



**ZENİT MADENCİLİK SANAYİ VE TİCARET A.Ş.  
SINDIRGI ANALİZ LABORATUVARI**

Doküman No: P.09

Yayın Tarihi:03.06.2021

Rev:00 / Tarih: --

Sayfa No : 1/5

**ŞİKAYET ALMA VE DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ**

**1. AMAÇ VE KAPSAM**

Laboratuvarın; yapılan deney hizmetinde müşterilerinden gelen şikayetlerin çözülmesi için politikanın belirlenmesi, şikayetlerin incelenmesi, yapılacak düzeltici faaliyetlerle ilgili uygulanacak yöntemin esaslarının belirlenmesidir.

**2. SORUMLULAR**

İşletme Müdürü  
Laboratuvar Müdürü  
Laboratuvar Kalite Kontrol Sorumlusu  
Laboratuvar Personeli

**3. TANIMLAR**

**Şikayet:** Herhangi bir kişi/kurumdan Laboratuvara memnuniyetsizlik ifadesi.

**İtiraz:** Müşterinin, deney sonucuna dair herhangi bir kararın tekrar değerlendirilmesi için Laboratuvara talepte bulunması.

**4. REFERANS DOKÜMANLAR**

Müşteri Şikayet Alma ve Değerlendirme Formu

P.09.F.001

**5. UYGULAMALAR:**

**Şikayet sürecinin akış şeması Şekil 1 de verilmiştir.**



Şekil 1

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
LABORATUVAR KALİTE KONTROL SORUMLUSU MERVE YILMAZ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ UĞUR KURT



**ZENİT MADENCİLİK SANAYİ VE TİCARET A.Ş.**  
**SINDIRGI ANALİZ LABORATUVARI**

Doküman No: P.09

Yayın Tarihi:03.06.2021

Rev:00 / Tarih: --

Sayfa No : 2/5

**ŞİKAYET ALMA VE DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ**

**5.1.** Müşteri şikâyetini sözlü veya yazılı olarak iletebilir. Sözlü bildirdiği şikâyetin tarafımızca kayda alınması ile ilgili birimine iletilir. Telefonla sözlü olarak yapılan şikâyetlerde ise müşteri ilgili personele yönlendirilerek, şikâyet personel tarafından “Müşteri Şikâyet Alma ve Değerlendirme Formuna” kaydedilir. E posta yoluyla gelen şikâyetler çıktı alınıp “Müşteri Şikâyet Alma ve Değerlendirme Formu” na eklenerek kaydedilir. Değerlendirme sonucu en fazla on beş (15) gün içerisinde tamamlanır ve mutlaka şikâyetçiye yazılı olarak bildirilir.

Bir şikâyet alınması durumunda laboratuvar, bu şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olup olmadığını araştırır, teyit eder ve eğer ilgili ise bu şikâyeti ele alır. Laboratuvar, şikâyet ve itirazların ele alınması prosesinin tüm aşamalarındaki kararların tamamından sorumludur. Laboratuvar şikâyet alındığında, şikâyetin geçerli kılınması ve incelenmesine ilişkin gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumludur. Bu doğrultuda bir şikâyet ve itiraz başvurusunun laboratuvar tarafından etkin bir biçimde ele alınması ve geçerli kılınabilmesi ve doğrulanabilmesi için aşağıdaki bilgileri içermesi gereklidir:

- Şikâyet ve itiraz nedenleri,
- Başvuruyu yapan kuruluş veya kişinin ismi ve iletişim bilgileri,
- Laboratuvar' ın daha fazla bilgi alabileceği kişinin ismi ve iletişim bilgileri.

Şikâyetler, Laboratuvar kalite kontrol sorumlusu, Laboratuvar Müdürü ve gerekirse ilgili üst yönetim ile yapılacak bir toplantı ile incelenir, muhtemel nedeni tespit edilerek, hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilir. Gerektiğinde uzman görüşüne başvurulabilir ve ihtiyaç olması halinde itiraz sahibinden de görüş alınabilir veya söz konusu ölçüm personelinin toplantıya çağırılabilir.

