

LABORATUVAR

MÜŞTERİYE HİZMET ve GİZLİLİK PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, müşteri ile açık ve net bir iletişim kurmak vasıtasıyla, müşteri istek ve beklentilerine cevap verecek tarzda hizmet vermek, müşteri memnuniyetini ön plana çıkarmak ve ölçmek, test sonuçlarının yorumlanmasında ve değerlendirilmesinde müşteriye yardımcı olmak, tüm hizmet ve çalışmaları tarafsızlık ve gizlilik ilkesi içerisinde sürdürmektir.

2. GENEL HUSUSLAR

TS EN ISO/IEC 17025 Standardı kapsamındaki laboratuvarın müşteriye vermiş olduğu test hizmetleri kapsamındaki memnuniyet, şikayet ve gizlilik süreçlerinin tamamı bu prosedür kapsamındadır.

3. İŞİN TANIMLANMASI

3.1. Müşteriye Hizmet, Memnuniyet ve Şikayetler

Prometeon Lastik Test Laboratuvarı müşteriye hizmet alanında hazırlanmış olan bu prosedüre uygun olarak hizmet verilir. Müşterinin laboratuvardan almak istediği hizmetin doğru olarak tespit edilmesi amacıyla müşterinin tam olarak beklentisini ölçmek, uygulanmasını istediği özel bir metot olup olmadığını tespit etmek ve iletişim bilgilerini eksiksiz almak amacıyla müşteriye “Test Talep Formu (INL-F-033)” iletilir, imzalatılır ve/veya özel sözleşme kapsamında ise ilgili form laboratuvar tarafından doldurulur ve söz konusu sözleşmeye atıf yapılarak gelen numune kayıt altına alınır.

Müşteriye ait test talepleri, PTS sistemi (Prometeon Testing System) üzerinden alınarak her bir test talebine özel numaralandırma yapılır.

Test sertifikalandırma kodlaması, PTS talep numarası kullanılarak ve sonrasında bahsi geçen bu başlangıç kodlamalarının sonuna “C” ibaresi eklenerek oluşturulur:

Örnek Test Kodlaması:

Talep no: 2950.24.6.2 (PTS sisteminden alınan numara)

Sertifika no: 2950.24.6.2.C (Talep no-C)

İç ve Dış Müşterilere yönelik süreçler INL-AŞ-002 Indoor İş Akış Şeması’nda belirtilmiştir.

İç müşteriden gelen numunenin Prometeon Lastik Test Laboratuvarı’ndaki süreçleri aşağıdaki şekilde ilerler;

- İç müşteri ile yıllık olarak Test Talep Formu aracılığıyla sözleşme yapılır,
- Teste gönderilecek olan numuneler müşteri tarafından belirlenerek, test talebinin PTS sistemine girişi ile laboratuvara bilgi verilir.

Revizyon No	Hazırlayan	Kontrol eden	Onaylayan	Tarih	Sayfa
2	Turgay Bilgili	Fatih Demirkıran	Fatih Demirkıran	29.07.2026	1 / 8

