BİLGE Teknik Kontrol	**ŞİKAYET, İTİRAZ İŞ AKIŞ ŞEMASI**	Doküman No	AŞ.02
		Revizyon No	01
		Revizyon Tarihi	03.09.2018
		İlk Yayın Tarihi	15.01.2015
		Sayfa No	1/1

AKIŞ NO	FAALİYET TANIMI	SORUMLU	İLGİLİ DOKÜMANLAR
1	1. Şikayet, İtiraz değerlendirme faaliyetine başlama	KY, Pİİ	P.05- Müşteri Memnuniyeti İstek, Şikayet ve İtirazların Değerlendirilmesi Prosedürü
2	2. Müşteriden şikayet ve itirazın alınması ve kayıt altına alınması (sözlü, yazılı, mail, web, fax, telefon vb.)	KY,Pİİ, TKU	F.19 Şikayet İtiraz ve Öneri Formu
3	3. Şikayet/İtiraz alındı yazısının müşteriye gönderilmesi.	KY	Mail veya resmi yazı ile
4 (Ret → 5)	4. Şikayet/İtiraz ile ilgili ön inceleme yapılması (şikayet/ itirazın bilge teknik faaliyetleri ile ilgili olup olmadığına ilişkin değerlendirme yapılması)	KY	F.19 Şikayet İtiraz ve Öneri Formu
Kabul	5. Şikayet/İtiraz sahibine bilgi verilir	KY	Mail veya resmi yazı ile
6	6. Müşteri şikayet ve itirazlar listesine kayıt altına alma.	KY	L.06 Müşteri Şikayet ve İtiraz Listesi
7	7. Şikayet ve İtirazlar Kurulu İncelemesi	KY	F.15 Toplantı Tutanağı
8 (Ret → 9)	8. Muayene tekrarı gerekiyor mu?	KY	F.15 Toplantı Tutanağı
Yeniden muayene	9. Şikayet ve İtiraz ile ilgili kurul kararı müşteriye bildirilir.	KY	Mail veya resmi yazı ile
10	10. Yeniden muayene yapılması gerekiyorsa muayene planlanarak gerçekleştirilir ve raporlanır	KY,Pİİ,TKU	Kontrol Talimatları Periyodik Teknik Kontrol Raporları
11 (Rapor aynı → 12)	11. Yeniden yapılan muayene sonucuna göre rapor incelenir	KY, TM	Periyodik Teknik Kontrol Raporu, P.05 prosedürü
Rapor aynı	12. Rapor sonucu ilk muayene sonucuna göre aynı ise sonuç müşteriye bildirilir	KY	Mail veya resmi yazı ile
Rapor farklı	13. Rapor farklı ise TM raporu inceler ve müşteriye bilgi verilerek DÖF başlatılır	KY,TM	Düzeltici Önleyici Faal. For.
14	14. İnceleme dokümanları bir arada dosyalanarak inceleme tamamlanır	KY	P.05- Müşteri Memnuniyeti İstek, Şikayet ve İtirazların Değerlendirilmesi Prosedürü

Hazırlayan	*Onaylayan*
Fatma UZUN	*Bülent ALKAYA*

Üzerinde "Kontrollü Kopya" kaşesi olmayan çıktılar bilgi amaçlıdır, dağıtımı takip altında değildir.