Laboratuvar 'ın laboratuvar faaliyetlerine ilişkin şikâyetlerde aşağıdaki kararlar verilir,

- Şikâyetin reddi.
- Şikâyetin kabulü ve Önlemlerin belirlenmesi. Bununla ilgili olarak
- İlgili ölçümlerin tekrarı (Gerekirse İlk ölçümden bağımsız başka bir personel tarafından gerçekleştirilir.)
- Raporla hata varsa raporun revize edilmesi
- Sözleşmeye aykırı (ticari konular, ölçüm sayıları vb) çalışma yapıldı ise giderilmesi
- Personel davranışları ile ilgili ise personelin davranışlarını düzeltmeye yönelik eğitim, disiplin uygulamaları vb faaliyetler
- Ve diğer çözümler belirlenir.

**5.2.** İtiraz ve şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler tarafsızlık ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikâyetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdır. Bu süreçte görev alacak kişiler de

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
LABORATUVAR KALİTE KONTROL SORUMLUSU MERVE YILMAZ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ UĞUR KURT



**ZENİT MADENCİLİK SANAYİ VE TİCARET A.Ş.  
SINDIRGI ANALİZ LABORATUVARI**

Doküman No: P.09

Yayın Tarihi:03.06.2021

Rev:00 / Tarih: --

Sayfa No : 3/5

**ŞİKAYET ALMA VE DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ**

gizlilik ilkesini korumak zorundadırlar. Şikayetin ve itirazın değerlendirilmesinde şikayete veya itiraza konu olan kişiler bulunamaz.

**5.3.** Yapılan değerlendirme sonucunda eğer müşteriden alınan şikâyet Laboratuvar personelinin davranışları, fiyatlar vs. gibi nedenlerden kaynaklanıyorsa gerekli incelemeler yapılarak, Laboratuvarın yapabilecekleri belirlenir ve yazılı olarak müşteriye bildirilir.

**5.4.** Eğer müşteri yapılan iş ile ilgili olarak şikâyette bulunursa, Laboratuvar müdürü gerekli incelemeyi yaparak uygun olan çözüm müşteri ile yapılan görüşmeler sonucu seçilir ve yazılı olarak müşteriye ulaştırılır. Müşteri çözüm yolunu uygun bulursa yazıyı imzalayarak Laboratuvara gönderir.

**5.5.** Müşterinin yapılan deneye itirazı olursa yazılı onayı alınarak işlemlere başlanır. İtilaf durumunda numuneler her iki tarafında kabul ettiği hakem laboratuvarına gönderilir.

Deney faaliyetleri ile ilgili şikâyetlerin değerlendirilmesi aşağıdaki tabloda tanımlanmıştır.

S/N	Şikayet tipi	KARAR
1	Ofis hizmetleri ile ilgili şikâyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere; İlgili kişilere ulaşılamaması, Teklif süresinin geç olması, Müşterinin bilmesi gereken dokümanların yetersiz veya ulaşılamaz olması, Raporun düzenlenmesi ve gönderilmesi süresinin geç olması v.b. gibi	En fazla bir hafta içerisinde sonuçlandırılır ve müşteriye dönülür, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür.
2	Laboratuvar tarafsızlığını, bağımsızlığını ve verimliliğini etkileyebilecek Laboratuvar çalışanları ve laboratuvar faaliyetleri ile ilgili şikâyetler aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere; Laboratuvar çalışanlarının tavır ve	En fazla bir hafta içerisinde sonuçlandırılır ve müşteriye dönülür, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
LABORATUVAR KALİTE KONTROL SORUMLUSU MERVE YILMAZ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ UĞUR KURT

Basılı dokümanlarda ilgili birimin "Kontrollü Kopya" filigran bulunmuyorsa Kontrolsüz Kopyadır.



