



ŞİKAYET PROSES AKIŞ ŞEMASI

COMPLAINT PROCESS FLOW CHART

Dok No/Doc No: VAI.P.03.F8
İlk Yayın Tarihi/ First Release
Date: 12.06.2024
Revizyon No: 00
Revizyon Tarihi/Date: -

Şikayetin alınması (e-posta, web sitesi, sözlü, vb.)
Receipt of complaint (email, website, verbal, etc.)

Şikayetin Değerlendirilmesi
Evaluation of the Complaint

Şikayet hizmet faaliyetleri ile ilgili mi?
Is the complaint related to service activities?

Şikayet sahibine bilgilendirme yapılır ve kayıtları tutulur
The complainant is informed and records are kept.

HAYIR
NO

EVET
YES

Gerekli bilgiler toplanır ve şikayet geçerli kılınır.
The necessary information is collected and the complaint is validated.

Şikayetin giderilmesine yönelik bir faaliyet yapılacak mı?
Will any action be taken to resolve the complaint?

Şikayet sahibine bilgilendirme yapılır ve kayıtları tutulur.
The complainant is informed and records are kept.

HAYIR
NO

EVET
YES

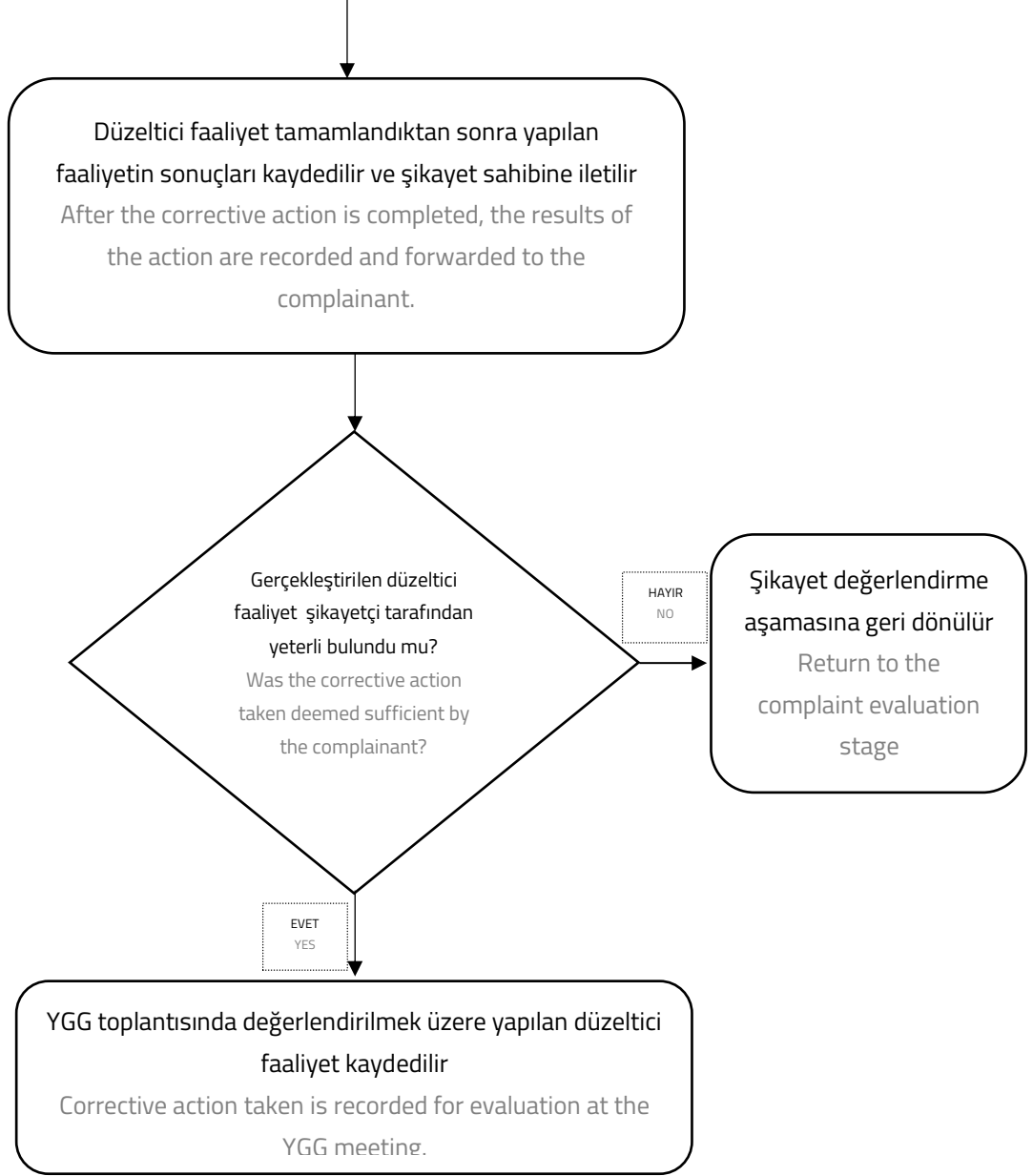
Düzeltilme veya düzeltici faaliyetin planlanması, başlatılması
Planning and initiating correction or corrective action



ŞİKAYET PROSES AKIŞ ŞEMASI

COMPLAINT PROCESS FLOW CHART

Dok No/Doc No: VAI.P.03.F8
İlk Yayın Tarihi/ First Release
Date: 12.06.2024
Revizyon No: 00
Revizyon Tarihi/Date: -



Hazırlayan/İmza/Tarih Prepared by/Signature/Date	Onaylayan/İmza/Tarih Approved by/Signature/Date