1 AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedür "TS EN ISO/IEC 17025:2017 - Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği İçin Genel Gereklilikler" Standardı, "7.9 Şikayetler" maddesi ve alt maddeleri referans alınarak oluşturulmuştur. "Kazlıçeşme Deri Ürünleri Araştırma Geliştirme Sanayi ve Ticaret Limited Şirketi - Deri Ürünleri Ar-ge Laboratuvarı " bünyesinde uygulanmakta olan "Kalite Yönetim Sistemi" dahilinde "Şikayetler Prosedürü"nün uygulanması amaçlanmaktadır.

2 SORUMLULUKLAR

Laboraruvar Personeli: Gelen şikayetleri yazılı olarak almaktan veya Kalite Yöneticisine iletmekten, şikayet ile ilgili Laboratuvar Yönetimi bilgisi dahilinde gerekli faaliyetleri gerçekleştirmekten,

Kalite Yönetim Temsilcisi: Şikayetlerin Laboratuvar Yönetimi bilgisi dahilinde değerlendirilmesini sağlamaktan, şikayetin neticelendirilmesi ile ilgili süreçleri yönetmekten,

Üst Yönetim: Şikayet ile ilgili kararların alınmasından ,Laboraatuvar faaliyetlerinide kapsayan standart ve prosedür gerekliliklerine uygun olarak personel, laboratuvar ve altyapı gerekliliklerinin sağlanmasından sorumludur.

3 TANIMLAR

Şikayet: Herhangi bir kişi ya da kuruluşun laboratuvarın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizlik [KAYNAK: ISO/IEC 17000:2004, 6.5, değiştirilmiş – “temyiz başvuruları dışında” ifadesi çıkarılmıştır, “kuruluşun faaliyetleriyle ilgili bir uygunluk değerlendirme kuruluşu veya akreditasyon kuruluşu” yerine “laboratuvarın faaliyetleri ya da sonuçlarıyla ilgili laboratuvara” ifadesi eklenmiştir.]

4 TS EN ISO/IEC 17025:2017

7.9 Şikâyetler

7.9.1 Laboratuvar şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve karar verilmesiyle ilgili dokümante edilmiş bir prosese sahip olmalıdır.

7.9.2 Şikâyetlerin ele alınması prosesinin açıklaması, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilir olmalıdır. Bir şikâyetin alınması üzerine laboratuvar; şikâyetin, sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrulamalı, eğer öyleyse şikâyetle ilgilenmelidir. Laboratuvar şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.

7.9.3 Şikâyetleri ele alma prosesi asgari olarak aşağıdaki unsurları ve yöntemleri içermelidir:
a) şikâyetlerin alınması, geçerli kılınması ve incelenmesine ilişkin prosesin açıklanması ve şikâyete yönelik hangi faaliyetlerin gerçekleştirileceğine karar verilmesini,
b) çözümler için gerçekleştirilen faaliyetleri de içerecek şekilde şikâyetlerin izlenmesi ve kaydedilmesini,
c) her türlü uygun adımın atılmasının güvence altına alınmasını.

7.9.4 Şikâyeti alan laboratuvar, şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumludur.

7.9.5 Mümkün olan her durumda, laboratuvar şikâyeti kabul ettiğini bildirmeli ve ilerleme raporlarını ve sonucu şikâyetçiye sunmalıdır.

7.9.6 Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmalı, gözden geçirilmeli ve onaylanmalıdır.

NOT Bu faaliyetler dışarıdan kişiler tarafından gerçekleştirilebilir.

7.9.7 Laboratuvar mümkün olur olmaz şikâyetçiye, şikâyet değerlendirmesinin bittiğine dair resmî bildirimde bulunmalıdır.

5 UYGULAMA

5.1. Müşteriler tarafından ikili görüşmeler, telefon, faks, e-mail veya herhangi bir şekilde iletilen bir şikâyet, şikayeti alan personel tarafından kayıt altına alınır ve e-posta ile yazılı olarak Kalite Yönetim Temsilcisi’ne iletilir. Şikâyetlerin yazılı olarak alınması esastır. Şikâyetçi tarafından sözlü olarak iletilen şikâyetlerde şikayeti alan Kazlıçeşme Laboratuvarı personeli tarafından e-posta ile yazılı hale getirilerek Kalite Yönetim Temsilcisine gönderimi sağlanır. Şikâyetlerde; şikâyetçi tarafından asgari olarak şikâyetçi adı soyadı, iletişim bilgileri ve şikâyet konusu belirtilmelidir.

