



## VATAN KABLO METAL END. VE TİC. A.Ş. KALİTE KONTROL LABORATUVARI

Doküman No  
LPRS.05

İlk Yayın Tarihi  
26.10.2020

Revizyon Tarih/No  
09.08.2023/02

Sayfa No  
1 / 5

### ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

#### 1. AMAÇ VE KAPSAM

Vatan Kablo Kalite Kontrol Laboratuvarı'nda ilgili taraftan gelen şikayetlerin incelenmesi, gerektiğinde düzeltici faaliyetlerinin başlatılması, test sonuçlarının kalitesini gözlemek, hizmet kalitesinin artırılmasını etkin olarak gerçekleştirmek, iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına veri teşkil etmesi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

#### 2. SORUMLULUK

- 2.1. Laboratuvar Kalite Yöneticisi
- 2.2. Kalite Kontrol Laboratuvar Müdürü
- 2.3. Numune Kabul ve Raporlama Sorumlusu

#### 3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

- 3.1. **Şikayet:** Herhangi bir kişi ya da kuruluşun Vatan Kablo Kalite Kontrol Laboratuvarı'nın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir.
- 3.2. **İtiraz:** Test ögesini sağlayanın Vatan Kablo Kalite Kontrol Laboratuvarı'ndan, bu öğeye ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebidir. İtirazlar da şikâyetler kapsamında değerlendirilecektir.
- 3.3. **LKY:** Laboratuvar Kalite Yöneticisi
- 3.4. **KKLM:** Kalite Kontrol Laboratuvar Müdürü
- 3.5. **YGG:** Yönetimin gözden geçirmesi
- 3.6. **NKRS:** Numune Kabul ve Raporlama Sorumlusu


#### 4. UYGULAMA

##### 4.1. Genel

4.1.1. Bir şikâyetin alınması üzerine Vatan Kablo Kalite Kontrol Laboratuvarı; şikâyetin, sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrular, eğer öyleyse şikâyetle ilgilenmektedir. Aksi takdirde şikâyeti yapana bu durum bildirilmektedir.

4.1.2. Vatan Kablo Kalite Kontrol Laboratuvarı bir şikâyet aldığı anda şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumlu olup bu bilgileri toplar.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Laboratuvar Kalite Yöneticisi	Kalite Kontrol Laboratuvar Müdürü	Yönetim Sistemleri Müdürü

 VATAN KABLO	<b>VATAN KABLO METAL END. VE TİC. A.Ş.</b> <b>KALİTE KONTROL LABORATUVARI</b>			
	<b>Doküman No</b> LPRS.05	<b>İlk Yayın Tarihi</b> 26.10.2020	<b>Revizyon Tarih/No</b> 09.08.2023/02	<b>Sayfa No</b> 2 / 5
<b>ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ</b>				

**4.1.3.** Mümkün olan her durumda, Vatan Kablo Kalite Kontrol Laboratuvarı şikâyeti kabul ettiğini şikâyet edene bildirmekte, şikâyetin ilerleme durumunu ve sonucunu da şikâyetçiye sunmaktadır.

**4.1.4.** Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır. Test ile ilgili şikayetler test faaliyetlerinde yer almayan Kalite Kontrol Sorumlusu tarafından, Kalite Yönetimi ile ilgili şikayetler Kalite Kontrol Laboratuvar Müdürü tarafından değerlendirilir.

## **4.2. Şikayetler**

**4.2.1.**Vatan Kablo Kalite Kontrol Laboratuvarı'nda test sonuçlarını gösteren test raporlarına itiraz/şikayetlerin işleme konulması için NKRS, ilgili tarafa İtiraz/Şikayet/Öneri Formunu doldurtur veya doldurarak kayıt altına alır. KKLM, İtiraz/Şikayet/Öneri Formuna her bir itiraz/şikayet/öneriyi ve durumunu işler ve laboratuvarla ilgili olup olmadığına karar verir.Alınan Şikayet/Öneriler 1'den başlayarak ardışık sayılar şeklinde numaralandırılır ve kayıt altına alınır.


**4.2.2.** İtiraz/Şikâyetin laboratuvarla ilgili olup olmadığı ve konunun değerlendirilmesi, aksiyonların belirlenmesi ve şikâyetin giderildiğine dair kararın alınması ile ilgili sorumlular ve şikayet değerlendirme konularında sorumlulukları şikâyete konu olan testte herhangi bir görev almamış personel ve KKLM tarafından gerçekleştirilmektedir. Şikayetlerle ilgili her durum Şikayet-Öneri Formuna işlenir.