LABORATUVAR MÜŞTERİYE HİZMET ve GİZLİLİK PROSEDÜRÜ

- 3- Müşteri ilişkileri sorumlusu testin hangi makinalarda ve ne zaman başlatılabileceğine ilişkin Laboratuvar sorumlusu/Test Uzmanı ile birlikte programlama yaparak ilgili müşterilere bilgi verir. Planlanan test programında deęişiklik olması, test faaliyetlerinin gecikmesi veya müşteriye taahhüt edilen hizmeti etkileyebilecek bir durumun ortaya çıkması halinde müşteri uygun zamanda bilgilendirilir ve gerekli durumlarda karşılıklı mutabakat ile yeni planlama yapılır.
- 4- Testi yapılacak numunelerin müşteri ilişkileri sorumlusu aracılığı ile laboratuvara ulaşımı sağlanır.
- 5- Laboratuvara gelen numuneler, numune alanında bulunan ‘gelen numune’ kısmına alınarak, Laboratuvar Teknisyeni/Test Uzmanı tarafından test taleplerine ilişkin detaylar kontrol edilir, Prottyre sistemi üzerinden el terminali aracılığıyla numune barkodu okutularak numunenin teslim alındığı beyan edilir. Alanda bulunan saha bilgisayarından INL-F-060 Numune Tanımlama Etiketi basılarak numune üzerine yapıştırılır. Ardından numuneler numune alanına konulur.
- 6- Gelen test taleplerine göre müşteri ilişkileri sorumlusu tarafından INL-L-013 Test Öncelik Listesi hazırlanır. Hazırlanan listeye göre Test Teknisyeni testleri yapılacak numuneler için gerekli hazırlıkları yapar, numuneler ilgili alandan alınarak ilgili standartlara ve ilgili çalışma talimatı/ test prosedürüne göre testlerin gerçekleştirilmesi sağlanır.
- 7- İlgili testin ham veri kayıt formu, Test Teknisyeni tarafından ve/veya makina bilgisayarı aracılığıyla otomatik olarak doldurularak, Test Uzmanına test raporunun hazırlanması için elden ve/veya ortak klasöre kayıt aracılığıyla teslim edilir.
- 8- İlgili test metoduna göre hazırlanan rapor, Test Uzmanı tarafından PTS sisteminde ilgili talebin içine kaydedilir. Kayıt işleminden sonra, ilgili rapor PTS sisteminde “completed” konumunda laboratuvar ekibi içinde görünür hale gelir.
- 9- PTS sisteminde yüklenen ve “completed” konumunda olan raporlar, Laboratuvar Müdürü/Sorumlusu tarafından sistem üzerinde onaylanır ve bu onay sonrasında raporların konumu “validated” olarak müşteriye görünür hale gelir.
- 10- Test işlemi tamamlanan numuneler için, test talebi sırasında PTS sisteminde belirtilen imha veya saklama işlemleri yapılır. İmha yapılacak ise, numune geri döndürülemez şekilde kesilerek Prottyre sistemi üzerinden el terminali aracılığıyla “scrap” kaydı oluşturulur. Sonrasında Prottyre sisteminde, üzerindeki “Scrap” yazısıyla birlikte otomatik olarak oluşan INL-F-060 Numune Tanımlama Etiketi çıkarılarak imha edilecek numunenin üzerine yapıştırılır. İmha edilecek numune, ıskarta bölümündeki bankale konur ve Hurdalık Bölümü tarafından Hurdalık Alanına çekilir, geri dönüşüm firmalarında bu numunenin imha işlemi sağlanır. Saklama işlemi yapılması amacıyla iade edilecek numuneler için ise, Prottyre sisteminde “transfer” kaydı oluşturulur. Kaydı oluşturulan numune, giden lastikler bölümündeki bankale konur ve müşteri tarafından teslim alınarak müşteri ambarında saklanır.

Revizyon No	Hazırlayan	Kontrol eden	Onaylayan	Tarih	Sayfa
2	Turgay Bilgili	Fatih Demirkıran	Fatih Demirkıran	29.07.2026	2 / 8

LABORATUVAR MÜŞTERİYE HİZMET ve GİZLİLİK PROSEDÜRÜ

Dış Müşteriden gelen numunenin Prometeon Lastik Test Laboratuvarı'na kabul süreci aşağıdaki şekilde ilerler;

- 1- Test talebinin yazılı olarak oluşturulması, teste ait bilgilerin alınması ve test sözleşmesinin müşteri ilişkileri sorumlusu aracılığıyla yapılması sonrasında,
- 2- Müşteri İlişkileri Sorumlusu, gönderilecek olan numunenin Protire sistemi üzerinde tanımlanmasını sağlar ve test talebini PTS sistemi üzerinde oluşturur. Testin hangi makinalarda ve ne zaman başlatılabileceğine ilişkin olarak, müşteri ile iletişime geçerek karşılıklı belirlenen program dahilinde, ilgili testi INL-L-013 Test Öncelik Listesi'ne dahil eder ve listeyi laboratuvara ulaştırır. Kalan diğer süreçler yukarıda anlatılan İç Müşteri adımları ile aynı şekilde ve INL-AŞ-002 İş Akış Şeması'nda bulunan dış müşteri ile ilgili kısımda belirtildiği gibi ilerler.

