

1.0. AMAÇ

QUALİS EĞİTİM VE DANIŞMANLIK, sunmakta olduğu hizmetlere ilişkin müşterilerden, diğer kesimlerden ve ilgili taraflardan gelen şikâyet veya itirazların değerlendirme esaslarının belirlenmesidir.

2.0. KAPSAM

Bu prosedür, QUALİS EĞİTİM VE DANIŞMANLIK'ın yürütmekte olduğu tüm Hizmetleri kapsar.

3.0. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün uygulanmasından firma sahibi ve yönetim temsilcisi sorumludur.

4.0. UYGULAMA

Sunduğumuz hizmetler ile ilgili her konuda ki memnuniyetsizlik beyanı şikâyet veya itiraz konusu yapılabilir, şikâyetlerin/itirazın konusu herhangi bir şekilde sınırlandırılmamıştır. Bununla beraber şikâyetin/itirazın konusunun sunduğumuz hizmetler ile ilgili olup olmadığı incelenir ve eğer ilgili olduğu kararı verilirse değerlendirme konusu haline gelir.

Şikâyetlerinizi web sitemizde yayınlanmış olan FR-04 Müşteri Şikâyet/İtiraz Formu ile tarafımıza iletebileceğiniz gibi, mail veya telefon ile de iletebilirsiniz.

Tarafımıza ulaşan şikâyet/itiraz hakkında tarafınıza konunun değerlendirmeye alınıp alınmadığı ile ilgili bilgilendirme yapılacaktır. Şikâyetiniz değerlendirmeye alındıktan sonra en fazla 1 hafta içerisinde yapılacak faaliyet karara bağlanmaktadır. Alınan karar ise en geç 15 gün içerisinde sonuçlandırılmakta ve tarafınıza dönüş yapılmaktadır.

6.0 İLGİLİ DOKÜMANLAR:

- QFR-04 Müşteri Şikâyet/İtiraz Formu
- QFR-05 Müşteri Şikâyetleri İzleme Formu
- QFR-05 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Takip Formu

7.0 REVİZYON DURUMU

Revizyon Tarihi	Revizyon No	Revizyon Yapılan Madde	Açıklama
06.10.2017	00		İLK YAYIN

Hazırlayan KYT	Onaylayan YKB
--------------------------	-------------------------