

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı; Firmamız tarafından müşteriye sunulmuş olan ürünlerimizle ilgili şikayetlerin incelemeye alınarak çözümlenmesi için yapılacak işlemleri tanımlamak, müşteri geri beslemelerini ziyaret, anket vb. yöntemlerle sağlayarak değerlendirmektir.

2. SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından Genel Müdür, Kalite Yönetim Temsilcisi başta olmak üzere Müşteri Şikayetlerine konu olan tüm personel sorumludur.

3. PROSEDÜR

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ

Firmamıza sözlü, mail veya faks ile gelen müşteri şikayetleri, Müşteri Şikayetleri Değerlendirme Formuna kaydedilerek değerlendirmeye alınır.

Yönetim Temsilcisi dışında, herhangi biri tarafından müşteri şikayetleri alınmışsa, Müşteri Şikayetleri Değerlendirme Formuna şikayet işlenir ve Yönetim Temsilcisine yazılı veya mail ile iletilir.

Yönetim Temsilcisi, şikayete bir numara vererek, şikayet konusunu ilgili birim Sorumlusu ile görüşür ve gerekli değerlendirmeleri yapar.

Bu değerlendirmeden sonra Müşteri şikayeti ile ilgili gerekirse, Müşteri Ziyareti, Şikayetin yerinde incelenmesine veya Şikayeti, ilgili birimle görüşülerek değerlendirilmesine karar verilir.

Yönetim Temsilcisi yapılan inceleme ve değerlendirmelerden sonra söz konusu şikayetin kabulü veya reddi gerekçeleri ile birlikte müşteriye bildirilir.

Müşteri şikayetinde haklı bulunmuşsa Yönetim Temsilcisi, şikayetle ilgili birimle görüşerek şikayetin giderilmesi için gerekli yöntem ve çalışmalarını belirler ve Müşteri Şikayetleri Takip Formuna kaydederek, uygulanmasını talep eder.

Müşteri Şikayetleri Değerlendirme Formu şikayetin giderilmesi için yapılan işlem ve bundan sonra benzer şikayetlerin olmaması için uygulanacak yöntem de belirtilerek kayıt altına alınır. Yönetim Temsilcisi şikayete neden olan durumla ilgili herhangi bir yöntem eksikliği tespit etmişse bu konuda talimat ve - veya prosedür hazırlanmasına veya hazırda var ise revizyonuna karar verebilir.

TEKNIK EĞİTİM VE GELİŞTİRME BÖLÜMÜ TEKNIK EĞİTİM VE GELİŞTİRME BÖLÜMÜ SANAYİ VE TİCARET LTD. ŞTİ. Orta Mah. Maltene Cad. Alba Sanayi Sitesi No:12C/108 Bayrampaşa / İSTANBUL Tel: 0212 493 48 78 - 79 Davutpaşa V.D.: 698 003 0825 Tic.Sic.No: 27450?	ONAY GENEL MÜDÜR
---	-----------------------------------