Bu doküman. “TS EN ISO/IEC 17025:2017 - Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği İçin Genel Gereklilikler” standardı referans alınarak “Kazlıçeşme Deri Ürünleri Araştırma Geliştirme San. Tic. Ltd. Şti. - Deri Ürünleri Ar-ge Laboratuvarı - Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı” kalite yönetim sisteminin oluşturulması kapsamında hazırlanmıştır. İzinsiz kopyalanması yasaktır. ELEKTRONİK NÜSHA, BASILI HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

KAZLIÇEŞME DERİ ÜRÜNLERİ ARAŞTIRMA GELİŞTİRME SAN.TİC.LTD.ŞTİ.
Organize Deri Sanayi Bölgesi 12.Yol L3/4C Parsel Tuzla / İSTANBUL
Tel: 0216 394 01 82 - Faks: 0 216 394 01 83
www.kazlicesme.com.tr, info@kazlicesme.com.tr

5.2. Alınan şikâyetler **7.9-LST-1 - Şikayet Takip Listesi**nde Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından kaydedilir. Alınan şikayet ve gerçekleştirilen aksiyonlar Üst yönetimin bilgi ve onayı dahilinde Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından şikayete konu ile ilgili değerlendirmenin yapılması ve ilgili süreç ile ilgili aksiyonların belirlenmesi, gerekli doküman ve kayıtların oluşturulması için ilgili personele aktarılır. Şikayet sürecini ilerletecek personel tarafından gerekli aksiyonlar belirlenerek şikayeti alan personel ve Kalite Yönetim Temsilcisi bilgisi dahilinde uygulanır. Gerekli olması dahilinde düzeltici faaliyet, iyleştirme faaliyeti ile ilgili aksiyonlar belirlenir.

5.3. **7.9-LST-1 - Şikayet Takip Listesi** ile alınan şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğunun doğrulanması Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından gerçekleştirilir. Şikâyet geçerli değilse şikâyet reddedilerek gerekçesi ile birlikte şikâyet sahibine Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı olarak bildirilir. Kalite Yönetim Temsilcisi ile ilgili şikâyetler ise Laboratuvar Müdürüne iletilir.

5.4. Şikâyet geçerli ise, Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından ilgili birime gönderilir. İlgili birim tarafından şikâyet ile ilgili gerçekleştirilecek eylem belirtilerek Kalite Yönetim Temsilcisi'ne bildirilir. Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyetin değerlendirmeye alındığı, şikâyetçiye yazılı olarak bildirilir. Gerekli bildirim şikâyet kayıt numarası verilmiş bir şekilde **7.9-FRM-1 - Şikâyet Formu**nun şikâyetçiye iletilmesi ile gerçekleştirilir.

5.5. Şikâyetin geçerliliği doğrulandıktan sonra -uygulamada olanaklı ise- şikâyetin yazılı olarak iletilmesinden itibaren 30 gün içinde çözülmesi esastır. Bilgi/belge temini gerektiren veya herhangi başka bir faaliyet gerektiren şikâyetlerde ise gerekli işlemlerin yapılmasından sonraki 30 gün içerisinde şikâyet neticelendirilir. Değerlendirmeler yapıldıktan ve alınan karar neticesinde gerekli faaliyetler uygulandıktan sonra şikâyet faaliyeti kapatılır. Şikâyetçiye gerekli bildirim Kalite Yönetim Temsilcisi veya Laboratuvar Müdürü tarafından yapılır.

5.6. Şikâyetin değerlendirilmesi, karar verilmesi, şikâyet ile ilgili faaliyetlerin gerçekleştirilmesi işlemleri şikâyet ile ilgili olmayan personel tarafından yapılır.

5.7. Şikayet süreçinin tamamında şikayete yönelik gerçekleştirilecek faaliyete ilişkin; ham verileri, cihaz dataları, müşteri yazışmaları vb. tüm dokümanlar kayıt altına alınır.

