TümGen ÖGKL Şikayet Yönetimi İş Akışı

TELEFON	SÖZLÜ BAŞVURU-YÜZ YÜZE	ANKET	DİLEKÇE-MEKTUP	E-POSTA/WEB SİTESİ

Şikayetçiden Yazılı Olarak Bildirim İstenir. Şikayet alan Kişi Tarafından Kayıt Altına Alınır.

Şikayet Web Sayfası Üzerinden NKR Sorumlusu Tarafından Kayıt Altına Alınır.

NKR Sorumlusu Tarafından Şikayetin İşleme Alındığına Dair ve Şikayetçiye Mail ile Bildirim Yapılır. Şikayet sürecindeki planlanan aksiyonlar ve sonuç şikayetçiye mail olarak bildirilir.

NKR Sorumlusu Tarafından Şikayteçiye Şikayetin Takibini Web Sitesi Üzerinden Yapabileceği Şikayet Takip Referans Numarası, Tarih ve Zaman Bilgisi Verilir.

Şikayetin Değerlendirilmesi Yapılır.

1. Acil Aksiyon Planlanması Gereken Şikayetler (Numune, Deney Raporu, Müşteri İtibar Kaybı ve Gizlilik ile ilgili şikayetler)

- Şikayeti konusuna göre öncelikli çözüm üretilir.
- Şikayetçiye alınan aksiyon ve çözüm bildirilir. Çözüm kabul edildiyse şikayet kapatılır.
- Şikayet Süreci değerlendirilerek raporlanır.
- Müşteriden Memnuniyet ve Öneri Anketi değerlendirmesi talep edilir.

2. Diğer Şikayetler

- Şikayet ilgili birime iletilir.
- Şikayet değerlendirilir, DÖF açılarak aksiyon planlanması yapılır Şikayet çözümlenir.
- Çözüm kabul edilmezse
- Şikayetçi ile görüşülerek yeni aksiyon planlanır ve sonuç bildirilir. Şikayetçi ile mutabakat sağlanır ve şikayet kapatılır.