



**POLYAK EYNEZ
ENERJİ MADENCİLİK SAN. VE TİC. A.Ş.**

KINIK LİNYİT İŞLETMESİ



ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

Doküman No: LAB.PR.016	İlk Yayın Tarihi: 2.05.2022	Son Güncellenme Tarihi: 26.07.2024	Revizyon No: 2
----------------------------------	---------------------------------------	--	--------------------------

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ, KAPSAM VE SORUMLULUKLAR.....	2
2. TANIMLAR VE KISALTMALAR.....	2
3. UYGULAMA.....	2
3.1 GENEL.....	2
3.2 MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİNİN KAYIT ALTINA ALINMASI, DEĞERLENDİRİLMESİ VE İZLENMESİ	3
4. İLGİLİ DOKÜMANLAR	5
5. GÖZDEN GEÇİRME.....	5
6. EKLER	5



ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

Doküman No: LAB.PR.016	İlk Yayın Tarihi: 2.05.2022	Son Güncellenme Tarihi: 26.07.2024	Revizyon No: 2
----------------------------------	---------------------------------------	--	--------------------------

1. AMAÇ, KAPSAM VE SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün amacı; Polyak Eynez Analiz Laboratuvarı hizmetleriyle ilgili olarak müşteri şikâyetlerinin alınması, değerlendirilmesi, çözülmesi, tekrarının önlenmesi ve müşteri memnuniyetinin artırılması için bir politika ve sistem oluşturmaktır.

Kapsam

Bu prosedür, TS EN ISO/IEC 17025 standardının Madde 7.9'a göre, 'Şikâyetler' şartlarını kapsar.

Sorumluluklar

Bu prosedürün takibinden Kalite Yönetim Temsilcisi sorumludur. Bu dokümanda yer alan şartların görev, yetki ve sorumluluk çerçevesinde uygulamasından, tüm laboratuvar personeli sorumludur.

2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Şikâyet

Herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik (TS EN ISO/IEC 17025 Madde 3.2)

İtiraz

Uygunluk değerlendirme konusunu sağlayanın, Uygunluk değerlendirme kuruluşuna (Madde 2.5) veya akreditasyon kuruluşuna (Madde 2.6), konu ile ilgili olarak kuruluşun almış olduğu kararı yeniden mütalâa etmesine yönelik talebi. (TS EN ISO/IEC 17000 Madde 6.4)

3. UYGULAMA

3.1 GENEL

Polyak Eynez bünyesinde birimlerin, Polyak Eynez Analiz Laboratuvarından aldıkları laboratuvar faaliyetleri hizmetleri ile ilgili olarak şikâyet ve itiraz yolu açıktır. İlgili prosedüre internet sitesi üzerinden de (<https://www.polyakeynez.com/tr/polyak-lab>) ulaşılabilir.

Analiz hizmeti alan birimler, aşağıdaki kanalları kullanarak şikâyet ve itirazlarını iletebilirler:

- Yazılı başvuru veya e-posta ile
- Telefon ile
- Sosyal medya (WhatsApp, BİP, Telegram vb.)
- Yüz yüze görüşmeler
- **LAB.FRM.040 Müşteri Memnuniyet Anketi Formu** ile
- Diğer kanallar ile.

Müşteri tarafından gelen şikâyet için, **LAB.FRM.074 Müşteri Şikâyet Formu** doldurulması istenerek şikâyetin form ile gönderilmesi sağlanır. İlgili forma internet adresi üzerinden (<https://www.polyakeynez.com/tr/polyak-lab>) ulaşılabilir ya da talep edilmesi durumunda laboratuvar tarafından gönderilir.

ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

Doküman No: LAB.PR.016	İlk Yayın Tarihi: 2.05.2022	Son Güncellenme Tarihi: 26.07.2024	Revizyon No: 2
----------------------------------	---------------------------------------	--	--------------------------

3.2 MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİNİN KAYIT ALTINA ALINMASI, DEĞERLENDİRİLMESİ VE İZLENMESİ

Polyak Eynez Analiz Laboratuvarında müşteriye verilen her türlü hizmet sonunda, müşteri tarafından bildirilen tüm memnuniyetsizlikler, müşteri şikâyeti olarak kabul edilmektedir. Müşteriden gelen yazılı veya sözlü tüm şikâyetler ilgili **Kalite Yönetim Temsilcisi** tarafından **LAB.FRM.076 Müşteri Şikayetleri Kayıt Formuna** kaydedilir. Her bir şikâyet numara ile kaydedilir, formdaki sıra numarası şikâyet numarası olarak belirlenerek şikâyetin izlenebilirliği bu numara üzerinden sağlanır.

Gelen müşteri şikâyetinin, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığı araştırılır. Mümkün olan her durumda, laboratuvar şikâyeti değerlendirilerek, ilerleme ve sonucu şikâyetçiye sunmaktadır.

Şikâyetlerin alınması, geçerli kılınması ve incelenmesine ilişkin prosesin açıklanması ve şikâyete yönelik hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilmesi, çözümler için gerçekleştirilen faaliyetleri de içerecek şekilde şikâyetlerin izlenmesi ve kaydedilmesi ve her türlü uygun adımın atılmasının güvence altına alınması Kalite Yönetim Temsilcisi sorumluluğundadır ve aşağıda bulunan **akış şemasında** verilmiştir.

Şikâyet çözümü 10 günden fazla sürmesi halinde müşteriye aynı kanalla incelemenin devam ettiği bilgisi tekrar verilir.

Bu prosedüre konu şikâyet ve itirazların geçerli kılınması, incelenmesi ve sonuçlandırılması ile ilgili faaliyetler, gerekmesi halinde **LAB.PR.017 Uygun Olmayan İş Prosedürüne** göre yürütülür.

Şikâyetlerin geçerli kılınması, incelenmesi ve sonuçlandırılması aşamalarında, **LAB.PR.001 Genel Gereklilikler Prosedürüne** göre hareket edilir (Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından gözden geçirilir ve onaylanır).

Polyak Eynez Analiz Laboratuvarı, şikâyet ile ilgili tüm dokümanları kendi birimlerinde **LAB.PR.021 Kayıtların Kontrolü Prosedürüne** göre saklamaktan sorumludur.

Tüm şikâyetler, hizmet yeterliliği ve iyileştirme fırsatları bakımından, izleme ve değerlendirme amacıyla, **LAB.PR.026 Yönetimin Gözden Geçirmeleri Prosedürüne** göre gerçekleştirilen Yönetimin Gözden Geçirme (YGG) toplantılarında ayrıca değerlendirilir.

Şikâyetçiye şikâyet ile ilgili değerlendirmenin bittiğine dair resmi yazı veya mail ile bildirimde bulunur.

