ERENTRANSFORMER	ŞİKAYET İŞ AKIŞ ŞEMASI	İlk Yayın	24.09.2021	İlgili	LP-08
		Dok. Kodu	Rev No	Rev. Tarihi	
		LF-767	01	10.02.23	

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİNİN ALINMASI

Şikayet Gönderimi Yapılır

1- **Telefon**
2- **Elektronik posta**
3- **Faks**
4- **Kargo**
5- **Web sitesi üzerinden iletişim sekmesindeki formun müşteri tarafından doldurularak gönderilmesi**

Şikayet, Yurtiçi ve Yurtdışı Satış Sorumlusuna ve bir örneği de Kalite Sistem Sorumlusuna iletilir.

3 gün içerisinde şikayetin alındığı konusunda müşteri bilgilendirilir.

Şikayetin değerlendirilmesi gerekliliği

EVET

Şikayetin değerlendirme adımları yönetim tarafından izlenir, gerekli ise iş durdurulur. Şikayetin içeriğine bağlı olarak verilen ürün ya da hizmet geri çekilir, düzeltilir ya da yeniden sunulur, gerektiğinde laboratuvar testleri tekrar edilir.

Gerekli ise Kalite Sistem Sorumlusu tarafından düzeltici faalivet baslatılır.

Şikâyet süreci takip edilir, gözden geçirilir, gerekli faaliyet yapılır. Sonuca ilişkin cevap yazısı hazırlanır. Sonuç, ilgililer ve Genel Müdür tarafından onaylanır.

Şikayet sonuçlandırılır.

Sonuç, gerekçeleri ile şikâyet sahibine yazılı olarak bildirilir.

Şikâyet sonucu ile ilgili itiraz ve anlaşmazlıklar gerektiğinde birebir görüşme yapılarak ortak çözüm bulunur.

HAYIR

Şikayetin kabul edilmeme sebebi gerekçeleri ile birlikte şikayet sahibine resmi yazı ya da kurumsal e-posta ile bildirilir.

Şikayet; laboratuvar ile ilgili ise şikayete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanır, gözden geçirilir ve onaylanır.