



MÜŞTERİ ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSESİ

Doküman No	DD.12/001
İlk Yayın Tarihi	08.04.2019
Revizyon Tarihi	19.02.2021
Revizyon No	1
Sayfa No	1/3

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

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	Durumu
Kalite Yöneticisi	Kalite Yöneticisi	Genel Müdür	YÜRÜRLÜKTE
Burcu AKTAN SOYKÖK ✓	Burcu AKTAN SOYKÖK ✓	Ülkü EMER ✓	



MÜŞTERİ ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSESİ

Doküman No	DD.12/001
İlk Yayın Tarihi	08.04.2019
Revizyon Tarihi	19.02.2021
Revizyon No	1
Sayfa No	2/3

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

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	Durumu
Kalite Yöneticisi	Kalite Yöneticisi	Genel Müdür	YÜRÜRLÜKTE
Burcu AKTAN SOYKÖK ✓	Burcu AKTAN SOYKÖK ✓	Ülkü EMER ✓	



MÜŞTERİ ŞİKAYET VE İTİRAZ PROSESİ

Doküman No	DD.12/001
İlk Yayın Tarihi	08.04.2019
Revizyon Tarihi	19.02.2021
Revizyon No	1
Sayfa No	3/3

GİRDİLERİ	İŞLEM	SÜREÇ ÇIKTILARI	SORUMLU
Müşteri şikayetlerinin değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması amaçlanmıştır.	<p>MÜŞTERİ İTİRAZININ ALINMASI (<i>İnternet sitesi (http://www.gumussuaritma.com.tr/30/sikayet-formu/), telefon, mail, faks yoluyla</i>)</p> <p>Şikayet formuna kayıt ve Kalite Yöneticisine Bildirim ↓ Numaralandırma ↓ Değerlendirme</p> <p>Rapor İtirazı ↓ Değerlendirme</p> <p>Ölçüm/Deney İtirazı ↓ Uygun Olmayan İş ↓ Değerlendirme</p> <p>Haklı ↓ Uygun Olmayan İş ↓ Gerekli ise Düzeltici Faaliyet ↓ Rapor Revizyonu</p> <p>Haksız ↓ Sözlü veya Yazılı Gerekliğinde Resmi Bildirim</p> <p>Haklı ↓ Uygun Olmayan İş ↓ Gerekli ise Düzeltici Faaliyet ↓ Analiz Tekrarı / Rapor Revizyonu</p> <p>Haksız ↓ Sözlü veya Yazılı Gerekliğinde Resmi Bildirim ↓ Anlaşmazlığın Devamı ↓ Yetkili Mercii</p>	<p>*Müşteri Şikayetleri Değerlendirme Formu *Müşteri Şikayetleri Takip Formu *YGG Girdisi *Düzeltici Faaliyet Formu *Uygun Olmayan İş Formu</p>	Tüm Personel

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan	Durumu
Kalite Yöneticisi	Kalite Yöneticisi	Genel Müdür	YÜRÜRLÜKTE
Burcu AKTAN SOYKÖK ✓	Burcu AKTAN SOYKÖK ✓	Ülkü EMER ✓	