



İtiraz Şikayet Değerlendirme ve Geri Bildirim Süreci

Kod No	: BF713_03_R1.0
YayınTarihi	: 09.08.2023
Revizyon No/Tarih	: 00/09.08.2023

İçindekiler

A-SÜREÇ SORUMLUSU	3
B-SÜRECİN GİRDİLERİ	3
C-SÜRECİN ÇIKTILARI	3
D-PERFORMANS GÖSTERGELERİ	3
E-ETKİLENEN SÜREÇLER	3
F-SÜREÇ İŞ AKIŞ ŞEMASI	4
G-SÜREÇ İŞ AKIŞI	5
H-SÜREÇ YÖNETİM PLANI	6

ELEKTRONİK ÇIKTILAR KONTROLSÜZ KOPYADIR.

CGS TEST HİZMETLERİ TEKNİK KONTROL VE BELGELENDİRME ANONİM ŞİRKETİ
FERHATPAŞA MAHALLESİ 23. SOKAK NO:17 İÇ KAPI NO:1 ATAŞEHİR İSTANBUL



İtiraz Şikayet
Değerlendirme ve
Geri Bildirim Süreci

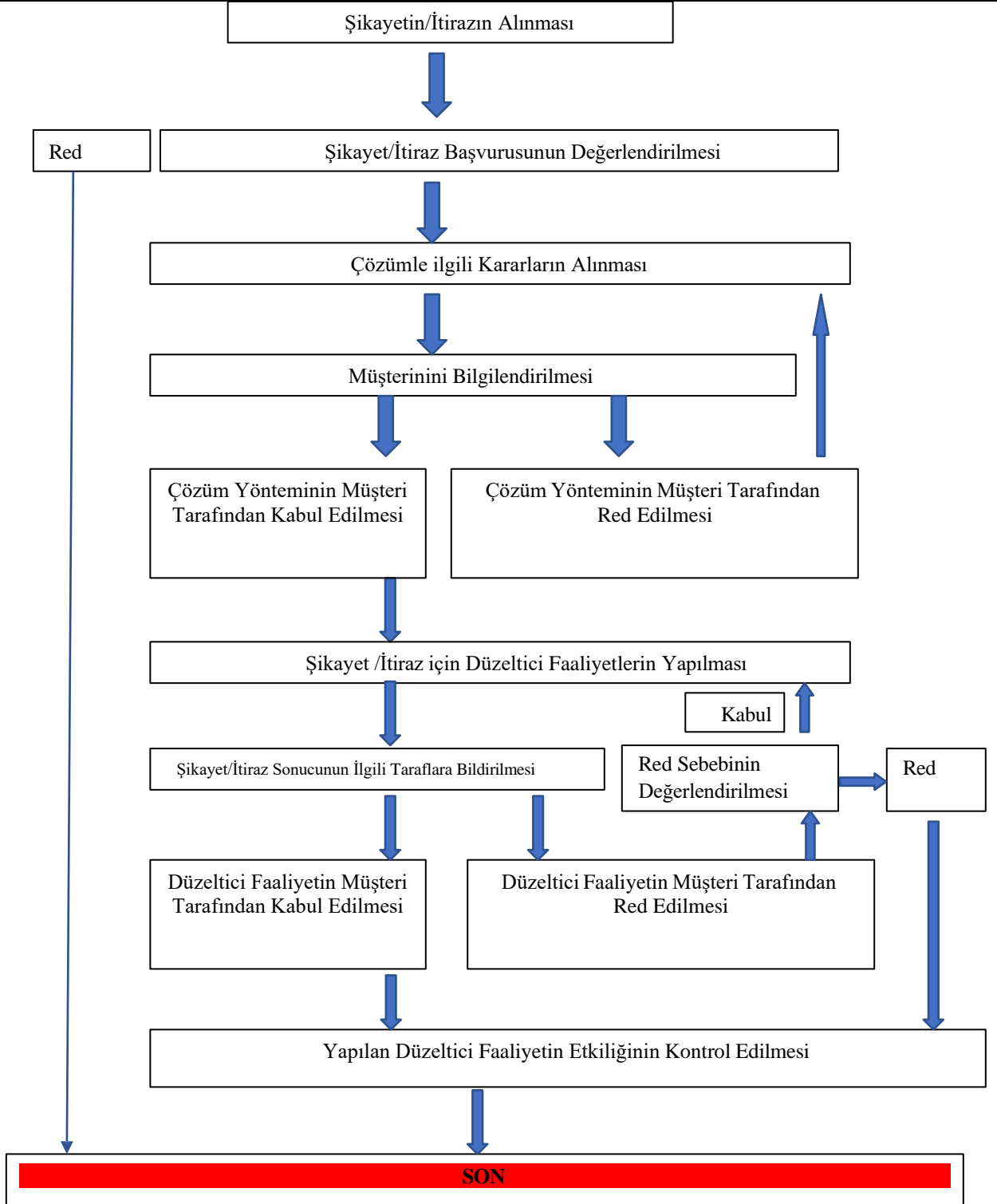
Kod No : BF713_03_R1.0
Yayın Tarihi : 09.08.2023
Revizyon No/Tarih : 00/09.08.2023

A-SÜREÇ SORUMLUSU	
1	KYT
2	Genel Müdür
B-SÜRECİN GİRDİLERİ	
1	Müşteri Şikayetleri
2	Uygun Olmayan İş
	Müşteri Anket Sonuçları
C-SÜRECİN ÇIKTILARI	
1	Düzeltilici Faaliyetler
2	Risk Analizi
3	Müşteri Memnuniyeti
D-PERFORMANS GÖSTERGELERİ	
1	Alınan Şikayet Sayısı
2	Çözülen Şikayet Sayısı
3	Şikayet Çözüm Oranı
4	Müşteri Memnuniyeti
E-ETKİLENEN SÜREÇLER	
1	Risk Analizi
2	Uygun Olmayan İş

ELEKTRONİK ÇIKTILAR KONTROLSÜZ KOPYADIR.

