

<b>SANICA</b>	<b>MÜŞTERİ ŞİKAYET YÖNETİM SÜRECİ</b>	Doküman No	PRS.11
		Yayın Tarihi	01.09.2022
		Revizyon Tarihi	00
		Revizyon No	
		Sayfa No	1 / 2

<b>SÜRECİN BAĞLI OLDUĞU ANA SÜRECİN ADI</b>	Kalite Kontrol Süreci
---	-----------------------

<b>SÜRECİN KAPSAMI</b>	Müşteri şikayetlerinin alınması, gerekli testlerin yapılması ve değerlendirilmesi, müşteri şikayetinin sonuçlandırılması.
------------------------	---

<b>SÜRECİN SAHİBİ</b>	Müşteri Hizmetleri Sorumlusu
-----------------------	------------------------------

<b>SÜREÇ EKİBİ</b>	Müşteri Hizmetleri Sorumlusu, Yönetim Sistemleri Temsilcisi
--------------------	---

<b>SÜREÇ PERFORMANS GÖSTERGELERİ VE ÖLÇÜM PERİYODU</b>	Müşteri Şikayetlerinin kapatılma süresi / 3 aylık Müşteri Şikayet Sayısı (nedenleri) / 3 aylık
--	---

Doküman No	PRS.11
Yayın Tarihi	01.09.2022
Revizyon Tarihi	00
Revizyon No	
Sayfa No	2 / 2

## SORUMLULUKLAR

## İŞ AKIŞI

## REFERANSLAR

## AÇIKLAMA

