



SİLİFKE TİCARET VE SANAYİ ODASI

ŞİKAYET YÖNETİM ŞEMASI

Dok No:	ŞM-002
Rev No:	0
Rev.Tar:	-
Yay.Tar:	01.10.2019
Sayfa Sayısı	1/1

TALEP EDİLEN ŞİKAYETİN TÜRÜNÜN, ÖNCELİĞİNİN VE UYGUNLUĞUNUN DEĞERLENDİRİLMESİ

UYGUNLUĞU KABUL EDİLEN İSTEK/ÖNERİ/ŞİKAYETİN KAPATILMASI ÇALIŞMALARI

ŞİKAYET

TÜM PERSONEL

ŞİKAYETLERİN ALINMASI

Telefon, fax, mail, web sitesi ,yüzyüze görüşme, anketler, sosyal medya, toplantılar,

Akreditasyon Sorumlusu

İstek /öneri ve şikayet kayıt altına alınır (FR-058)

5 iş günü

Genel Sekreter, İlgili Birim Sorumlusu, YK toplantı ve kararı

GENEL SEKRETER, AKREDİTASYON VE İLGİLİ BİRİM SORUMLUSU

TOPLANTIDA ŞİKAYETİN UYGUNLUĞU DEĞERLENDİRİLİR.

UYGUN DEĞİL

UYGUN

Akreditasyon Sorumlusu

2 iş günü

ŞİKAYET SAHİBİNE BİLGİLENDİRME YAPILMASI

ŞİKAYET SAHİBİNE ŞİKAYETİN ALINDIĞINA DAİR BİLGİ VERİLMESİ

Şikayetin önceliklerine göre sınıflandırılması (Acil öncelikli 7 gün -Normal öncelikli 10 gün -Düşük öncelikli 15 gün)

UYGUN

UYGUN DEĞİL

ÜYE BİLGİLENDİRME

TATMİN OLDU

TATMİN OLMADI

Çözüm ilgili şikayet sahibine bildirilir.

Objectif veriler sunulur.

Gerekirse üye ziyareti

Üyenin tatmin olması sağlanır

Sunulan çözüm ilgili üneyi tatmin etti mi?

HAYIR

ALTERNATİF ÇÖZÜMLER

Dış Çözümler

Şikayetin tekrar ele alınması

Bilgilendirme tarihi öneri/şikayet /talep takip çizelgesine kayıt edilir. Şikayet kapatılır.

DF kapatma tarihi öneri/şikayet /talep takip formuna kayıt edilir. Şikayet kapanır.

Şikayetlerin dosyalandırılması

Şikayetler MÜCBİR BİR SEBEP OLMADIKÇA MAKSİMUM 30 İŞ GÜNÜ İÇİNDE ÇÖZÜLÜR

HAZIRLAYAN

Gül BAYDAR
Akreditasyon Sorumlusu

ONAYLAYAN

Yıldırım BAYDAR
Genel Sekreter