

İTİRAZ ve ŞİKÂYET BİLDİRİM FORMU



ŞİKÂYET / İTİRAZ / ÖNERİ KAYIT NUMARASI:

Kayıt Numarası şikâyeti / itirazı / öneri bildirimini alan personel tarafından doldurulacaktır

ŞİKÂYET / İTİRAZ / ÖNERİ BİLDİRİMİ YAPAN TARAFINDAN DOLDURULACAK BÖLÜM (1.sayfa)

Bildirim Türü

Şikâyet İtiraz Öneri

Şikâyet / İtiraz / Öneri Bildiriminde Bulunan Hakkında Bilgiler

Adı Soyadı			
Unvan / Görev			
Kuruluş (varsa)			
Telefon Numarası		E-posta	
Faks Numarası		Tarih	
Adres			
Konusu ve Açıklanması			

Şikâyet / İtiraz / Öneri Sınıfı

Sıra	Konusu	Evet, ise ✓ ile işaretleyiniz
1	Yanlış değerlendirme	
2	Kısmen veya tamamen sağlanmayan hizmet	
3	Hizmet sağlamada gecikme	
4	Ticari uygulamalar / satış metotları	
5	Yanlış/Yetersiz bilgi	
6	Gerekçesi olmayan masraflar / faturalar	
7	Sözleşmeye uyulmaması	
8	Tarafsızlık ve gizlilik ihlali	

İmza

İTİRAZ ve ŞİKÂYET BİLDİRİM FORMU



ŞİKÂYET / İTİRAZ / ÖNERİ KAYIT NUMARASI:

Kayıt Numarası şikâyeti / itirazı / öneri bildirimini alan personel tarafından doldurulacaktır

AKTEK TARAFINDAN DOLDURULACAK BÖLÜM (2.sayfa)

Bildirim (Şikâyet / İtiraz / Öneri) Değerlendirilmesi

Adı Soyadı			
Unvan / Görev			
Telefon No		E-posta	
Tarih		İmza	
Değerlendirme Açıklama			

Şikâyet / İtiraz Sonucu

Sadece şikâyet ve/veya itiraz durumunda doldurunuz.

Sıra	Konusu	Evet, ise √ ile işaretleyiniz
1	Taahhütlerin yerine getirilmesi	
2	Faturanın iptali	
3	Hizmet tekrarı	
4	Sözleşme yenileme	
5	Bilgi ve/veya eğitim verilmesi	
6	Prosedür/doküman/form değişikliği	
7	Müşteri hatası	
8	3. Taraf kuruluşu başvuru (Akredite Kuruluş)	

Şikâyet / İtiraz / Öneri Sonucu Gerekli ise Yapılması Gereken Ek Faaliyet

Düzeltilici Faaliyet Önleyici Faaliyet İyileştirme

Karar			
Onay			
Adı Soyadı		İmza/Tarih	