



KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ BİRİM TEMSİLCİSİ GÖREV TANIMI

Doküman Kodu	KYT-GRV-43
Yürürlük Tarihi	19.01.2015
Revizyon Tarihi/No	15.11.2018/02
Baskı No	01

TANIMI:

Kırıkkale Üniversitesi üst yönetimi tarafından belirlenen amaç ve ilkelere uygun olarak; Enstitü, Fakülte, Yüksekokul Sekreterleri ve diğer idari birimlerde ise birim amirleridir.

ORGANİZASYONDAKİ YERİ:

Müşteri Memnuniyeti Yönetimin Temsilcisine bağlı olarak çalışır.

GÖREV, YETKİ VE SORUMLULUKLARI:

- TS EN ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi için kendi birimine ait ve idari bazlı süreçlerin belirlenmesi, uygulanması ve sürdürülmesini sağlamak.
- Birimi içerisindeki TS EN ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sisteminin idari bazlı dokümantasyon işlemlerini yönetmek.
- Üniversitede müşteri odaklılık kavramının bilincinde olunmasının ve bu bilincin yaygınlaştırılmasının sağlanmasına yönelik faaliyetlere katılmak.
- Üniversite Müşteri Memnuniyeti Yönetim Temsilcisinin TS EN ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili vereceği görevleri yerine getirmek.
- Müşteri Memnuniyeti Yönetim Temsilcisine TS EN ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili işlemlerle ilgili bilgi vermek.
- TS EN ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi proseslerinin uygulanmasını sağlamak.
- TS EN ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi ve müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek.
- TS EN ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili bilgilere kolayca erişilmesini sağlamak.
- TS EN ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili faaliyetleri ve kararları rapor etmek.
- Yapılan ve kaydedilen TS EN ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sisteminin izlenmesini sağlamak.
- Bir sorunu düzeltmek, gelecekte oluşmasını engellemek ve bu olayı kayıt altına almak için işlem yapılmasını sağlamak.
- Üst yönetimin gözden geçirmesi için TS EN ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Kalite Yönetim Sistemi verisinin mevcut olmasını sağlamak.

GÖREVİN GEREKTİRDİĞİ NİTELİKLER:

- TS EN ISO 10002 Kalite Yönetim Sistemi ile ilgili eğitimler almış olmak.