

	ENTEGRE YÖNETİM KALİTE SİSTEM DÖKÜMANTASYONU	DOKÜMAN NO	PH-3
	ŞİKAYET/İTİRAZ PROSESİ	YAYIN TARİHİ	18.05.2020
		REVİZYON NO	2
		REVİZYON TAR.	12.02.2024
		SAYFA NO	1/1

Şikayetler/İtirazlar (web sitesi, mail, telefon, personel vs. aracılığıyla) KYT tarafından alınır.

Şikâyet Kayıt ve Değerlendirme Formu
KYT tarafından veya şikayetçi tarafından doldurulur.

Şikâyet şirket faaliyetleri ile ilgili mi?

Evet

Hayır

Şikâyet ve itiraz komitesi kurulur.
Şikâyet/itiraz değerlendirilir.

KYT şikâyetin şirket faaliyetleriyle ilgili olmadığından değerlendirmeye alınmadığını şikayetçiye iletir.

Alınan kararlar neticesinde faaliyetler belirlenir ve KYT tarafından şikayetçiye bildirilir. (5 gün içerisinde)

Kalibrasyon/Muayene hizmeti veya raporlama tekrarı gerekli mi?

Evet

Hayır

Hizmet tekrarlanır. (Uygun Olmayan İşin Kontrolü) Şikâyet konu personel tekrar görevlendirilmez.

Yapılacak faaliyetle ilgili şikayetçi bilgilendirilir. Hizmet veya raporlama tekrarı gerekmediği durumu gerekçesiyle birlikte yazılı olarak şikayetçiye bildirilir.

Ortaya çıkan farklı rapor sonuçları veya raporlama durumları, ilgili işlerin prosedür ve/veya talimatlarına göre yapılır. Şikayetçi, revize sonuç dokümanlarının oluşturulacağı ve kendisine iletileceği hususunda bilgilendirilir.

Şikayetçiye ara dönem değerlendirmesi gönderilerek şikâyet azami 2 ay içinde sonuçlandırılır. Süreç sonunda şikayetçi ilgili şikâyetin sonlandırıldığına dair bilgilendirilir ve onayı alınır.

ŞİKAYETÇİ MEMNUNİYETİ