**ZENİT MADENCİLİK SANAYİ VE TİCARET A.Ş.  
SINDIRGI ANALİZ LABORATUVARI**

Doküman No: P.09

Yayın Tarihi:03.06.2021

Rev:00 / Tarih: --

Sayfa No : 4/5

**ŞİKAYET ALMA VE DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ**

	davranışı, Laboratuvar çalışanlarının etik olmayan davranışı, Laboratuvar numune Kabul ve raporlama sürecinde uygun metot kullanılmaması, Laboratuvar faaliyet zamanına uymama, vb. gibi	
--	--	--

Müşterilerle ilgili şikâyetler; deney raporu ve raporda kullanılan logoların kullanım kurallarına uyulmaması ile ilgili olabilir. Bu tip şikâyetlerin değerlendirilmesinde gizlilik prensibine uyum esastır. Konunun kamuoyuna duyurulmasının gerektiği özel durumlarda ilan şekli ve detayı, Laboratuvarımızın sorumluluğunda olup, yasal gerekliliklere uygun davranılır.

KURALLARIN İHLALİ DURUMU söz konusu olduğunda;

Laboratuvarımız buradaki kurallarla uyumsuzluk veya fikri mülkiyet hakkının ihlal durumunda prosedürlerinde şart koşulan gerekli her yaptırımını uygulayabilir; bu kapsam: düzeltici faaliyetleri, raporun iptalini, ihlalin yayınlanmasını ve eğer gerekirse, kurallarla uyuşmama durumlarında yasal işlem başlatılmasını (örneğin raporla ilgili yapılan yanlış referanslar, ya da raporun yanıltıcı kullanımı, belgelerde veya diğer tanıtımlarda bulunan ürünün sertifikalandığını gösteren markalar veya diğer belirtici mekanizmalar.. ) veya gerekli gördüğünde yasal yaptırım uygulayabilir.

Aşağıda belirtilen kapsamda müşterilerle ilgili şikâyet / itirazlar oluşabilir;

S/N	Şikâyet tipi	KARAR
1	Logonun kapsam dışında kullanılması	En fazla 10 gün içerisinde düzeltici faaliyet istenilir, sonuç olumsuz ise Üst Yönetim tarafından üst yazı ile bildirim yapılır. Eğer süreç tekrarlar ise mevcut durum ilgili taraflar ile paylaşılır ve raporlar iptal edilir.
2	Logonun ürün sertifikası gibi yanlış anlamaya sebep olabilecek şekilde kullanılması. Örneğin ürün üzerinde logonun kullanılması	
3	Akreditasyon kurumunun logosunun yanlış kullanılması,	

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
LABORATUVAR KALİTE KONTROL SORUMLUSU MERVE YILMAZ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ UĞUR KURT

Basılı dokümanlarda ilgili birimin "Kontrollü Kopya" filigran bulunmuyorsa Kontrolsüz Kopyadır.



**ZENİT MADENCİLİK SANAYİ VE TİCARET A.Ş.  
SINDIRGI ANALİZ LABORATUVARI**

Doküman No: P.09

Yayın Tarihi:03.06.2021

Rev:00 / Tarih: --

Sayfa No : 5/5

**ŞİKAYET ALMA VE DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ**

4	Müşterilerin bağlı veya üye olduğu ilgili oda veya meslek guruplarından gelen şikayet / itiraz ve geri beslemeler	
5	Müşteri ürününden faydalanan ilgili taraflardan gelen şikayet / itiraz ve geri beslemeler	
6	Yazılı ve görsel basında Müşterilerle ilgili uygun olmayan haberlerin çıkması,	

Şikâyet ve İtiraz sonuçları ilgili tarafa bildirilirken, şikâyete/itiraza konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanması, gözden geçirilmesi ve onaylanması Laboratuvar Müdürü sorumluluğundadır.

**5.6.** "Şikayetler Prosedürü" ile ilgili kayıtlar, "Kayıtların Kontrolü Prosedürü" 'ne uygun olarak saklanır.

**5.7.** Müşteri memnuniyet anketlerinin değerlendirme aşamasında düşük puan alınmış sorulara karşılık şikayet algılaması uygulanır ve düzeltici faaliyet başlatılır.

**6. REVİZYON ÖZETİ TABLOSU**

Revizyon Tarihi/Revizyon No	Revizyon Açıklaması
	İlk yayım

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
LABORATUVAR KALİTE KONTROL SORUMLUSU MERVE YILMAZ	LABORATUVAR MÜDÜRÜ UĞUR KURT

Basılı dokümanlarda ilgili birimin "Kontrollü Kopya" filigran bulunmuyorsa Kontrolsüz Kopyadır.