**4.2.3.** Değerlendirme sonucunda, test tekrarı gerekmeyen hususlar, ilgili tarafa gerekçesiyle birlikte resmi olarak ıslak imzalı veya elektronik imza ile bildirilir.

**4.2.4.** Test tekrarı yapılması gerektiğinde ilgili taraf teste katılma talebinde bulunursa Ziyaretçi Kabul Talimatına göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte, KKLM ve ilgili taraf görüşme yapar. Testte uygulanacak standart, test metodu ve testlerde kullanılan cihazlar hakkında ilgili tarafa bilgi verilir. İlgili taraf teste katılmak istemiyorsa test tekrarı yapılarak ilgili taraf bilgilendirilir.

**4.2.5.** İlgili tarafın, test teknisyenleri ile birlikte yaptığı test tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu KKLM'ne bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar İtiraz-Şikayet-Öneri Formuna KKLM tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda ilgili taraf ile birlikte mutabık kalınacak başka bir laboratuvar (tercihen akredite) test tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Test ücreti haksız tarafça karşılanır.

<b>Hazırlayan</b>	<b>Kontrol Eden</b>	<b>Onaylayan</b>
Laboratuvar Kalite Yöneticisi	Kalite Kontrol Laboratuvar Müdürü	Yönetim Sistemleri Müdürü

 VATAN KABLO	<b>VATAN KABLO METAL END. VE TİC. A.Ş.</b> <b>KALİTE KONTROL LABORATUVARI</b>			
	<b>Doküman No</b> LPRS.05	<b>İlk Yayın Tarihi</b> 26.10.2020	<b>Revizyon Tarih/No</b> 09.08.2023/02	<b>Sayfa No</b> 3 / 5
<b>ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ</b>				

4.2.6. Yapılan tekrar testlerinde test sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı testin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü ve Laboratuvar Kalite Güvence Prosedürüne göre işlemler uygulanır.

4.2.7. Laboratuvar, şikayetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur. Kararlar ve faaliyetlerin bitiminden itibaren müşteriye geri bildirim süresi maksimum 3 gündür. Şikâyet geri bildirim ile ilgili kayıtlar formun ekinde saklanır.

### 4.3.Şikayetlerin Çözülmesi ve İlgili Tarafın Bilgilendirilmesi

4.3.1.Vatan Kablo Kalite Kontrol Laboratuvarı'na gelen tüm şikayetlerin çözülmesinde gerekirse Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formu açılarak şikayetin kök nedeninin Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürüne göre giderilmesi temin edilir.

4.3.2.İtiraz ve şikayete ilgili yapılan her değerlendirme, faaliyet ve sonuçları kayıt altına alınır ve itiraz/şikayet sahibine tüm aşamalarla ilgili resmi olarak ıslak imzalı veya elektronik imza ile bilgilendirilir.

4.3.3.Şikayetlerin ele alınması konusu, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilirdir ve proses [www.vatan.com.tr/](http://www.vatan.com.tr/) adresinde yayınlanmıştır.

4.3.4.Şikayetler konusundaki kayıtlar LKY tarafından analiz edilir ve şikayetler konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü çerçevesinde değerlendirilir.

4.3.5.İlgili taraf şikayetlerine ait tüm kayıtlar "Kayıtların Kontrolü Prosedürü" ne göre KKLM tarafından saklanır.

### 4.4. Şikayet Prosesi

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Laboratuvar Kalite Yöneticisi	Kalite Kontrol Laboratuvar Müdürü	Yönetim Sistemleri Müdürü