5.8. Alınan şikâyetler **8.9-PRD - Yönetimin Gözden Geçirmeleri Prosedürü** kapsamında görüşülür ve değerlendirilir.

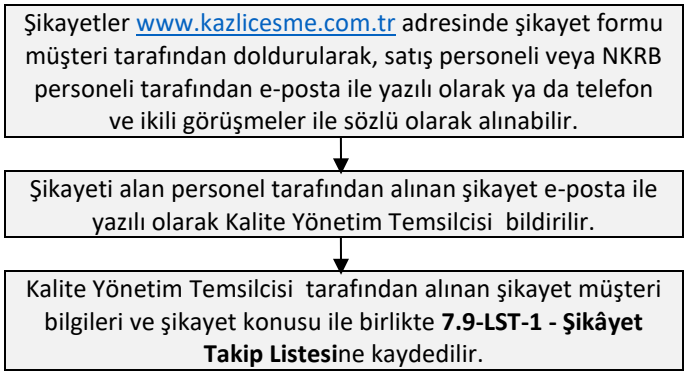
5.9. Şikayet ile ilgili proses ve elektronik ortamda doldurulabilir formatta şikayet formu; www.kazlicesme.com.tr adresinden talep eden her türlü taraf için erişilebilir. Web sitesinden doldurulan formlar info@kazlicesme.com.tr adresine mail olarak gelmektedir.

5.10. Şikayet ile ilişkili süreçler tamamlandıktan sonra "**8.6-FRM-3- Müşteri İletişim Kayıt Formu**" doldurularak şikayet sonucu ile ilgili müşteri Kalite Yönetim Temsilcisi veya Laboratuvar Müdürü tarafından bilgilendirilir. Şikayet sonucu hakkında müşteriye yapılacak bilgilendirme şikayete konu laboratuvar faaliyetinde yer almayan kişiler tarafından yapılır. Bu kapsamda eğer şikayet konusu Laboratuvar Müdürü veya Kalite Yönetim Temsilcisi ile ilgili bir durum ise bu durumda bilgilendirme Laboratuvar Yöneticisi tarafından yapılır.

5.11. Alınan şikayetin tüm aşamalarına ilişkin süreç Üst Yönetim bilgisi ve onayı dahilinde Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından gerçekleştirilerek süreç tamamlanır.

5.12. **Eurolab Cook Book 23 - Complaints** (Şikayetler) dokümanında belirtilmekte olan proses referans alınarak laboratuvarımızda uygulanmakta olan şikayet prosesi aşağıda belirtilmiştir.

ŞİKAYET PROSESİ



Bu doküman. "TS EN ISO/IEC 17025:2017 - Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği İçin Genel Gereklilikler" standardı referans alınarak "Kazlıçeşme Deri Ürünleri Araştırma Geliştirme San. Tic. Ltd. Şti. - Deri Ürünleri Ar-ge Laboratuvarı - Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı" kalite yönetim sisteminin oluşturulması kapsamında hazırlanmıştır. İzinsiz kopyalanması yasaktır. ELEKTRONİK NÜSHA, BASILI HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

KAZLIÇEŞME DERİ ÜRÜNLERİ ARAŞTIRMA GELİŞTİRME SAN.TİC.LTD.ŞTİ.
Organize Deri Sanayi Bölgesi 12.Yol L3/4C Parsel Tuzla / İSTANBUL
Tel: 0216 394 01 82 - Faks: 0 216 394 01 83
www.kazlicesme.com.tr, info@kazlicesme.com.tr

Şikayet sahibine, laboratuvarın şikayeti aldığı ve şikayetle ilgili faaliyetlerden laboratuvarın sorumlu olup olmadığı bilgisi Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından verilir.

↓

Kalite Yönetim Temsilcisi şikayeti araştırır veya şikayeti araştıracak bir kişi (araştırmacı) tayin eder.

Şikayet araştırılır ve mümkünse şikayet sahibine soruşturmanın gidişatı hakkında Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından bilgi verilir.

↓

Araştırmacı, soruşturmanın sonucunu, karar ve eylemlere ilişkin tavsiyeleri Kalite Yönetim Temsilcisi 'ne bildirir.

