

Şikâyet Ele Alım Sürecimiz Aşağıdaki Gibidir.

- Şikâyetin Alınması
- Şikâyetin Takip Edilmesi
- Şikâyetçiye Şikâyetin Alındığının Bildirilmesi
- Şikâyetin Değerlendirilmesi
- Şikâyetin Araştırılması
- Şikâyetin Çözümlemesi
- Şikâyetçiye Bilgi Vermesi
- Düzeltilme Yapılması
- Düzeltilmenin Doğrulanması
- Şikâyetin Kapatılması

Şikâyetin Alınması

Kuruluşumuzda Müşteri Şikâyetleri Resmi Yazışma, Telefon, Faks, Elektronik Posta, Bire Bir, Basın Yoluyla, Şikâyet Kutusu, Web Sitesi Kaynakları Kullanarak Alınır. Gelen Şikâyetler Kalite Müdürlüğü Tarafından Alınır, Şikâyetler Yazılı Değilse Kalite Müdürü Şikâyet Değerlendirme Formuna Aktarır.

Şikâyetin Takip Edilmesi

Şikâyet İlk Kabulden Şikâyetçinin Tatmin Edilmesine Veya Nihai Bir Karara Varılana Kadar, Bütün Proses Boyunca Şikâyet Kalite Müdürü Tarafından Takip Edilir. Şikâyetçi Talepte Bulunması Durumunda Düzenli Aralıklarda Güncel Statü Verilmelidir.

Şikâyetin Alındığının Bildirilmesi

Her Bir Şikâyetin Alındığı Şikâyetçiye Kalite Müdürü Tarafından E-Mail Veya Telefon İle Bildirilir.

Şikâyetin İlk Değerlendirmesi

Kabul Sonrası, Her Bir Şikâyet İlk Olarak Ciddiyeti, Güvenliğe Etkisi, Karmaşıklığı, Etkisi Ve Derhal İşlem Yapılması İhtiyacı Veya İhtimali Gibi Kriterler Açısından Kalite Müdürü Tarafından Değerlendirilir.

Şikâyetlerin Araştırılması ve Çözümlemesi

Bütün İlgili Durumları Ve Şikâyeti Konu Alan Bilgiyi Araştırmak İçin Her Türlü Makul Çaba Sarf Edilir. Araştırma Seviyesi Şikâyetin Oluşma Sıklığı Ve Ciddiyeti İle Orantılıdır.

Şikâyetlere Cevap Verme

Şikâyeti Şikâyet Formunda Bulunan Şikâyet Değerlendirme Kriterine Göre Sınıflandırarak Şikâyetin Çözüm Aciliyetini Belirler Ve Şikâyeti Kuruluşumuzun Belirlediği Hedefler Doğrultusunda Çözüme Kavuşturur. Çözümle İlgili Kuruluşumuzun Önerisi Müşteriye Bildirilir. Şikâyet Ve Çözüm Durumuna Göre Tekrarını Engellemek İçin Kalite Müdürü Gerekli İse Düzetici Faaliyet Başlatır. Şikâyet Derhal Çözüme Ulaştırılamıyorsa, Sonrasında Mümkün Olduğunca Kısa Bir Zamanda, Şikâyetin Etkili Bir Çözüme Ulaştırmasıyla İlgili Çalışma Yapılır.

Kararın Bildirilmesi

Şikâyetçiyle Veya Dahil Olan Personelle İlgili Şikâyet Hakkında Alınan Karar Veya Yapılan Her Bir Faaliyet, Karar Alınır Alınmaz Veya Faaliyet Yapılır Yapılmaz Şikâyetçilere Ve Dahil Olan Personele Bildirilir.

Şikâyetin Kapatılması

Şikâyet Sonucunda Müşteri İle Mutabık Kalınsın Veya Kalınmasın Her Durumda Şikâyet Ve Alınan Kararlar Şikâyet Formuna Kayıt Edilir. Şikâyetçi İç Ve Dış Kaynaklı Alternatif Çözüm Yolları Konusunda Bilgilendirilir.

Kuruluşumuz, Bütün İç Ve Dış Kaynaklı Makul Çözüm Yolları Tükene Veya Müşteri Tatmin Edilene Kadar Şikâyetin İlerlemesini İzlemeyi Sürdürür.