

ŞİKAYET PROSEDÜRÜ

Doküman No	PRS.ALAB.005
Sorumlu	Lojistik Operasyonları Müdürlüğü
Yürürlük Tarihi	21.11.2025

HAZIRLAYAN	YÖNETİCİ ONAYI	DİREKTÖR ONAYI
FATİH BİLGİN LABORATUVAR UZMANI	DENİZ ÖZDEMİR LABORATUVAR YÖNETİCİSİ	CEM ÇAKICI LOJİSTİK OPERASYONLARI MÜDÜRÜ

	ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	
	Doküman No: PRS. ALAB.005	Revizyon Tarihi / No: - / 00
	Yürürlük Tarihi: 21.11.2025	Sayfa No: 2 / 4

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Güzel Enerji Akaryakıt A.Ş. laboratuvarlarının faaliyetleriyle ilgili olarak bir müşteri ve/veya etkileşim içerisinde bulunduğu paydaşları tarafından gündeme getirilen şikayetlerin hızlı ve uygun şekilde ele alınmasını sağlamaktır.

Şikayet; herhangi bir kişi veya kuruluşun, laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olarak yaptığı veya cevap beklediği itiraz haricindeki memnuniyetsizlik bildirimidir.

2. SORUMLULAR

Bu talimatın uygulanmasından tüm laboratuvar personeli sorumludur.

3. UYGULAMA

Şikayetler, e posta, telefon veya direkt olarak iletilir. Şikayetler, laboratuvar tarafından yürütülen faaliyetlerle ilgili olacak ve aşağıda açıklanan prosedüre göre işlenecektir:

Şikayetler, yalnızca deney talebinde bulunan müşterileri kapsamayıp, laboratuvar ile etkileşimde olan herkesi kapsamalıdır.

Şikayet laboratuvar personeli tarafından " FRM.ALAB.061 Laboratuvar Şikayet Kayıt Formu" kullanılarak kaydedilir ve süreç aşağıda tanımlandığı şekilde devam eder.

Şikayetlerin geçerliliği, Kalite Yöneticisi tarafından şirketin Kalite Yönetim Sistemi'nin hatalı olup olmadığı açısından değerlendirilir. Bu önemlidir, çünkü şikayetlerin niteliğine ilişkin eğilimleri izlemek ve aynı konuda tekrarlanan şikayetleri azaltmak mümkündür. Gerekirse Kalite Yönetim Sistemi'ni iyileştirmek için bir teşvik olarak kullanılır.

Şikayetlerin geçerliliği aşağıda belirtilen kriterlere dayanmaktadır:

- Hizmet sunumunda gecikmeler,
- Çıkar çatışması ihlali,
- Deney ekibinin yeterliliği,
- Müşteri hizmetleri,
- Akreditasyon Kuruluşu kurallarına ve gerekliliklerine, yasal gerekliliklere ve/veya sözleşme maddelerine aykırı eylemler,
- Laboratuvar personelinin gerçekleştirdiği veya neden olduğu eylemler (örneğin, profesyonel olmayan davranışlar, etik olmayan davranışlar, gizlilik ihlalleri vb.)
- Laboratuvar faaliyetleri dolayısıyla çevreye veya kişilere zarar verme

Laboratuvar Kalite Yöneticisi, şikayetin alınmasından itibaren 5 (beş) iş günü içinde şikayetçiye (e-posta yoluyla) alınan şikayetin onayını gönderir. Bu e-postada, şikayetçiye şikayetin ilgili herhangi bir kararın kendisine karşı herhangi bir ayrımcılık ve/veya farklı tutuma yol açmayacağı ve şikayetin gizlilik ilkesine göre değerlendirileceği bildirilir.

Aynı zamanda Laboratuvar Kalite Yöneticisi, bir iç komite kurarak FRM.ALAB.054 Uygunsuzluk, Düzeltici Faaliyet Bildirim Formu ile Kök Sebep Analizi yapılır ve Düzeltici Faaliyetler gerçekleştirilir. Bu iç komitenin kimlerden oluşacağı şikayetin içeriğine göre belirlenecektir.