Yıl içerisinde yukarıda belirtilen hizmetlere yönelik gerek iç ve gerekse de dış müşteriye verilen hizmetten müşterilerin memnuniyetlerini ölçmek amacıyla, en az yılda 1 kez "Müşteri Memnuniyet Anket Formu (INL-F-023)" doldurmaları talep edilir. Müşteri memnuniyet/şikayetlerini alabilmek için web sitesinde de bulunan ilgili form(lar) vasıtası ile her daim etkin bir sistem yürütülmektedir. Sunulan hizmetin kalitesi, yetkinlikler ve iletişim gibi konularda müşteri memnuniyeti ölçülerek sonuçları Kalite departmanı tarafından değerlendirilir ve müşteri geri beslemesi toplu ya da ayrı olarak YGG toplantısında ve gerektiğinde beklenmeden yönetim toplantısında değerlendirilir. Elde edilen sonuçlarda olumsuzluklar var ise, bu olumsuzlukları gidermek için düzeltici faaliyetler başlatılır. Tutulan tüm kayıtlar kalite departmanı tarafından muhafaza edilir.

Müşteri memnuniyetinin ölçülmesi için yöntemler belirlenmiş ve uygulanmaktadır. Müşterilerin ankete cevap vermesi sonucunda istatistiksel değerlendirmeleri yapılır. Yapılan anketlerdeki sorulara verilen puanlar %60 altında ise ilgili müşteri ile irtibata geçilerek düşünceleri alınır. Müşteri Şikayet İtiraz ve Öneri Formu (INL-F-022)'na kayıt edilerek takibi yapılır. Toplanan veriler, istatistiksel olarak değerlendirilir.

Değerlendirme Kriterleri müşteri ve soru bazında oluşturulmuştur:

- Müşteri değerlendirmesi, 14 soru baz alınarak yüzde hesabına tabi tutulur.
- Soru değerlendirmesi, müşteri adetleri baz alınarak yüzde hesabına tabi tutulur.

Değerlendirme Kriterleri ve Puan Barajları: Müşteri Memnuniyeti Anket Analiz Formu (INL-F-030) ile yapılan değerlendirmeler sonucu elde edilen puanlar yüzde olarak hesaplanır ve bu sonuçlar esas alınır.

- $0 < x \leq 30$ için müşteriye geri dönülüp olumsuzlukların nedenleri araştırılır. Mutabık kalındıktan sonra Düzeltici Faaliyet (INL-F-005) açılarak, sonucu yeniden müşteri ile paylaşılır.
- $30 < x < 60$ için müşteriye geri dönülüp olumsuzlukların nedenleri ve iyileştirilebilecek durumlar tartışılır. Olumsuzluklar için Düzeltici/İyileştirici Faaliyet (INL-F-005) açılır ve sonuç müşteri ile paylaşılır; iyileştirme için de Düzeltici/İyileştirici Faaliyet açılarak sistemin daha iyi duruma getirilmesi amaçlanır.

Revizyon No	Hazırlayan	Kontrol eden	Onaylayan	Tarih	Sayfa
2	Turgay Bilgili	Fatih Demirkıran	Fatih Demirkıran	29.07.2026	3 / 8

LABORATUVAR MÜŞTERİYE HİZMET ve GİZLİLİK PROSEDÜRÜ

- 60 ≤ x ≤ 100 için müşteriye geri dönülüp öneriler alınır. Öneriler doğrultusunda sistemin işleyişi ve hizmet kalitesinin korunması adına mevcut süreç uygulanmaya devam edilir.

Müşteri tarafından bildirilen şikayetler ve/veya öneriler Kalite Departmanı tarafından incelenerek “Müşteri Şikâyeti veya Müşteri Önerisi” olarak adlandırılır ve “Müşteri Şikayet İtiraz ve Öneri Formu (INL-F-022)” ile kayıt altına alınarak, değerlendirilir. Alınan şikayet veya öneri sonrası gerek görülürse DİF formu açılır ve Düzeltici/İyileştirici Faaliyetlerin Yönetim Prosedürü (INL-KT-006)’ ne göre işlem devam edilir. Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyet konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.

Test sonuçlarının güvenilirliği konusunda oluşan şüphe ile müracaat eden müşteri ve test bilgileri alınarak “Müşteri Şikayet İtiraz ve Öneri Formu (INL-F-022)” ile kayıt altına alınır. Bu tür testler tekrar çalışmaya alınır. Elde edilen sonuçlar müşteriye yeniden iletilir. Müşterinin haklı olduğu durumlarda bu formun bir kopyası Laboratuvar Sorumlusu’na iletilerek daha önceden çıkmış olan analiz raporunun revize edilerek müşteriye yeniden gönderilmesi sağlanır.

