

SÜREÇ AKIŞ ŞEMASI

Doküman No:	MYS-MOS05
Yayın Tarihi:	3.03.2019
Rev. No:	0
Rev. Tarihi:	
Sayfa No:	1/3.

KONU: Şikayetler ve İtirazlar Süreci

1. Seviyesi :

☒	☐	☐
Müşteri Odaklı Süreç	Destek Süreç	Yönetsel Süreç

2. Sürecin Amacı:

Müşteri tarafından istenmiş olan hizmetlerin ve raporların; minimum zaman ve terimde gerçekleştirmek, sadece bu mantalite ile yetinmeyip teslimat ve raporlaması sonrası olası müşteri isteklerinin dikkate alınıp en iyi şekilde müşteri memnuniyetinin sağlanması.

3. Sürecin Sınırları (Süreçsel olarak) :

3.1. Sürecin Başlangıcı :

- * Müşteri Tatmini

3.2. Sürecin Bitişi:

- * Veri Analizi ve Sürekli İyileştirme Süreci (KYS-YS02)
- * Muayene Operasyonları Planlama Süreci (KYS-MOS02)
- * Raporlama ve Müşteriye Teslim Süreci (KYS-MOS04)

4. İlgili Dokümanları :

4.1. İç Kaynaklı Formlar :

- * Müşteri Şikayet ve Talep Formu (MYS-MOS05.F01)

4.2. Dış Kaynaklı Formlar :

4.3. Matrisler ve Database' ler :

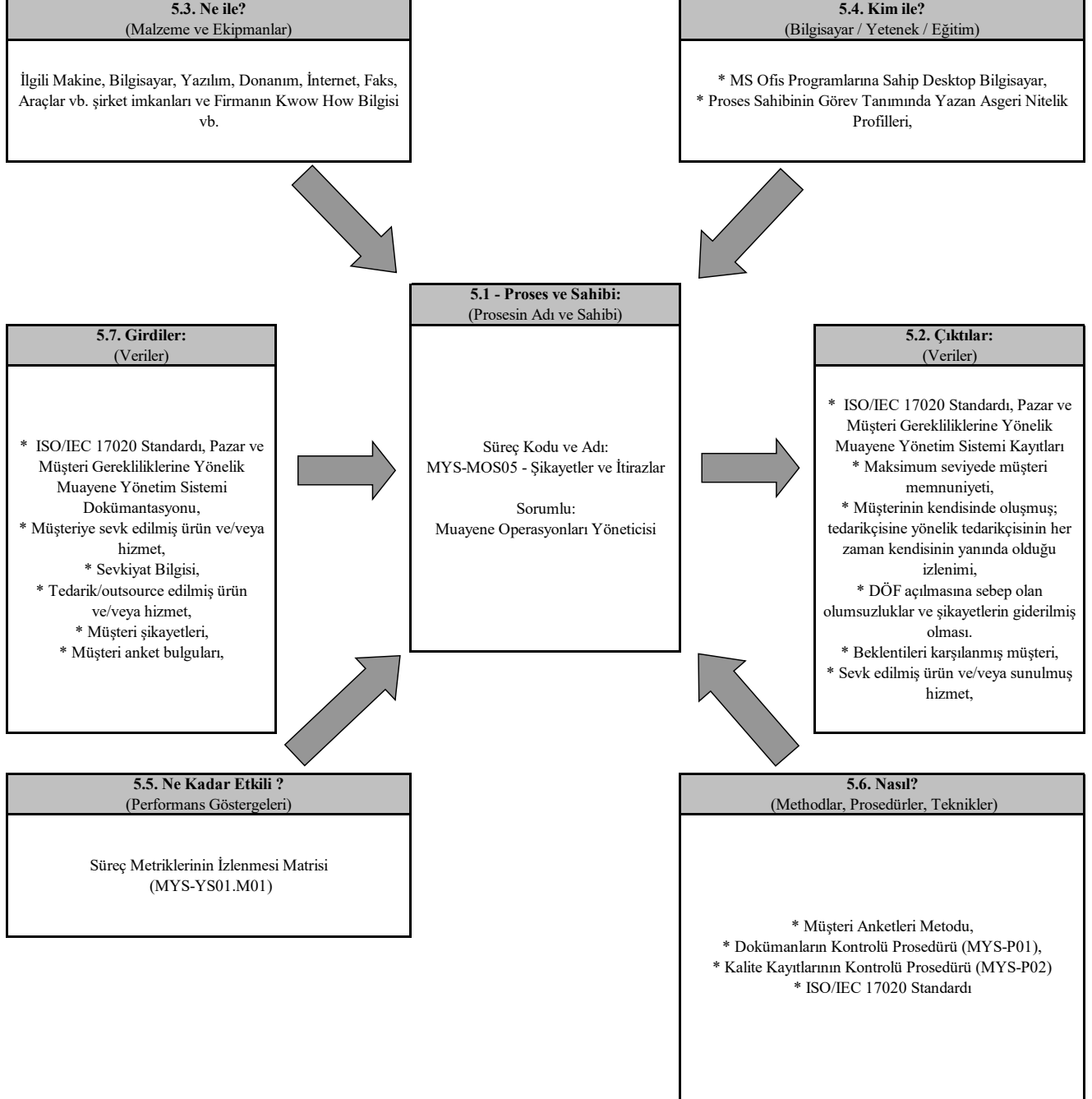
HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Yönetim Temsilcisi	Genel Müdür
SÜLEYMAN DADAK	TAHA BULUT

SÜREÇ AKIŞ ŞEMASI

Doküman No:	MYS-MOS05
Yayın Tarihi:	3.03.2019
Rev. No:	0
Rev. Tarihi:	
Sayfa No:	2/3.

KONU: Şikayetler ve İtirazlar Süreci

5. Kalumbağa Diyagramı:



Destek doküman olarak Şikayetlerin Kabul, İtiraz Durumları ve Sonrasında Yönetimi Talimatı (MYS-T29)' na göre hareket edilir.

Not:

Şikayet sahibinin muayene faaliyetine yönelik olarak yaptığı şikayet / itirazla ilgili olarak değerlendirmenin itiraza konu muayene faaliyetlerinde YER ALMAYAN bir personel tarafından yani Muayene Personeli tarafından gerçekleştirilecek ve itiraz sahibine yöne tarafsız bir personel tarafından bildirilecektir.

SÜREÇ AKIŞ ŞEMASI

Doküman No:	MYS-MOS05
Yayın Tarihi:	3.03.2019
Rev. No:	0
Rev. Tarihi:	
Sayfa No:	3/3.

KONU: Şikayetler ve İtirazlar Süreci

6. Süreç Akış Şema Modeli ve Makroları :



Süreç akış şemasını çizerken; soldaki şema mantığı üzerinden sağdaki makroları kullanılır.



7. Süreç Akışı Genel Şeması:

