

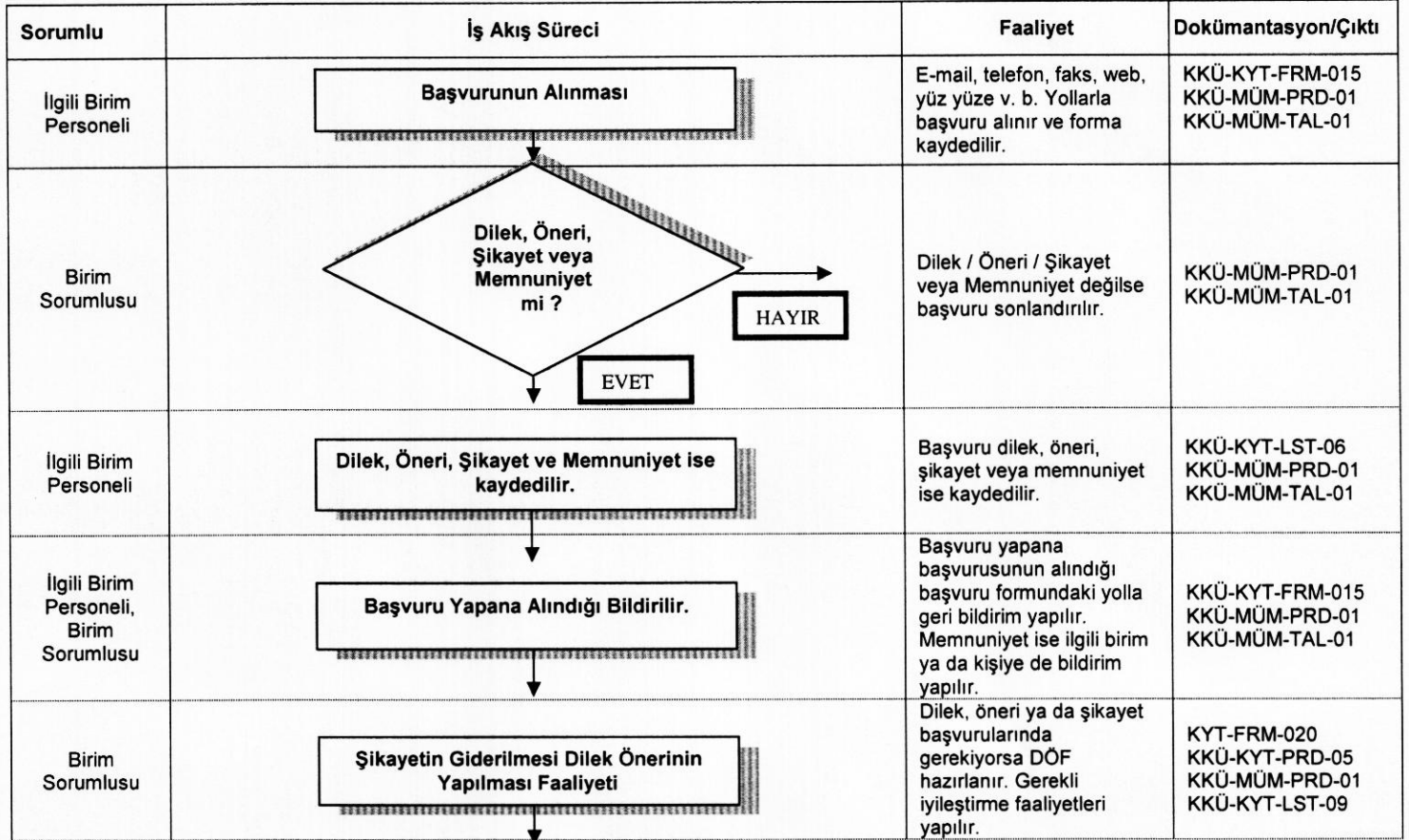


# KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ

## 10002 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ PROSESİ

Doküman Kodu	KKÜ-MÜM-PRS-01
Yürürlük Tarihi	03.01.2017
Revizyon Tarihi/No	
Baskı Tarihi/No	