İç komite şunları sağlayacaktır:

Bu dokümanın kontrollü nüshası Paperwork Doküman Yönetim Sistemi üzerinde bulunmaktadır. Dokümanın farklı kaydedilmesi ve yazdırılması durumunda doküman kontrolsüz nüsha olarak değerlendirilecektir

	ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	
	Doküman No: PRS. ALAB.005	Revizyon Tarihi / No: - / 00
	Yürürlük Tarihi: 21.11.2025	Sayfa No: 3 / 4

- Şikayetçiye şikayetin alındığı bildirilmiş olmalıdır,
- İlgili taraflardan yeterli bilgi alınmış olmalıdır,
- Şikayetin geçerliliği doğrulanmış olmalıdır,
- Uygun bir soruşturma yürütülmüş olmalıdır,
- Şikayetin ayrıntıları kaydedilmiş olmalıdır ve
- Gerekirse uygun düzeltici faaliyet uygulanmış olmalıdır.

Komite, toplantı tarihinden itibaren 15 (on beş) iş günü içinde soruşturmayı tamamlayacaktır. Komitenin şikayeti eksiksiz bir şekilde değerlendirip çözüme kavuşturması için ek süreye ihtiyaç duyması halinde, Laboratuvar Kalite Yöneticisi şikayet sahibini bilgilendirir.

Şikayetle ilgili karar, Komite üyeleri tarafından ortaklaşa alınır. Komitenin ortak bir karara varamadığı durumlarda, konuyla ilgili nihai karar Kalite Yöneticisi tarafından verilir.

Şikayetin Laboratuvar Kalite Yöneticisi veya Laboratuvar Üst Yönetimi'nden herhangi birine yöneltilmesi durumunda, şikayetin değerlendirilmesi ve karar alma süreçleri yalnızca İkmal ve Lojistik Operasyonları Direktörü tarafından yürütülür.

Laboratuvar şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.

Kararın şikayetçi lehine sonuçlanması halinde, laboratuvar tarafından uygun bir düzeltici işlem gerçekleştirilir ve etkinliği Laboratuvar Kalite Yöneticisi tarafından izlenir. Şikayetçiye bu durum bildirilir.

Kararın şikayetçinin lehine olmaması halinde Laboratuvar Kalite Yöneticisi şikayetçiyi bilgilendirir ve çözüm yolları görüşülür.

Şikayet, şikayetçinin önerilen çözümü kabul etmesi veya tarafların karşılıklı bir anlaşmaya varması durumunda çözüme kavuşturulur. Şikayetçinin önerilen çözümü kabul etmemesi durumunda, şikayetçi tarafından itiraz süreci başlatılabilir veya şikayetçiye ilgili akreditasyon kuruluşuna şikayette bulunma seçeneği sunulabilir.

SRC.ALAB.01 Şikayet Süreci, müşterilerle yapılan sözleşmelerle birlikte veya memnuniyet ölçümü için yapılan anketlerle birlikte taraflarla paylaşılır.

Komite toplantı sonuçları (kök neden analizi ve düzeltici faaliyetler dahil) Kalite Yöneticisi tarafından "FRM.ALAB.031 TS EN ISO/IEC 17025Toplantısı Kararları Formu"na kaydedilir.

Şikayet sonucu yapılan faaliyetlerde ilerleme durumu şikayetçiye e posta ile iletilir. Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyet konu laboratuvar faaliyetlerinde doğrudan yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve Laboratuvar Kalite Yöneticisi tarafından onaylanır.

Analiz sonuçları üzerine yapılan şikâyetlerde, şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyet konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmalı, gözden geçirilmeli ve onaylanmalıdır.

Kayıt ve tasnifi yapılan şikâyetler YGG toplantılarında değerlendirilir.

	ŞİKAYET PROSEDÜRÜ	
	Doküman No: PRS. ALAB.005	Revizyon Tarihi / No: - / 00
	Yürürlük Tarihi: 21.11.2025	Sayfa No: 4 / 4

Bunların dışında Güzel Enerji Akaryakıt A.Ş.'nin sahip olduğu ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Şikayetlerini Ele Alınması standardı gereğince çağrı merkezi de kullanılmaktadır. 444 0 496 numaralı ücretli ve 0800 211 00 21 numaralı ücretsiz telefon hattı ile de şikayetler alınmakta ve ilgili departmanlara yönlendirilip, değerlendirilmektedir.

4. REVİZYON TARİHÇESİ

No	Tarih	Revizyon Nedeni