CGS TEST HİZMETLERİ TEKNİK KONTROL VE BELGELENDİRME ANONİM ŞİRKETİ
FERHATPAŞA MAHALLESİ 23. SOKAK NO:17 İÇ KAPI NO:1 ATAŞEHİR İSTANBUL

F-SÜREÇ İŞ AKIŞ ŞEMASI





İtiraz Şikayet Değerlendirme ve Geri Bildirim Süreci

Kod No : BF713_03_R1.0
Yayın Tarihi : 09.08.2023
Revizyon No/Tarih : 00/09.08.2023

G-SÜREÇ İŞ AKIŞI			
FAALİYET	YÖNTEM	KAYIT	SORUMLU
Şikayetin / İtirazın Alınması	Telefon/Sözlü /Yazılı, BP713_02_ İtiraz ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi Prosedürü	BF713_02_ Müşteri İtiraz ve Şikayet Formu F47_02_ Müşteri Memnuniyet Anketi	KYT ve Müşterinin İrtibat Kurduğu Kişi
Şikayet / İtiraz Başvurusunun Değerlendirilmesi	Toplantı , BP713_02_ İtiraz ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi Prosedürü	Toplantı Tutanağı	KYT/Genel Müdür ve Süreçte Görevlendirdiği Kişiler
Şikayetin Kabul veya Red Edilmesi	Toplantı, BP713_01_ Müşteri Şikayet Değerlendirme Ve Geri Bildirim Prosedürü	Toplantı Tutanağı	KYT ve Süreçte Görevlendirdiği Kişiler, Genel Müdür
Çözümle ilgili Kararların Alınması	İtiraz ve Şikâyet Değerlendirme Komitesi BP713_02_ İtiraz ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi Prosedürü	Toplantı Tutanağı	KYT ve Süreçte Görevlendirdiği Kişiler, Genel Müdür
Müşterinin Bilgilendirilmesi	Yazılı, BP713_02_ İtiraz ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi Prosedürü	Üst Yazı, Mail	KYT
Çözüm Yönteminin Müşteri Tarafından Kabul/Red Edilmesi	Yazılı, BP713_02_ İtiraz ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi Prosedürü	Üst Yazı, Mail	Şikayet Sahibi
Şikayet /İtiraz için Düzeltici Faaliyetlerin Yapılması	P411_01_ Düzeltici Faaliyetler Prosedürü	F411_02_ Düzeltici Önleyici Faaliyet Talep Formu	KYT
Yapılan Düzeltici/Önleyici Faaliyetlerin İlgili Tarafalara Bildirilmesi	Yazılı, BP713_02_ İtiraz ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi Prosedürü	Üst Yazı, Mail	KYT
Yapılan düzeltici /önleyici Faaliyetlerin Şikayetçi/İtirazcı Tarafından Kabul/Red Edilmesi	Yazılı, BP713_02_ İtiraz ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi Prosedürü	Üst Yazı, Mail	Şikayet Sahibi
Şikayetin/İtirazın Kapatılması	BP713_02_ İtiraz ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi Prosedürü	Şikayet /İtiraz Dosyası ve Arşiv	KYT

ELEKTRONİK ÇIKTILAR KONTROLSÜZ KOPYADIR.

CGS TEST HİZMETLERİ TEKNİK KONTROL VE BELGELENDİRME ANONİM ŞİRKETİ
FERHATPAŞA MAHALLESİ 23. SOKAK NO:17 İÇ KAPI NO:1 ATAŞEHİR İSTANBUL



İtiraz Şikayet Değerlendirme ve Geri Bildirim Süreci

Kod No : BF713_03_R1.0
Yayın Tarihi : 09.08.2023
Revizyon No/Tarih : 00/09.08.2023

H-SÜREÇ YÖNETİM PLANI

PERFORMANS GÖSTERGESİ	ANALİZ YÖNTEMİ	ANALİZ PERİYODU	SORUMLU
Alınan Şikayet/İtiraz Sayısı	BF713_01 Müşteri Şikayet Formu	1 YIL	KYT, KURUL ÜYELERİ
Çözülen Şikayet/İtiraz Sayısı	--	1 YIL	KYT, KURUL ÜYELERİ
Şikayet /İtiraz Çözüm Oranı	BP713_01_Müşteri Şikayet Değerlendirme Ve Geri Bildirim Prosedürü (En az %90)	1 YIL	KYT
Müşteri Memnuniyeti	BP713_01_Müşteri Şikayet Değerlendirme Ve Geri Bildirim Prosedürü (60/100)	1 YIL	KYT

ELEKTRONİK ÇIKTILAR KONTROLSÜZ KOPYADIR.

CGS TEST HİZMETLERİ TEKNİK KONTROL VE BELGELENDİRME ANONİM ŞİRKETİ
FERHATPAŞA MAHALLESİ 23. SOKAK NO:17 İÇ KAPI NO:1 ATAŞEHİR İSTANBUL