

	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			
Doküman No: P709	İlk Yayın Tarihi: 05.09.2022	Revizyon No: 01	Revizyon Tarihi: 03.02.2025	Sayfa 1 / 3

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu prosedür, ANTALYA VELTIA Ö.G.K. LABORATUVARI-VELTIA LABORATUVAR VE DANIŞMANLIK HİZMETLERİ A.Ş.-ANTALYA ŞUBESİ, müşterisi, çalışanları ve diğer ilgili kişilerin şikayetlerinin alınması, değerlendirilmesi ve çözüme ulaştırılmasına yöneliktir.

2. SORUMLULAR

Faaliyetler	Sorumlular	Bilgi
Şikayetlerin Alınması	NKRD KYB	LM GM
Şikayetlerin Değerlendirilmesi	LM KYB	GM
Düzeltilici Faaliyet Başlatılması	KYB	LM GM
Şikayetlerin Sonuçlarının Takibi, Kayıtların Tutulması	KYB	LM GM
Şikâyet Sahibinin Bilgilendirilmesi	KYB LM	GM

3. TANIMLAR VE KISALTMALAR

-

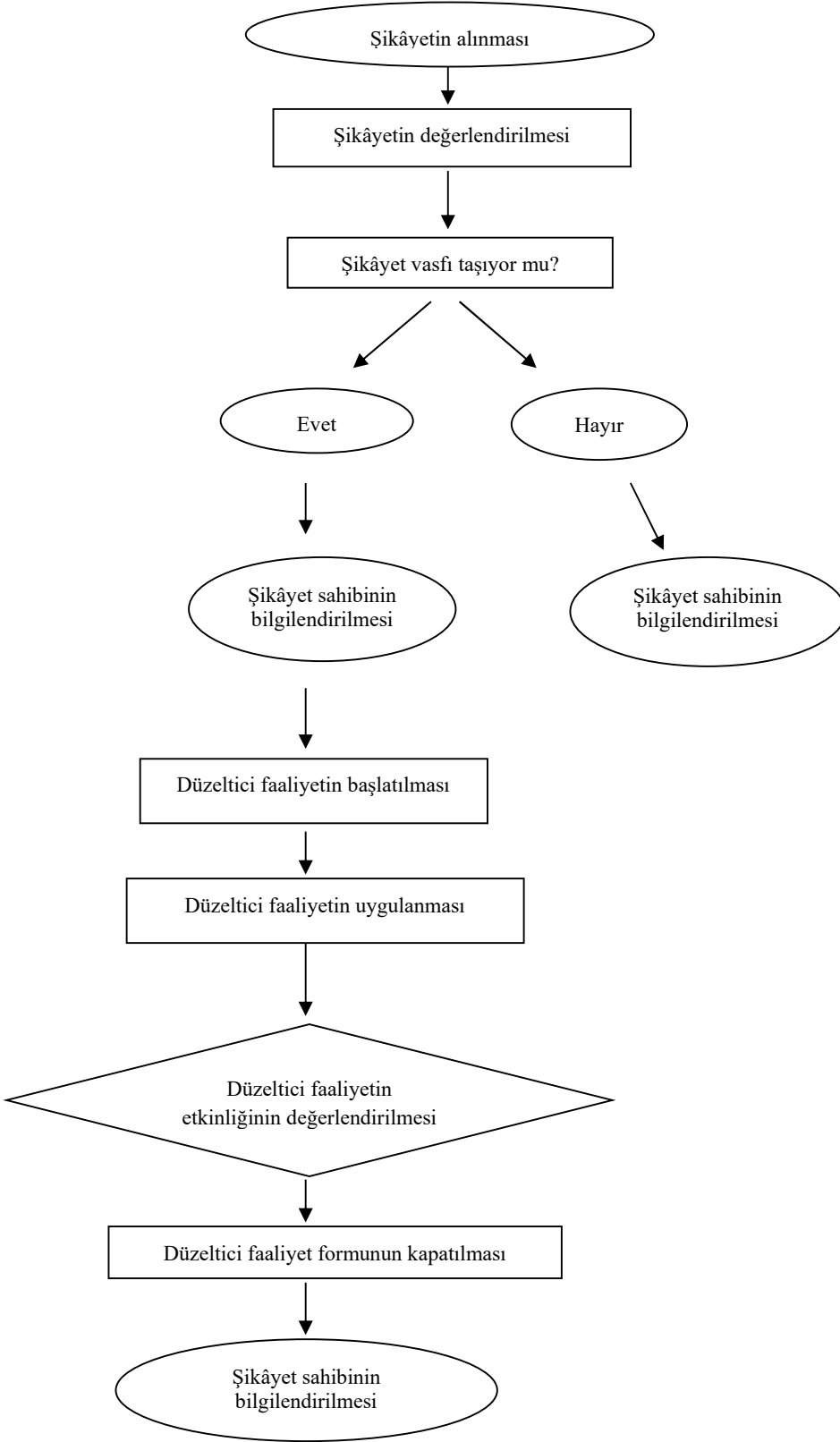
4. UYGULAMALAR

4.1. Şikayetin Alınması

İtiraz ve şikayet sahipleri, ANTALYA VELTIA Ö.G.K. LABORATUVARI-VELTIA LABORATUVAR VE DANIŞMANLIK HİZMETLERİ A.Ş.-ANTALYA ŞUBESİNE şikayetlerini **F01-P709 Dilek ve Şikayet Formu** ve tüm iletişim araçları (e-mail, telefon, fax, posta) ile ulaştırılabilir.

