KONU: Şikayetler ve İtirazlar Süreci

7. Süreç Akışı Genel Şeması:

Şikayet/İtiraz

↓

Şikayet/İtiraz BİLTEK'ye www.biltekkalite.com web sitesinde bulunan Müşteri Şikayet ve Talep Formu (MYS-MOS05.F01) üzerinden mail, telefon, yüzyüze, yazılı olarak ve kargo yoluyla ulaştırılabilir.

Müşteri Şikayet ve Talep Formu (MYS-MOS05.F01)

↓

Şikayet/İtiraz BİLTEK'ye ulaştığında Kalite Yönetim Temsilcisine iletilir. Kalite Yönetim Temsilcisi Şikayet/İtirazın muayene faaliyeti ile ilgili olup olmadığının kararını vererek Şikayet/İtiraz ın ulaştığı bilgisini 3 iş günü içinde Şikayet/İtiraz sahibinde bildirilir.

↓

Şikayet/İtiraz ın geçerli kılınması için Kalite Yönetim Temsilcisi Muayene Operasyonları Yöneticisine iletir.

↓

Şikayet/İtiraz geçerli kılınırsa şikayet/itiraza konu olan faaliyette yer almamış ve şikayet/itiraz sahibi ile herhangi bir bağlantısı bulunmayan yetkin personeller ile konu ile ilgili toplantı yapılır. Burada alınan kararlar nihai kararlardır. Alınan karar hakkında şikayet/itiraz sahibine söz konusu şikayet/itiraz konusu ile ilgili muayene faaliyetinde yer almayan personeller tarafından, örneğin Kalite Yönetim Temsilcisi gibi, bilgi verilir.

↓

BİLTEK, şikayeti geçerli kılmak için gereken tüm bilgilerin toplanmasından, doğrulanmasından ve bu bilgilerin gizliliğinden sorumludur. Bu amaçla; müşteri ve/veya şikayetin muhatabı olan tüm taraflar ile iletişime geçer, yerinde ziyaretler yapar, tespitlerde bulunur.

↓

Kararlar alındıktan sonra en geç 1 ay içerisinde Kalite Yönetim Temsilcisi takibinde Muayene Operasyonları Yöneticisi tarafından uygulanır.Karar sonucu düzeltici veya önleyici faaliyet ihtiyacı doğmuşsa, Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü' ne göre düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılır.

Düzeltici Faaliyet Prosedürü (MYS-P05)

Sonuç olarak alınan kararlar, incelemeler ve çalışmalar doğrultusunda hazırlanmış düzeltici ve önleyici faaliyet raporu ve/veya Müşteri Şikayet ve Talep Formu (MYS-MOS05.F01) şikayet/itiraz sahibine iletilir.

Yapılan İyileştirmelerin Yeterliliği YGG Toplantılarında Değerlendir

↓

Şikayet sahibi belirlenen çözüm yollarını kabul etmezse şikayet itiraza dönüşür. Şikayet sahibi raporların eline ulaşmasından itibaren 5 iş günü içerisinde itirazını yapabilir ve aynı proses itiraz üzerinden tekrar eder.

HAZIRLAYAN	***YAYINLAYAN / KONTROL EDEN***	***ONAYLAYAN***
Kalite Yönetim Temsilcisi	*Kalite Yönetim Temsilcisi*	*Genel Müdür*
ATİLLA SERBES	*ATİLLA SERBES*	*MUTLUCAN GİDEN*