

Doküman No
KPPS.03İlk Yayın Tarihi
02.01.2020Revizyon Tarih/No
01/16.06.2021Sayfa No
1 / 3**PROSESİN ADI**

Müşteri Şikayetleri Prosesi

PROSESİN SAHİBİ

Kalite Yöneticisi

PROSESİN AMACI

Müşteri Talebine Göre Hizmetin Sunulması, Müşteri Memnuniyetinin ve Beklentilerinin Sürekli Araştırılarak Katılacak Değerin Tanımlanması, Geliştirilmesi ve Sürekliliğini Sağlamak.

GİRDİLERMüşteri Şikâyetleri ve İtirazları
Müşteri Memnuniyet Anket Sonuçları ve Analizleri**KPPS
03****ÇIKTILAR**Müşteri Şikâyetleri ve İtirazları Değerlendirmeleri
Müşteri Memnuniyet Anket Sonuçları ve Analizleri Değerlendirmeleri
Uyumsuzluklar
Düzeltilici ve İyilestirici Faaliyetler
Hizmet Sunumu**ETKİLEŞEN PROSELER
ETKİLEŞEN FAALİYETLER**

-

PROSES SINIRLARI

Şikayet ve İtirazın Alınması ile başlar, Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetlerin sonuçlandırılması ve ilgiliye bildirim yapılması ile biter.

PROSES KAYNAĞIZaman,
Finansman,
Kuruluş İmkânları
Eğitimli Personel**İLGİLİ DÖKÜMANLAR**

LKEK.01, KPRS.08,

İZLEME PERİYODU

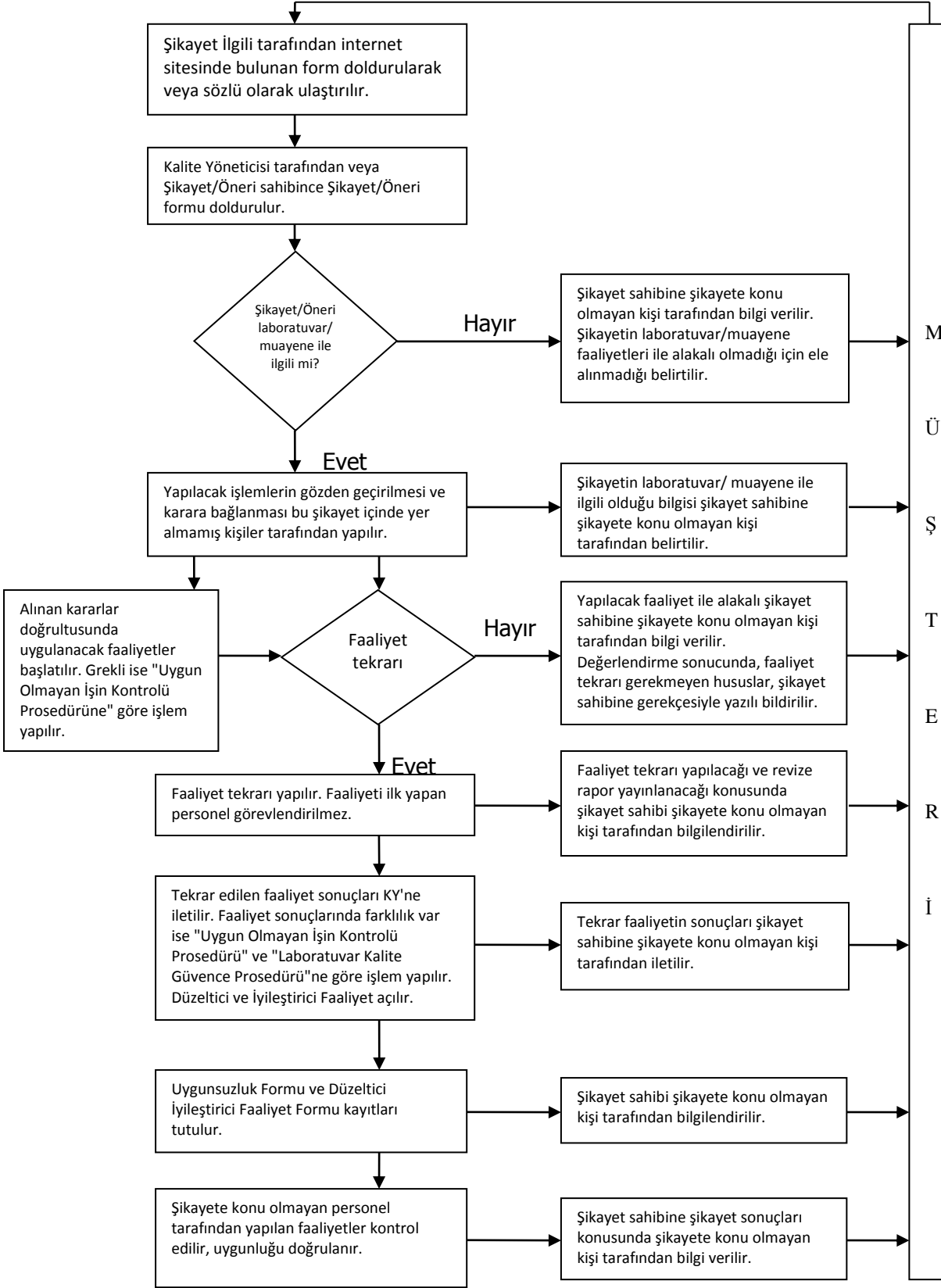
6 ay

HAZIRLAYAN

Kalite Yöneticisi

ONAYLAYAN

Şirket Müdürü

PROSES AKIŞ ŞEMASI**HAZIRLAYAN**

Kalite Yöneticisi

ONAYLAYAN

Şirket Müdürü

Doküman No
KPPS.03**İlk Yayın Tarihi**
02.01.2020**Revizyon Tarih/No**
01/16.06.2021**Sayfa No**
3 / 3**PROSES PERFORMANS KRİTERLERİ**

Performans Kriteri	Konusu	Kriter	Kayıtlar/Takip
	Alınan Şikâyetlerin Çözümlemesi	KPLN.01	Kalite Hedefleri Belirleme ve Takip Planı (KPLN.01)

HAZIRLAYAN

Kalite Yöneticisi

ONAYLAYAN

Şirket Müdürü