|  |  |
| --- | --- |
| **MÜŞTERİ BİLGİLERİ** | |
| Müşterinin Adı Soyadı :……………………………………………………………………………………  Adresi :……………………………………………………………………………………  Tlf / Faks :,……………………………………………………………………………………  Şikayetin Geliş Biçimi : 🞎 Faks 🞎 Telefon 🞎 E-Posta 🞎 Bizzat | |
| **ŞİKAYETİN TANIMI** | |
|  | |
| **ŞİKÂYETİN İNCELENMESİ SONUCUNDA TESPİT EDİLENLER** | |
| Şikâyetin nedeni ve hatanın kurumumuzdan kaynaklanıp kaynaklanmadığı:  Müşterinin şikâyetin giderilmesi için yapılacak işlem:  Şikâyetle ilgili olarak başlatılan Düzeltici Faaliyet No:  Tespit Eden : Tespit Tarihi : …… / …… / ……… | |
| **ŞİKÂYETİN KAPATILMA DURUMU** | |
| 🞎 Şikâyet müşterinin memnuniyetini alarak giderildi.  🞎 Müşteri ile irtibat sağlanamadığı için dosya kapatıldı.  🞎 Şikâyet, firmamızın sorumluluğu dışında olduğu için kapatıldı.  🞎 Şikâyet, kapatılamadı. Yönetimin gözden geçirmesi toplantısına sunulacak.  🞎 Diğer (Açıklayınız) : …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… | Yapılacak İşlem:  Şikâyeti Kapatan  (Adı Soyadı, Tarih, Onay)  …… / …… / ……… |