Eğer müşteri analiz raporlarının geç verildiği şikâyeti ile başvuruyorsa “Müşteri Şikayet-Öneri Formu” doldurularak kayıt altına alınır. İlgili bölümler ve Kalite departmanı tarafından takip edilir.

Raporlarda yazılmış yanlışlıklar varsa “Uygun Olmayan Hizmet Durum Raporu (INL-F-027)” doldurularak, raporda gerekli revizyonlar yapılır ve müşteriye revize edilmiş rapor iletilir. Eğer müşteri herhangi bir laboratuvar personeli ile arasında geçen bir iletişim problemini şikâyet konusu yapmışsa, bu şikâyet “Müşteri Şikayet İtiraz ve Öneri Formu (INL-F-022)” ile kayıt altına alınır.

Yukarıda örneklenen unsurlar dışındaki her türlü müşteri şikayet veya öneri geri bildirimleri de “Müşteri Şikayet İtiraz ve Öneri Formu (INL-F-022)” ile kayıt altına alınır ve süreç form üzerinden takip edilir. Gerek görülürse DİF formu açılır ve Düzeltici/İyileştirici Faaliyetlerin Yönetim Prosedürü (INL-KT-006)’ ne göre işlem devam edilir.

Müşterilerin gizliliğinin korunmasını sağlanması kaydıyla müşterilerle veya onların temsilcileri ile müşterinin taleplerini açıklığa kavuşturmak ve yapılan testlere tanıklık etmek üzere laboratuvara giriş imkânı sağlanır. Hatta müşterinin izlemek istediği test olursa, diğer müşterilerin çalışmalarının görülmesini engelleyecek tarzda (müşteri ile ortak belirlenen bir zamanda) izlemesine imkân verilir. Müşteri talebi doğrultusunda test metotlarının talimatlarının kontrolsüz kopyaları müşteriye verilebilir.

Her ne sebeple olursa olsun laboratuvar test alanlarına veya numune kabul ve raporlama alanlarında bulunmuş olan müşteri, stajyer, teknik servis görevlisi ve eğitim için gelen kişilere “Bilgilerin Korunması Taahhüdü Formu (INL-F-031)” imzalatılır.

3.2. Gizlilik

Her çalışan, görevi esnasında gizli olduğunu bildiği ve gizli olduğunu düşündüğü bilgileri ya da gizli olma ihtimali dahilinde dikkatini çeken bilgileri gizli tutmakla yükümlüdür (bkz. Çalışan sözleşmeleri). Ayrıca, tüm çalışanlar

Revizyon No	Hazırlayan	Kontrol eden	Onaylayan	Tarih	Sayfa
2	Turgay Bilgili	Fatih Demirkıran	Fatih Demirkıran	29.07.2026	4 / 8

LABORATUVAR MÜŞTERİYE HİZMET ve GİZLİLİK PROSEDÜRÜ

bilgisayar ağı kullanımı ve bilgilerin saklandığı diğer sistemler için sağlanan güvenlik özelliklerini kullanmaktan sorumludur.

ICT departmanı, merkezi ağda ve merkezi veritabanı, vs.'deki güvenlik sistemini uygulamakla sorumludur.

Kimi işlerde, Prometeon Laboratuvarı ile sözleşmeli olarak veya laboratuvar adına, bir harici kurumun veya (Prometeon Lab)dışındaki bir şahsın hizmetlerine başvurulduğu durumlar olabilir. Bu gibi durumlarda, işi harici tarafa ihale eden şahıs, bu işle ilgili olduğu düşünülen bilgilerin gizliliğinin sağlanıp sağlanamayacağını kontrol eder.

Laboratuvar Müdürü, departman faaliyetlerinin dışına çıkan "hassas bilgiler" in tasnifi ve iletimi konusundaki kararları almakla yükümlüdür.

Diğer departman sorumluları ise sadece departman içi faaliyetlerle ilgili "hassas bilgiler" in tasnifi ve iletimi konusundaki kararları alır ve laboratuvar faaliyetleri ile ilgili konuları Laboratuvar müdürüne bildirmekle yükümlüdür.

3.2.1. Yazılı Bilgilerin “gizli” Şeklinde İşaretlenmesi

Alıcının isminin belirtildiği zarf; bilgiler alıcı tarafından diğerlerine iletemeyecek türde ise veya ilgili bilgilerde iletileceği kişiler açık bir şekilde belirtiliyorsa, sadece belirli kişilere iletilebilir.

