|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ŞİKAYET** | | | | **İTİRAZ** | |
| **Şikayet / İtiraz No:** | |  | **TARİH:** | |  |
| **ŞİKAYET / İTİRAZ TALEBİNDE BULUNAN KİŞİ VEYA KURULUŞA İLİŞKİN BİLGİLER** | | | | | |
| **Adı / Soyadı:** |  | | | | |
| **Kuruluş Adı:** |  | | | | |
| **Adresi:** |  | | | | |
| **Telefon:** |  | | **E-MAİL:** | |  |
| **Şikayet/ İtiraz Konusu:** |  | | | | |
| **Şikayeti Alan Personel & Görevi:** |  | | | | |

**BELLA TARAFINDAN DOLDURULACAKTIR**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Şikayet / İtiraz BELLA’nın gerçekleştirmiş olduğu kararlar & faaliyetler ile ilgili mi?** | | EVET  HAYIR  Hayır ise; şikayet/ itiraz sahibi yazılı olarak bilgilendirilir. | | |
| **DEĞERLENDİRME VE KARAR** | | | | |
| **Değerlendirme Tarihi** | |  | | |
| **Değerlendirme İçin Görevlendirilen Kişiler** | |  | | |
| **Değerlendirme** | |  | | |
| **Değerlendirme Sonucu** | | Şikayet / İtiraz kabul edildi ve müşteriye 7 gün içinde yazılı bilgi verildi  Şikayet / İtiraz Kabul edilmedi | | |
| **Şikayet / İtiraz için değerlendirme sonucuna göre faaliyet gerçekleştirildi ve müşteriye yazılı bilgi verildi.** | | **TARİH:** | | |
| **Düzeltici Faaliyet** | | Gerekli  Gerekli Değil | | |
| **ONAYLAYAN:** |  | | **TARİH** |  |