



ZENİT MADENCİLİK SANAYİ VE TİCARET A.Ş.
TAVŞANLI ANALİZ LABORATUVARI

Doküman No: TVS-LB-P009 | Yayın Tarihi: 05.05.2026 | Rev: 00 / Tarih: | Sayfa No : 1/5

ŞİKAYET ALMA VE DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

1. AMAÇ ve KAPSAM

Bu prosedürün amacı; Zenit Madencilik San. ve Tic. A.Ş. Tavşanlı Analiz Laboratuvarı bünyesinde yürütülen laboratuvar faaliyetlerine ilişkin olarak müşterilerden gelen şikâyet ve itirazların alınması, değerlendirilmesi, incelenmesi, sonuçlandırılması ve gerekli düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesine ilişkin esasları belirlemektir.

Bu prosedür, Zenit Madencilik San. ve Tic. A.Ş. Tavşanlı Analiz Laboratuvarı kapsamında gerçekleştirilen tüm şikâyet ve itiraz süreçlerini kapsar.

2. SORUMLULAR

Genel Müdür
Laboratuvar Müdürü
Kalite Kontrol Mühendisi
Laboratuvar Personeli

3. KISALTMALAR-TANIMLAR

Şikâyet: Herhangi bir kişi veya kuruluş tarafından laboratuvar faaliyetlerine ilişkin memnuniyetsizlik ifadesidir.

İtiraz: Müşterinin, laboratuvar tarafından verilen deney sonucu, karar veya değerlendirmeye yönelik yeniden inceleme talebidir.

Müşteri: Laboratuvardan deney, analiz veya hizmet talebinde bulunan gerçek veya tüzel kişidir.

Düzeltilici Faaliyet: Tespit edilen uygunsuzluk veya şikâyetin tekrarını önlemek amacıyla kök nedenine yönelik gerçekleştirilen faaliyetlerdir.

Uygunsuzluk: Laboratuvar faaliyetlerinin prosedürlere, standartlara veya müşteri gerekliliklerine uygun olmama durumudur.

4. REFERANS DOKÜMANLAR

Şikâyet Alma ve Değerlendirme Formu
Kayıtların Kontrolü Prosedürü

TVS-LB-P009-F001
TVS-LB-P004

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE KONTROL MÜHENDİSİ SEDA BOZYEL TURGUT	LABORATUVAR MÜDÜR UĞUR KURT



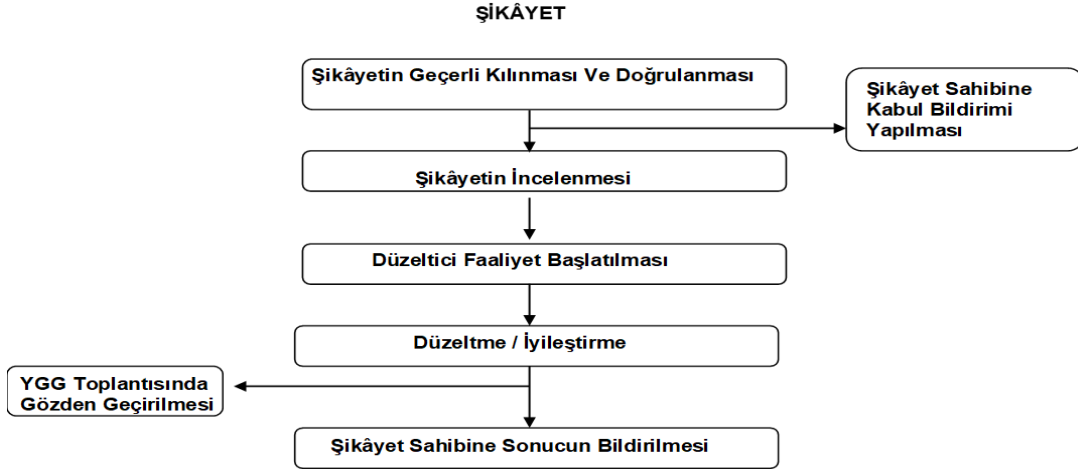
ZENİT MADENCİLİK SANAYİ VE TİCARET A.Ş.
TAVŞANLI ANALİZ LABORATUVARI

Doküman No: TVS-LB-P009 | Yayın Tarihi: 05.05.2026 | Rev: 00 / Tarih: | Sayfa No : 2/5

ŞİKAYET ALMA VE DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

5. UYGULAMALAR:

Şikayet sürecinin akış şeması şekilde verilmiştir.



