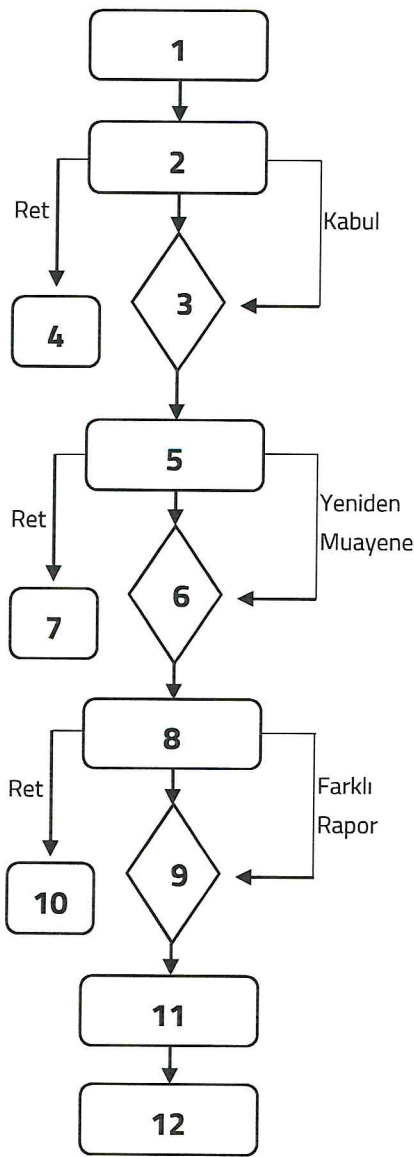


AKIŞ	FAALİYET TANIMI
 <pre> graph TD 1[1] --> 2[2] 2 --> 3{3} 3 -- Ret --> 4[4] 3 -- Kabul --> 5[5] 5 --> 6{6} 6 -- Ret --> 7[7] 6 -- Yeniden Muayene --> 8[8] 8 --> 9{9} 9 -- Ret --> 10[10] 9 -- Farklı Rapor --> 11[11] 11 --> 12[12] </pre>	<ol style="list-style-type: none"> Müşteriden gelen Şikayet/ İtirazın alınması (sözlü, yazılı, web, fax, telefon) Şikayet/ İtiraz alındı yazısının müşteriye gönderilmesi Şikayet/ İtiraz ile ilgili ön inceleme yapılması (şikayet /itirazın muayene faaliyetleri ile ilgili olup olmadığının değerlendirmesinin yapılması) Şikayet/ İtiraz sahibine bilgi verilir. Şikayet/ İtiraz İncelenmesi Muayene tekrarı gerekiyor mu ? Şikayet/ İtiraz ile ilgili karar müşteriye bildirilir. Yeniden muayene yapılması gerekiyorsa muayene planlanır, gerçekleştirilir ve raporlanır. Yeniden yapılan muayene sonucuna göre rapor incelenir. Rapor sonucu ilk muayene sonucuna göre ise sonuç müşteriye bildirilir. Rapor farklı ise TM raporu inceler ve müşteriye bilgi vererek DÖF başlatılır. İnceleme dokümanları bir arada dosyalanarak inceleme tamamlanır.