F01-P709 Dilek ve Şikayet Formu, NKRD Sorumlusunda bulunur. Tüm itirazlar müşteri şikayeti olarak değerlendirilir. Şikayet sahipleri doldurdukları **F01-P709 Dilek ve Şikayet Formunu** NKRD Birimine teslim edebilir ve/veya laboratuvarın girişinde bulunan Dilek ve Şikayet Kutusuna atarabilir. Dilek ve Şikayet Kutusunun açılması ve formların tasnif edilerek muhafaza edilmesi KYB Sorumlusu sorumluluğundadır.

ANTALYA VELTIA Ö.G.K. LABORATUVARI-VELTIA LABORATUVAR VE DANIŞMANLIK HİZMETLERİ A.Ş.-ANTALYA ŞUBESİ personeli tarafından doldurulan tüm **F01-P709 Dilek ve Şikâyet Formları** KYB Sorumlusuna iletilir. KYB kendisine ulaşan tüm şikayetlerin **F02-P709 Şikayet Takip Formu** ile takibinden sorumludur. KYB ya da LM şikayetin alındığı hususunda şikayet sahibini bilgilendirir.



	ŞİKAYETLER PROSEDÜRÜ			
Doküman No: P709	İlk Yayın Tarihi: 05.09.2022	Revizyon No: 01	Revizyon Tarihi: 03.02.2025	Sayfa 3 / 3

4.2. Şikayetlerin Değerlendirilmesi

ANTALYA VELTIA Ö.G.K. Laboratuvarımızda, alınan şikayetlerin değerlendirilmesi KYB veya şikâyet konusunda ilgili olmayan personel tarafından gerçekleştirilir. KYB gerekli gördüğü takdirde şikayeti ilgilendiren Laboratuvar Birim Sorumlusunun görüşünü alabilir. Şikayet hakkında son karar LM tarafından verilir. LM, KYB tarafından **F01-P709 Dilek ve Şikayet Formunda** yapılan değerlendirmeleri göz önünde bulundurarak formun sonuç bölümünü doldurur ve onaylar. LM gerektiğinde personelden ilave bilgi ve değerlendirme talebinde bulunabilir.

LM tarafından şikayetin yersiz bulunması durumunda, şikayet sahibi şikayetin yersiz bulunma gerekçeleri ile KYB Sorumlusu tarafından bilgilendirilir. Şikayetin haklı bulunması durumunda ise şikayet sahibine şikayetin değerlendirmeye alındığı bilgisi KYB Sorumlusu tarafından verilir.

LM tarafından şikayet haklı bulunduğu takdirde şikayetin çözüme ulaştırılması için **P807 Düzeltici Faaliyet Prosedürüne** göre gerekli faaliyetlerin başlatılmasından KYB sorumludur. Şikayeti haklı bulunan şikayet sahibi, KYB Sorumlusu tarafından yapılması planlanan düzeltici faaliyetler konusunda ve bu faaliyetlerin değerlendirme sonucu hakkında bilgilendirilir.

4.3. Şikayetlerin Kapatılması ve İzlenmesi

ANTALYA VELTIA Ö.G.K. Laboratuvarımızda, Dilek ve Şikâyetin değerlendirmesi yapılır. Değerlendirme sonucunda düzeltici faaliyetin onaylanmasına yada dilek ve şikayetin kapatılmasına LM karar verir. Gelen **F01-P709 Dilek ve Şikayet Formunun** içeriği ve sonuçları **F02-P709 Şikayet Takip Formu** ile kayıt altına alınarak kapatılır. Şikayet sahibinin talep etmesi durumunda, şikayetleri ele alma prosesi şikayet sahibi ile paylaşılabilir.

ANTALYA VELTIA Ö.G.K. LABORATUVARI-VELTIA LABORATUVAR VE DANIŞMANLIK HİZMETLERİ A.Ş.-ANTALYA ŞUBESİ için şikayetler bir iyileştirme amacıdır. Bu amaçla şikayet sayıları, şikayet konuları, şikayetçi profili, şikayetler için gerçekleştirilen düzeltici faaliyetlerin etkinliği KYB tarafından değerlendirilerek Yönetimin Gözden Geçirmesi Toplantısında sunulur.

5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- P709.EN COMPLAINTS PROCEDURE
- P807 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- F01-P709 Dilek ve Şikayet Formu
- F01-P709.EN WISH AND COMPLAINT FORM
- F02-P709 Şikayet Takip Formu
- F01-P807 Düzeltici Faaliyet Formu

6. REVİZYONLAR

Revizyon No	Tarih	Revizyon Yapılan Madde	Revizyon Nedeni
01	03.02.2025	-	Laboratuvarımızın Adı ANTALYA VELTIA ÖZEL GIDA KONTROL LABORATUVARI, ticari unvanı VELTIA LABORATUVAR VE DANIŞMANLIK HİZMETLERİ A.Ş.-ANTALYA ŞUBESİ ve Şirket Logosu değiştirilerek revize edildi.

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Tayfun ÇAYLAK–KYB Sorumlusu	Tayfun ÇAYLAK–KYB Sorumlusu	Ersin Göksel YELBOĞA–Laboratuvar Müdürü