



PL23-1
MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ SÜREÇ PLANI

SÜRECİN ADI		Müşteri Şikayetleri Prosesi	SÜRECİN SAHİBİ	Kalite Yöneticisi,İlgili Bölüm Müdürleri
SÜRECİN AMACI		Müşteri Talebine Göre Hizmetin Sunulması, Müşteri Memnuniyetinin ve Beklentilerinin Sürekli Araştırılarak Katılacak Değerin Tanımlanması, Geliştirilmesi ve Sürekliliğini Sağlamak.		
SÜREÇ	GİRDİLER			ÇIKTILAR
	Müşteri Şikâyetleri ve İtirazları Müşteri Memnuniyet Anket Sonuçları ve Analizleri			Müşteri Şikâyetleri ve İtirazları Değerlendirmeleri Müşteri Memnuniyet Anket Sonuçları ve Analizleri Değerlendirmeleri Uygunsuzluklar Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler Hizmet Sunumu
ETKİLEŞEN SÜREÇLER ETKİLEŞEN FAALİYETLER		Yönetim Faaliyetleri, Ölçme Analiz ve İyileştirme süreçleri		
SÜRECİN SINIRLARI		Şikayet ve İtirazın Alınması ile başlar, Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetlerin sonuçlandırılması ve ilgiliye bildirim yapılması ile biter.	SÜRECİN KAYNAĞI	Zaman, Finansman, Kuruluş İmkânları Eğitimli Personel
İLGİLİ DÖKÜMANLAR			İZLEME PERİYODU	6 ay

SÜREÇ AKIŞ ŞEMASI