<b>PROSESİN AMACI</b>	TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi kapsamına dahil olan birimlerin müşterilerine sunmuş olduğu hizmetler ile ilgili olarak müşterilerden geri bildirimlerin temin şekli, kayıt altına alma biçimi ve müşterilerin beklentilerini gerçekleştirecek ve sistemi daha işler hale getirecek çalışmaların ortaya konması amaçlanmıştır.		
<b>KAPSAMI</b>	TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sisteminin uygulandığı; Genel Sekreterlik ve bağlı idari birimleri ( <b>Hukuk Müşavirliği hariç</b> ), ile Eğitim-Öğretim birimleri büro hizmetlerini kapsar.		
<b>GİRDİLERİ</b>	Telefon, E-mail, Dilek-Öneri-Memnuniyet-Şikayet kutuları, Beyaz Masa, FRM-15 vb.	<b>ÇIKTILARI</b>	Müşteri Memnuniyet Oranı, Şikayetçi Memnuniyeti Oranı
<b>KAYNAKLAR</b>	<b>İNSAN</b> Personel, Öğrenci, İç ve Dış Paydaşlar vb.	<b>ÇALIŞMA ORTAMI</b> Merkez Yerleşke ve diğer yerleşkeler	<b>ALTYAPI</b> Bilgisayar, SPSS Programı ve diğer otomasyon programları
<b>ETKİLEDİĞİ PROSES</b>	TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Satınalma, Eğitim, Lisansüstü Eğitim Prosesleri, BAP, Sürekli Eğitim, Uzaktan Eğitim Prosesi	<b>ETKİLENDİĞİ PROSES</b>	TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Satınalma, Eğitim, Lisansüstü Eğitim, BAP, Sürekli Eğitim, Uzaktan Eğitim Prosesleri
<b>PERFORMANS KRİTERLERİ</b>	Müşteri Memnuniyeti Oranı, Şikayetçi Memnuniyeti Oranı		
<b>KONTROL KRİTERLERİ</b>	Müşteri Memnuniyet Oranları, Şikayetçi Memnuniyeti Oranı		
<b>GÖZ. GEÇİRME PERİYODU</b>	6 Ay	<b>PROSES HEDEFİ</b>	Müşteri Memnuniyet Oranı ve Şikayetçi Memnuniyeti Oranlarını artırmak
<b>PROSES SORUMLUSU</b>	10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Temsilcisi		





**KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ**  
**10002 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM**  
**SİSTEMİ PROSESİ**

Doküman Kodu	KKÜ-MÜM-PRS-01
Yürürlük Tarihi	03.01.2017
Revizyon Tarihi/No	
Baskı Tarihi/No	

Ilgili Birim Personeli, Birim Sorumlusu	<p>Faaliyet Sonucu Başvuruyu Yapana Bildirilir.</p>	Faaliyet sonucu başvuruyu yapana bildirilir. Bu mümkün olmazsa ilan panosunda ilan edilir.	KYT-FRM-015 KKÜ-MÜM-PRD-01 KKÜ-MÜM-TAL-01
Birim Sorumlusu	<p>Şikayetçi Faaliyet Sonucundan Memnun mu ?</p> <p>EVET</p> <p>HAYIR</p>	Şikayetçi dış çözüm konusunda bilgilendirilir.	KKÜ-MÜM-PRD-01 KKÜ-MÜM-TAL-01
Ilgili Birim Personeli	<p>Başvuru sonlandırılır.</p>	Sonuçlanan başvuru çıktıları iyileştirme çalışmalarında değerlendirilir.	KKÜ-MÜM-PRD-01 KKÜ-MÜM-TAL-01 KYT-FRM-015 KKÜ-KYT-LST-06