	MÜŞTERİ ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSESİ	Doküman No	DD.12/001
		İlk Yayın Tarihi	08.04.2019
		Revizyon Tarihi	22.12.2025
		Revizyon No	2
		Sayfa No	1/3

GİRDİLERİ	İŞLEM	SÜREÇ ÇIKTILARI	SORUMLU
Müsteri sikayetlerinin değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması amaçlanmıstır.	**GERİ BESLEME ALINMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ (İnternet sitesi, telefon, mail, faks yoluyla)** Anketin yayınlanması ve müşterilere gönderilmesi ↓ Geri beslemelerin alınması ↓ Değerlendirilmesi ↓ (Vasat ve Kötü cevaplar için) Müşteri Şikayetleri Değerlendirme Formuna Kayıt/Numaralandırma ↓ ↓ Haklı / Haksız ↓ ↓ Gerekli İse *Uygun Olmayan İş Formu* / Sözlü veya Yazılı Gerektiğinde Resmi Bildirim ↓ ↓ Sözlü veya Yazılı Gerektiğinde Resmi Geri Bildirim / Anlaşmazlığın Devamı ↓ Yetkili Mercii	*Müşteri Şikayetleri Değerlendirme Formu *Müşteri Şikayetleri Takip Formu *YGG Girdisi *Uygun Olmayan İş Formu	TÜM PERSONEL

ELEKTRONİK NÜSHA BASILI KOPYALAR GEÇERSİZDİR

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	Durumu
Kalite Yöneticisi	Kalite Yöneticisi	Genel Müdür	YÜRÜRLÜKTE
F. Betül SİLİNMEZ ABALI ✔	*F. Betül SİLİNMEZ ABALI* ✔	Ülkü EMER ✔	

GİRDİLERİ	İŞLEM	SÜREÇ ÇIKTILARI	SORUMLU
Müsteri sikayetlerinin değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması amaçlanmıstır.	**ŞİKAYETLERİN/İTİRAZLARIN ALINMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ (İnternet sitesi (http://www.gumussuaritma.com.tr/30/sikayet-formu/), telefon, mail, faks yoluyla)** Müşteri Şikayetinin Alınması ↓ Şikayet formuna kayıt ve Kalite Yöneticisine Bildirim ↓ Müşteri Şikayetleri Değerlendirme Formuna Kayıt/Numaralandırma ↓ Değerlendirme ↓ ↓ Haklı / Haksız ↓ ↓ Gerekli İse *Uygun Olmayan İş Formu* / Sözlü veya Yazılı Gerektiğinde Resmi Bildirim ↓ ↓ Sözlü veya Yazılı Gerektiğinde Resmi Geri Bildirim / Anlaşmazlığın Devamı ↓ Yetkili Mercii	*Müşteri Şikayetleri Değerlendirme Formu *Müşteri Şikayetleri Takip Formu *YGG Girdisi *Uygun Olmayan İş Formu	TÜM PERSONEL

ELEKTRONİK NÜSHA BASILI KOPYALAR GEÇERSİZDİR

GİRDİLERİ	İŞLEM	SÜREÇ ÇIKTILARI	SORUMLU

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	Durumu
Kalite Yöneticisi	Kalite Yöneticisi	Genel Müdür	YÜRÜRLÜKTE
F. Betül SİLİNMEZ ABALI ✔	*F. Betül SİLİNMEZ ABALI* ✔	Ülkü EMER ✔	

Müsteri sikayetlerinin değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması amaçlanmıstır.	**MÜŞTERİ İTİRAZININ ALINMASI (İnternet sitesi (http://www.gumussuaritma.com.tr/30/sikayet-formu/), telefon, mail, faks yoluyla)** Şikayet formuna kayıt ve Kalite Yöneticisine Bildirim ↓ Numaralandırma ↓ Değerlendirme Rapor İtirazı → Değerlendirme → Haklı → Uygun Olmayan İş → Gerekli *ise Uygun Olmayan İş Formu* → Rapor Revizyonu Rapor İtirazı → Değerlendirme → Haksız → Sözlü veya Yazılı Gerektiğinde Resmi Bildirim Ölçüm/Deney İtirazı → Uygun Olmayan İş → Değerlendirme → Haklı → Uygun Olmayan İş → Gerekli ise *Uygun Olmayan İş Formu* → Analiz Tekrarı / Rapor Revizyonu Ölçüm/Deney İtirazı → Uygun Olmayan İş → Değerlendirme → Haksız → Sözlü veya Yazılı Gerektiğinde Resmi Bildirim → Anlaşmazlığın Devamı → Yetkili Mercii	*Müşteri Şikayetleri Değerlendirme Formu *Müşteri Şikayetleri Takip Formu *YGG Girdisi *Uygun Olmayan İş Formu	Tüm Personel

ELEKTRONİK NÜSHA BASILI KOPYALAR GEÇERSİZDİR

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	Durumu
Kalite Yöneticisi	Kalite Yöneticisi	Genel Müdür	YÜRÜRLÜKTE
F. Betül SİLİNMEZ ABALI ✔	*F. Betül SİLİNMEZ ABALI* ✔	Ülkü EMER ✔	