Tüm yazılı ve sözlü bilgiler için, bilgi sahibinden gizli bilgiyi teşhis edebilmesi için kendi kişisel bilgilerini ve şirketle ilgili bilgilerini esas alması istenir. Tereddüt halinde çalışan müdürünün fikrini almalı ve verilen tavsiyeye uymalıdır. Üçüncü şahıslardan gelen bilgiler, bu bilgilerin belirli bir amaca yönelik olarak iletiminin üçüncü bir tarafça (dolaylı izin) verilen bir siparişin ana bölümünü oluşturduğu düşünülmedikçe, bilginin sahibinin yazılı izni olmadan diğerlerine (dahili veya harici olarak) iletilmemelidir. Özel durumlarda, karşılıklı bir gizlilik beyanı düzenlenebilir.

3.2.2. Müşteri ve Ziyaretçi Erişimi

Müşteri veya temsilcileri, laboratuvar faaliyetlerine ilişkin talepleri kapsamında yetkili personel refakatinde laboratuvara kabul edilir.

Müşteri veya temsilcileri, kendi taleplerine konu olan test faaliyetleri, kullanılan yöntemler ve sonuçların değerlendirilmesi hakkında uygun ölçüde bilgilendirilir.

Müşteri veya temsilcisi talep etmesi halinde, sonuçların gözden geçirilmesine ilgili laboratuvar personeli refakatinde iştirak edebilir.

Müşteri öneri, şikâyet ve geri bildirimleri ilgili formlar aracılığıyla kayıt altına alınır ve değerlendirilir.

Müşteriden gelen ve tarafsızlık, gizlilik, güvenlik veya laboratuvar kurallarına aykırı olan talepler kabul edilmez.

Revizyon No	Hazırlayan	Kontrol eden	Onaylayan	Tarih	Sayfa
2	Turgay Bilgili	Fatih Demirkıran	Fatih Demirkıran	29.07.2026	5 / 8

LABORATUVAR MÜŞTERİYE HİZMET ve GİZLİLİK PROSEDÜRÜ

Test faaliyetleri kapsamında gerekli görülmesi ve mümkün olması halinde, doğrulama amacıyla numune veya ilgili bilgi müşteriye sağlanabilir.

3.2.3. Müşterilere Bilgi Sağlanması

Müşteriler verdikleri bir siparişin yerine getirilmesi ile ilgili bilgiye sahip olma hakkına sahiptir. Eğer müşterinin böyle bir talebi olursa, laboratuvar bu bilgiyi müşteriye sağlamaya hazırdır.

Müşterilerin ziyaretleri esnasında, müşteriye tesislerde (firmada) bulunduğu süre içerisinde sürekli eşlik edilerek diğer müşterilerin bilgileri gizli tutulur. Bu durum, ziyaretçiye eşlik eden çalışanın sorumluluğundadır.

Eğer çalışanın herhangi bir sebepten dolayı müşteriye yalnız bırakması gerekirse, müşteriden nazik bir biçimde resepsiyon bölümünde beklemesini isteyebilir.

Laboratuvar tarafından kamuya açık olarak paylaşılan bilgiler doğru, güncel ve yetkilendirilmiş personel tarafından onaylanmış bilgilerden oluşur. Laboratuvar faaliyetlerine ilişkin kamuya açıklanacak bilgiler, gizlilik ve tarafsızlık ilkeleri gözetilerek yayımlanır.

Müşteri ziyaretleri sırasında diğer müşterilere ait numune, kayıt, rapor ve teknik bilgiler görünür şekilde bulundurulmaz. Aynı iş kolunda faaliyet gösteren müşterilerin birbirlerinin faaliyetlerini gözlemlemesine izin verilmez. Müşteriler ve ziyaretçiler yalnızca izin verilen alanlarda ve yetkili personel eşliğinde bulunabilir.

3.2.4. Akreditasyon Kurumlarına Bilgi Sağlanması

Kalite sisteminin kısımlarını kontrol eden akredite kurumlar veya Türk Akreditasyon Kurumu, talep halinde sözleşmenin bir parçası olarak, bir gizlilik anlaşması akdetmelidirler. Ayrıca, akredite kurum Türk Akreditasyon Kurumu ve/veya eşdeğeri veya daha fazla yetkiye sahip bir uluslararası kurum tarafından tanınmalıdır.