↓

Şikayete yönelik gerçekleştirilecek faaliyete ilişkin bir karar alınır

↓

Karar verilen eylemler laboratuvar tarafından gerçekleştirilir.

↓

Şikayet, yönetimin gözden geçirmesi sırasında değerlendirilir.

↓

Şikayet faaliyeti kapatılır.

6 İLGİLİ DOKÜMANLAR

7.9-FRM-1	**Şikayet Formu**
7.9-LST-1	**Şikayet Takip Listesi**
8.9-PRD	Yönetimin Gözden Geçirmeleri Prosedürü
8.6-FRM-3	**Müşteri İletişim Kayıt Formu**

7 REVİZYON TABLOSU

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
00	1.10.2018	İlk Yayın
01	10.3.2019	22.2.2019-24.2.2019 tarihlerinde gerçekleştirilen 12848 no'lu Türkak denetimi 31/42 no'lu uygunsuzluğa istinaden; • Şikayet prosesinin uygulanması ile ilgili sorumluluklar belirtilmiştir. • Şikayet prosesinin her türlü taraf için ulaşılabilirliği prosedürde belirtilmiştir. Ayrıca; • Prosedürün 4 maddesi "4 TS EN ISO/IEC 17025" olarak değiştirilmiş, 4.2 ve sonraki başlıklar prosedürden çıkartılmıştır.
02	1.7.2019	Prosedür yeniden düzenlendi.
03	1.6.2022	Şikayet prosesi prosedüre eklendi. Uygulama detaylandırıldı. 7.9-LST-1 - Şikayet Takip Listesi prosedüre eklendi.
04	15.03.2023	• Sorumluluklar kısmında belirtilen Kalite Müdürü sorumlusu Kalite Yönetim Temsilcisi olarak güncellendi. • Sorumluluklar kısmında belirtilen Genel Müdür sorumlusu Laboratuvarlar Yöneticisi olarak güncellendi.
05	12.10.2023	• Şikayete yönelik gerçekleştirilecek faaliyete ilişkin tüm sürecin kayıt altına alınması gerektiği eklendi.
06	18.03.2025	• Laboratuvar Yöneticisi ifadesi üst yönetim olarak değiştirildi • Madde 10 ilave edildi.

Bu doküman. "TS EN ISO/IEC 17025:2017 - Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği İçin Genel Gereklilikler" standardı referans alınarak "Kazlıçeşme Deri Ürünleri Araştırma Geliştirme San. Tic. Ltd. Şti. - Deri Ürünleri Ar-ge Laboratuvarı - Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı" kalite yönetim sisteminin oluşturulması kapsamında hazırlanmıştır. İzinsiz kopyalanması yasaktır. ELEKTRONİK NÜSHA, BASILI HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

KAZLIÇEŞME DERİ ÜRÜNLERİ ARAŞTIRMA GELİŞTİRME SAN.TİC.LTD.ŞTİ.
Organize Deri Sanayi Bölgesi 12.Yol L3/4C Parsel Tuzla / İSTANBUL
Tel: 0216 394 01 82 - Faks: 0 216 394 01 83
www.kazlicesme.com.tr, info@kazlicesme.com.tr

Bu doküman. "TS EN ISO/IEC 17025:2017 - Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yetkinliği İçin Genel Gereklilikler" standardı referans alınarak "Kazlıçeşme Deri Ürünleri Araştırma Geliştirme San. Tic. Ltd. Şti. - Deri Ürünleri Ar-ge Laboratuvarı - Özel Gıda Kontrol Laboratuvarı" kalite yönetim sisteminin oluşturulması kapsamında hazırlanmıştır. İzinsiz kopyalanması yasaktır. ELEKTRONİK NÜSHA, BASILI HALİ KONTROLSÜZ KOPYADIR.

KAZLIÇEŞME DERİ ÜRÜNLERİ ARAŞTIRMA GELİŞTİRME SAN.TİC.LTD.ŞTİ.
Organize Deri Sanayi Bölgesi 12.Yol L3/4C Parsel Tuzla / İSTANBUL
Tel: 0216 394 01 82 - Faks: 0 216 394 01 83
www.kazlicesme.com.tr, info@kazlicesme.com.tr