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 “Şikâyet Alma ve Değerlendirme Formuna” kaydedilir. E posta yoluyla gelen şikâyetler çıktı alınıp “Şikâyet Alma ve Değerlendirme Formu” na eklenerek kaydedilir. Değerlendirme sonucu en fazla on beş (15) gün içerisinde tamamlanır ve mutlaka şikâyetçiye yazılı/ e-posta yolu ile 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,
- Laboratuvarın daha fazla bilgi alabileceği kişinin ismi ve iletişim bilgileri.

Şikâyetler, Laboratuvar Müdürü, Kalite Kontrol Mühendisi 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 personeli toplantıya

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE KONTROL MÜHENDİSİ SEDA BOZYEL TURGUT	LABORATUVAR MÜDÜR UĞUR KURT



ZENİT MADENCİLİK SANAYİ VE TİCARET A.Ş.
TAVŞANLI ANALİZ LABORATUVARI

Doküman No: TVS-LB-P009 | Yayın Tarihi: 05.05.2026 | Rev: 00 / Tarih: | Sayfa No : 3/5

ŞİKAYET ALMA VE DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

çağırabilir.

Laboratuvarın laboratuvar faaliyetlerine ilişkin şikayetlerde aşağıdaki kararlar verilir,

- Şikayetin reddi.
- Şikayetin kabulü ve önlemlerin belirlenmesi. Bununla ilgili olarak;
 - İlgili ölçümlerin tekrarı (Gerekirse ilk ölçümden bağımsız başka bir personel tarafından gerçekleştirilir.)
 - Raporda 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 şikayetin alınmasından sonuçlandırmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler tarafsızlık ilkesine göre hareket etmek zorundadırlar ve itiraz ya da şikayetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapmamalıdır.

5.3 İtiraz ve şikayetin alınmasından sonuçlandırmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görev alacak kişiler de gizlilik ilkesini korumak zorundadırlar. Şikayetin ve itirazın değerlendirmesinde şikayete veya itiraza konu olan kişiler bulunamaz. Laboratuvar faaliyetleri ile ilgili gelen şikâyetlerin kabulü, takibi, ne durumda olduğu, ilgili kişiye konu hakkında bilgi aktarımının takibini Kalite Kontrol Mühendisi yapar. Kalite Kontrol Mühendisi ile ilgili şikâyetlerin sürecini Laboratuvar Müdürü değerlendirirken, Laboratuvar Müdürü ile ilgili şikâyetlerin sürecini Genel Müdür değerlendirir.

5.4 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.

5.5 Eğer müşteri yapılan iş ile ilgili olarak şikâyetinde 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.

5.6 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.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE KONTROL MÜHENDİSİ SEDA BOZYEL TURGUT	LABORATUVAR MÜDÜR UĞUR KURT



ZENİT MADENCİLİK SANAYİ VE TİCARET A.Ş.
TAVŞANLI ANALİZ LABORATUVARI

Doküman No: TVS-LB-P009 | Yayın Tarihi: 05.05.2026 | Rev: 00 / Tarih: | Sayfa No : 4/5

ŞİKAYET ALMA VE DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

S/N	ŞİKAYET KONUSU	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 vb. 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 davranışı, Laboratuvar çalışanlarının etik olmayan davranışı, Laboratuvar numune Kabul ve raporlama sürecinde uygun metot kullanılmaması, Laboratuvar faaliyet zamanına uymama, vb. gibi	En fazla bir hafta içerisinde sonuçlandırılır ve müşteriye dönülür, tekrarını engellemek ve kök nedeni ortadan kaldırmak için düzeltici faaliyet başlatılır ve etkinliği ölçülür.

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 yaptırımı 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.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE KONTROL MÜHENDİSİ SEDA BOZYEL TURGUT	LABORATUVAR MÜDÜR UĞUR KURT



ZENİT MADENCİLİK SANAYİ VE TİCARET A.Ş.
TAVŞANLI ANALİZ LABORATUVARI

Doküman No: TVS-LB-P009 | Yayın Tarihi: 05.05.2026 | Rev: 00 / Tarih: | Sayfa No : 5/5

ŞİKAYET ALMA VE DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

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

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

5.7 "Şikâyet Alma ve Değerlendirme Prosedürü" ile ilgili kayıtlar, "Kayıtların Kontrolü Prosedürü" ne uygun olarak saklanır.

5.8 Müşteri memnuniyet anketlerinin değerlendirme aşamasında düşük puan alınmış sorulara karşılık şikâyet algılaması uygulanır ve düzeltici faaliyet başlatılır.

6. REVİZYON ÖZETİ TABLOSU

Revizyon Tarihi/Revizyon No	Revizyon Açıklaması
--/00	İlk yayın

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
KALİTE KONTROL MÜHENDİSİ SEDA BOZYEL TURGUT	LABORATUVAR MÜDÜR UĞUR KURT