Eğer yukarıdaki şartlar karşılanırsa, kontrol süreci ile ilgisi olduğu ortaya konan tüm bilgiler akreditasyon kurumu tarafından belirlenen yetkili kişilere gönderilir.

Ayrıca Üst Yönetim, kalite politikalarına uyacağını garanti altına almak için “Tarafsızlık Gizlilik Beyanı (INL-F-009)” nu imzalar. Lastik Test Laboratuvarı personelleri ise; INL-F-050 Çalışan Kalite Anlaşması ile INL-F-008 Ücret Muayene Bağımsızlık Beyanı’ nı imzalar.

4. ÖZEL KOŞULLAR

Bu prosedür kapsamında ilave özel koşul tanımlanmamıştır.

5. ORGANİZASYON ŞEMASI

Laboratuvar Müdürü:

Müşteriye sunulan hizmet süreçlerinin, şikâyet değerlendirmelerinin, müşteri memnuniyeti faaliyetlerinin ve gizlilik

Revizyon No	Hazırlayan	Kontrol eden	Onaylayan	Tarih	Sayfa
2	Turgay Bilgili	Fatih Demirkıran	Fatih Demirkıran	29.07.2026	6 / 8

LABORATUVAR MÜŞTERİYE HİZMET ve GİZLİLİK PROSEDÜRÜ

uygulamalarının bu prosedüre uygun olarak yürütülmesini sağlar. Müşterilere sunulan hizmetlerin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine uygunluğunu gözetir.

Kalite Yönetim Temsilcisi:

Müşteri memnuniyeti ve şikâyet süreçlerinin izlenmesini, kayıt altına alınmasını ve değerlendirilmesini sağlar. Müşteri geri bildirimlerinin analiz edilmesini, gerekli düzeltici faaliyetlerin başlatılmasını ve ilgili kayıtların muhafaza edilmesini takip eder.

Müşteri İlişkileri Sorumlusu:

Müşteri taleplerinin alınmasını, müşterilerle iletişimin yürütülmesini, test planlamasının koordinasyonunu ve müşterilere gerekli bilgilendirmelerin yapılmasını sağlar. Test taleplerinin sisteme girilmesinden ve ilgili taraflara iletilmesinden sorumludur.

Test Uzmanı / Laboratuvar Teknik Personeli:

Müşteri taleplerine uygun olarak test faaliyetlerini gerçekleştirir, test kayıtlarını oluşturur ve sonuçların doğru şekilde raporlanmasını sağlar. Müşterilere ait bilgi ve numunelerin gizliliğinin korunmasından sorumludur.

6. ETKİNLİĞİN ÖLÇÜMÜ

Müşteri memnuniyet anket sonuçları, müşteri şikâyet sayıları, şikâyetlerin kapatılma süreleri ve müşteri geri bildirimleri üzerinden değerlendirilir.

7. YAPILAN DEĞİŞİKLİKLER

Rev. No	REVİZYON AÇIKLAMASI	TARİH	HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
0	YENİ	01.04.2021	-	-
1	2.1 maddesinde sertifika kodlama sistemi açıklanmıştır.	02.01.2024	Turgay Bilgili	Fatih Demirkıran
2	Gizlilik ve güvenlik ile ilgili hükümler revize edilmiş, prosedür güncellenmiştir.	29.07.2026	Turgay Bilgili	Fatih Demirkıran

Revizyon No	Hazırlayan	Kontrol eden	Onaylayan	Tarih	Sayfa
2	Turgay Bilgili	Fatih Demirkıran	Fatih Demirkıran	29.07.2026	7 / 8

LABORATUVAR

MÜŞTERİYE HİZMET ve GİZLİLİK PROSEDÜRÜ

8. KISALTMALAR

PTS	=	Prometeon Testing System			
YGG	=	Yönetimin Gözden Geçirmesi			
DİF	=	Düzeltilici / İyileştirici Faaliyet			
ICT	=	Bilgi ve İletişim Teknolojileri			
TÜRKAK	=	Türk Akreditasyon Kurumu			

Revizyon No 2	Hazırlayan Turgay Bilgili	Kontrol eden Fatih Demirkıran	Onaylayan Fatih Demirkıran	Tarih 29.07.2026	Sayfa 8 / 8
------------------	------------------------------	----------------------------------	-------------------------------	---------------------	----------------