)’ne göre saklanır.

7. DAĞITIM

Bu prosedür ilgili tüm personele dağıtılır.

8. REVİZYON

Revizyon No	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Nedeni
01	19/07/2004	4	web sayfası
02	17/12/2004	4	mikrobiyoloji Laboratuvarı eklendi
03	01/05/2006	4	17025:2005 revizyonu
04	25/05/2007	4	Analiz metodunun belirlenmesi
05	06.06.2008	4	Denetim uygunsuzluğu
06	15/07/2008	1 ve 4.1	Su, Atık Su Laboratuvarı Eklenmesi
07	19/03/2012	3,4	Numune kabul ve raporlama eklenmesi
08	06.03.2014	4,1	Laboratuvar adlarının değiştirilmesi
09	09.07.2014	4,2	Uygunsuzluk düzeltmesi
10	11.11.2014	4.2	Müşteri memnuniyet anket geri dönüşünü artırma konusunda ekleme

			Dokuman no: ATBL.Pr.20
			Yayın Tarihi:15/10/2003
			Revizyon no/ Tarih: 16/10.02.2026
			Sayfa/toplam sayfa: 4/4
11	12.04.2016	4,1-4,2	Şubenin eklenmesi,müşteri anket doldurmaması
12	04.06.2019	4,2	Müşteri bilgilendirmesi
13	24.09.2019	4,3	Türkak Denetimi-müşteri gizliliği
14	20.01.2025	4	Kalite yönetim birim sorumlusu ve alt bilgiye 'Elektronik nüshadır. Basılmış hali kontrolsüz kopyadır.'ibarelerinin eklenmesi
15	11.11.2025	4	Fiziksel ve pestisit analiz laboratuvarı ibareleri kaldırıldı
16	10.02.2026	4	Gözden geçirme