



ŐIKAYET YÖNETİM SÜRECİ
COMPLAINT MANAGEMENT PROCESS

Doküman Kodu/Document Code: PS-01

Yayın Tarihi/Publication Date: 09.07.2019

	ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ COMPLAINT MANAGEMENT PROCESS	Doküman Kodu Document Code	PS-01
		Yayın Tarihi Publication Date	09.07.2019
		Revizyon No Revision No	00
		Revizyon Tarihi Revision Date	

İÇİNDEKİLER

1	AMAÇ	4
2	KAPSAM	4
3	TANIMLAR ve KISALTMALAR	4
4	SORUMLULUK	4
5	SÜREÇ GİRDİLERİ.....	4
6	SÜREÇ ÇIKTILARI	4
7	SÜREÇ İŞ AKIŞI.....	5

	ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ COMPLAINT MANAGEMENT PROCESS	Doküman Kodu Document Code	PS-01
		Yayın Tarihi Publication Date	09.07.2019
		Revizyon No Revision No	00
		Revizyon Tarihi Revision Date	

YAYIN GEÇMİŞİ

REV. NO	TARİH	AÇIKLAMA	ONAYLAYAN
00	09.07.2019	İlk yayın	Ömer Ayhan

	ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ COMPLAINT MANAGEMENT PROCESS	Doküman Kodu Document Code	PS-01
		Yayın Tarihi Publication Date	09.07.2019
		Revizyon No Revision No	00
		Revizyon Tarihi Revision Date	

1 AMAÇ

Bu doküman ile “Şikayet Yönetim Prosedürü”nde detayları anlatılan Şikayet Yönetim Sürecinin akışının ortaya konması ve prosedürün anlaşılabilirliğinin artırılması amaçlanmaktadır.

2 KAPSAM

Bu dokümanın “Şikayet Yönetim Prosedürü” süreç akışını kapsamaktadır.

3 TANIMLAR ve KISALTMALAR

TANIM/KISALTIMA	AÇIKLAMA
YT	CERTBY Yönetim Temsilcisi
LTS	CERTBY Laboratuvar Teknik Sorumlusu

4 SORUMLULUK

- Yönetim Temsilcisi

5 SÜREÇ GİRDİLERİ

- Şikayetler

6 SÜREÇ ÇIKTILARI

- Çözümler
- Şikayetçi Muvafakati
- Müşteri Şikayet Kaydı



ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ

COMPLAINT MANAGEMENT PROCESS

Doküman Kodu Document Code	PS-01
Yayın Tarihi Publication Date	09.07.2019
Revizyon No Revision No	00
Revizyon Tarihi Revision Date	

7 SÜREÇ İŞ AKIŞI