# VATAN KABLO METAL END. VE TİC. A.Ş. KALİTE KONTROL LABORATUVARI

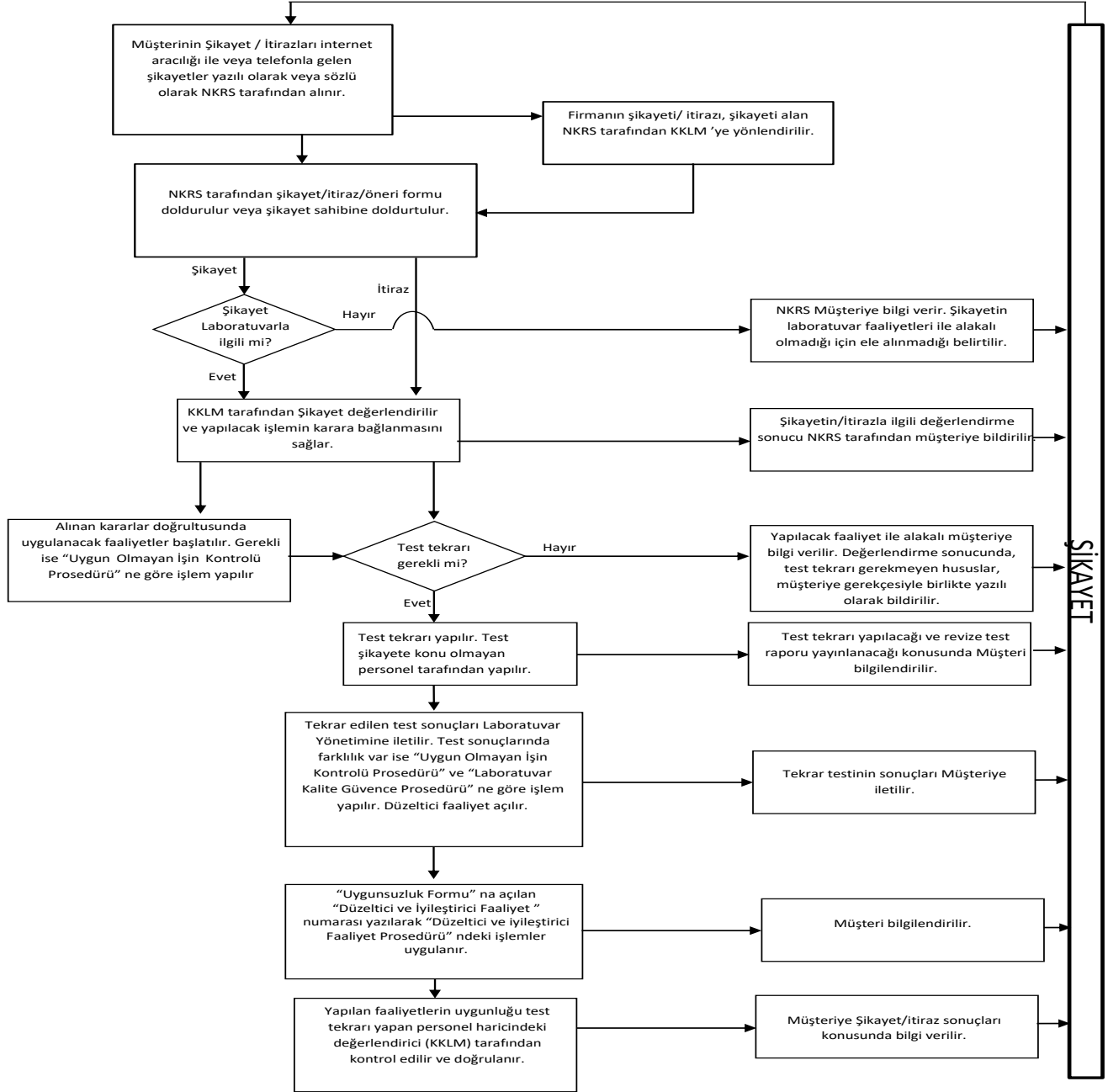
Doküman No  
LPRS.05

İlk Yayın Tarihi  
26.10.2020

Revizyon Tarih/No  
09.08.2023/02

Sayfa No  
4 / 5

## ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ



Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Laboratuvar Kalite Yöneticisi	Kalite Kontrol Laboratuvar Müdürü	Yönetim Sistemleri Müdürü



**VATAN KABLO METAL END. VE TİC. A.Ş.  
KALİTE KONTROL LABORATUVARI**

**Doküman No**  
LPRS.05

**İlk Yayın Tarihi**  
26.10.2020

**Revizyon Tarih/No**  
09.08.2023/02

**Sayfa No**  
5 / 5

**ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ**

**5. İLGİLİ DOKÜMANLAR**

5.1 TS EN ISO/IEC 17025 Madde 7.9

5.2. Kayıtların Kontrolü Prosedürü (LPRS.02)

5.3.Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (LPRS.04)

5.4.Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (LPRS.15)

5.5.Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü (LPRS.06)

5.6.Laboratuvar Kalite Güvence Prosedürü (LPRS.22)

**6.KAYITLAR**

6.1. Şikayet-Öneri Formu (LFRM.13)

6.2. Şikayet-Öneri Takip Formu (LFRM.56)

6.3.Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Formu (LFRM.16)

6.4. Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Takip Formu (LFRM.17)

**7.REVİZYON AÇIKLAMASI**

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Madde no	Revizyon Açıklaması
00	00	-	İlk yayın
01	30.07.2021	4.2.1	Müşteri Şikayet/Öneri formunun numaralandırılması açıklanması
02	09.08.2023	4.2.3/4.3.2	Şikayet ile ilgili müşteriye bilgi verme yöntemi

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Laboratuvar Kalite Yöneticisi	Kalite Kontrol Laboratuvar Müdürü	Yönetim Sistemleri Müdürü