|  |
| --- |
| **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) …… / …… / ……… |