



**KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ**  
**10002 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ**  
**2019 YILI PROSES/FAALİYET PLANLAMASI**

Doküman Kodu	MÜM-PLN-01
Yürürlük Tarihi	03.01.2017
Revizyon Tarihi/No	
Sayfa No	1/1

PRS. KO DU	PROSES ADI	HİZMET TANIMI	PROSES SORUMLUSU	KULLANILACAK CİHAZLAR	ÖLÇÜLECEK DEĞERLER	PROSES HEDEFİ
01	KKÜ-MÜM-PLN-01	Üniversitemiz tarafından yürütülen faaliyetlerde müşterilerin memnuniyetlerini ölçmek	Müşteri Memnuniyeti Yönetim Temsilcisi	Bilgisayar, Faks, Telefon, E-mail, Kutular	<ul style="list-style-type: none"><li>• Şikayet sayısı</li><li>• Şikayetçi sayısı</li><li>• Şikayetin memnuniyetle karşılanma sayısı</li><li>• Dilek-Öneri-Memnuniyet sayısı</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Müşteri memnuniyeti oranı %65</li><li>• Şikayetçi memnuniyeti oranı %75</li></ul>