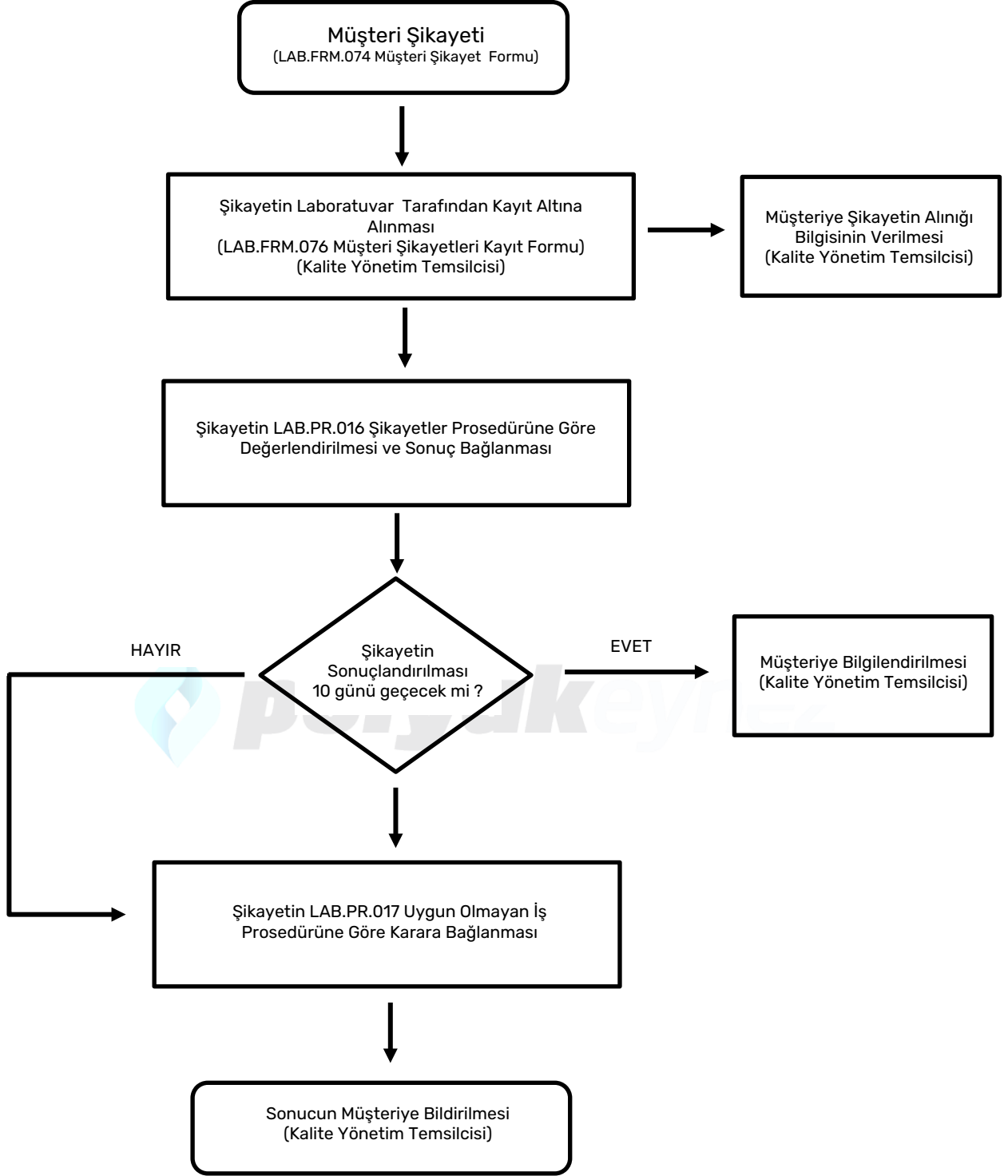
ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

Doküman No:
LAB.PR.016

İlk Yayın Tarihi:
2.05.2022

Son Güncellenme Tarihi:
26.07.2024

Revizyon No:
2



Şema 1. Müşteri Şikayeti Akış Şeması

ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ

Doküman No: LAB.PR.016	İlk Yayın Tarihi: 2.05.2022	Son Güncellenme Tarihi: 26.07.2024	Revizyon No: 2
----------------------------------	---------------------------------------	--	--------------------------

4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

LAB.PR.001 Genel Gereklilikler Prosedürü
LAB.PR.017 Uygun Olmayan İş Prosedürü
LAB.PR.021 Kayıtların Kontrolü Prosedürü
LAB.PR.026 Yönetimin Gözden Geçirmeleri Prosedürü

5. GÖZDEN GEÇİRME

Bu doküman, Polyak Eynez Analiz Laboratuvarı tarafından gerektiğinde değiştirilir. Değişiklik olmaması durumunda bile yılda 1 kez gözden geçirilir.

6. EKLER

LAB.FRM.040 Müşteri Memnuniyet Anketi Formu
LAB.FRM.074 Müşteri Şikayet Formu
LAB.FRM.076 Müşteri Şikayetleri Kayıt Formu

