

MÜŞTERİ ŞİKAYETLERİ YÖNETİM PROSEDÜRÜ

Hazırlayan: MURAT URUŞ / Yalın Sistemler Yöneticisi
Onaylayan: REHA GÜR / Ticari Direktör

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, kuruluşumuzda TS ISO 10002 standardı kapsamında Müşteri şikayetlerini ele alma yöntemini açıklamaktır. Eurotec Mühendislik Plastikleri San. Ve Tic. A.S.' inde ISO 10002:2004 Müşteri Şikayetlerinin Yönetimi kapsamında şikayet taleplerini alan birimler bu standardın gerekliliklerini yerine getirmekte ile yükümlüdürler. Bu prosedürde Eurotec Mühendislik Plastikleri San. Ve Tic. A.S. 'ne şikayet ve geri bildirim amaçlı gelen başvuruların nasıl, hangi metotlarla karşılanacağı, kayıt edileceği, bu başvuruların hangi kanallarla ulaştırılabileceği ve kimler tarafından ne şekilde yönetileceği ve denetleneceği anlatılmaktadır. Ayrıca Müşteri şikayetlerinin değerlendirilmesini, sonuçlandırılmasını ve süreçte uygulanacak süreçleri belirlemek ve bu sürecin etkinliğini sürekli iyileştirmek için yürütülen çalışmalar tanımlanmıştır.

2. KAPSAM

Bu prosedür, kuruluşumuzda, alınan şikayet ve geri bildirimlerden hareket ederek, satış sonrası hizmet olarak şikayet ile ilgili verilerin belirlenmesi, toplanması, analiz edilmesi ve iç süreçlerin bu değerlendirmeler ışığında yönlendirilmesi faaliyetlerini kapsar.(Tüm yurt içi ve yurt dışı müşterileri kapsar.)
Bu prosedürün şikayetleri ele alma yönleri aşağıdaki gibidir;

- ◆ Geri bildirimlere ve şikayetlere açık olan müşteri odaklı bir ortamın oluşturulmasıyla müşteri memnuniyetinin artırılması, alınan her bir şikayetin çözüme ulaştırılması ve müşteri hizmetinin iyileştirilmesi,
- ◆ Personel eğitimi dahil olmak üzere kaynakların yeterli miktarda ve kullanıma sokulmasıyla üst yönetimin sürece katılması ve taahhüdü,
- ◆ Şikayetçilerin ihtiyaçlarının ve beklentilerinin tanınması ve ele alınması,
- ◆ Şikayetçilere açık, etkili ve kullanımı kolay süreç sağlanması,
- ◆ Ürün ve müşteri hizmet kalitesini sürekli iyileştirmek için şikayetlerin analizi ve değerlendirilmesi,
- ◆ Şikayetleri ele alma sürecinin tetkik edilmesi,
- ◆ Şikayetleri ele alma sürecinin etkinliği, gözden geçirilmesi ve gelen çıktılarına göre mevcut sürecin sürekli iyileştirilmesini amaçlamaktadır.

3. SORUMLULUKLAR

3.1 Üst Yönetim

Etkin ve verimli olarak şikayetleri ele alma süreci için ihtiyaç duyulan kaynakları belirlemek ve temin etmek için;

- ◆ Şikayetleri ele alma sürecinin etkinliğini düzenli olarak gözden geçirmek,

◆ Şikayetleri ele alma konusunda taahhütleri içeren bir politika belirlemek ve yayınlamak.

◆ Sürecin hedeflerinin belirlenmesini sağlamak.

3.2 Şikayetleri Ele Alma Yönetim Temsilcisi

Yönetim Temsilcisi Ataması Teknik Direktör tarafından iç iletişim üzerinden tüm personele gönderilen bilgilendirme maili ve duyuru panoları ile duyurulmaktadır. Yönetim temsilcilerine ait sorumluluklar tüm şirkete yapılan bilgilendirme duyurusunda tebliğ edilmiş olup, ayrıca görev ve sorumlulukları da doküman yönetim sistemi programında yayınlanmıştır;

◆ Şikayetleri ele alma süreç ve prosedürlerini oluşturmak, uygulamak ve sürekliliğini sağlamak,

◆ Şikayet sonrası hizmetler ile ilgili müşteri memnuniyeti ölçüm ve araştırmalarını yapmak ya da yaptırtmak, sonuçları analiz ederek iyileştirme alanlarını belirlemek ve hedeflenen müşteri memnuniyetini sağlamak için aksiyonlar planlamak,

◆ Şikayet sonrası hizmetler ile ilgili müşteri memnuniyeti konularında bölümlerin bilgilendirilmesini sağlamak,

◆ Şikayetlerin ele alınmasında görev alacak uygun personelin temini ve eğitimini sağlamak,

◆ Şikayetleri ele alma sürecinin performansı hakkında düzenli aralıklarla yönetim gözden geçirme toplantıları ile üst yönetime rapor vermek,

◆ Müşteri memnuniyeti ile ilgili olarak, süreçler hakkında performans kriterleri belirlemek, hedefleri takip etmek, gelişmeleri üst yönetime rapor etmek.

3.3 Şikayet İnceleme Ekibi

◆ Müşteri memnuniyetini ve ilişkilerini iyileştirmek ve daha iyi hizmet verebilmek amacıyla gerektiğinde müşteri ziyaretleri gerçekleştirmek, sorunların çözümüne yönelik çalışmalar yapmak ve çalışma standartlarını değerlendirmek. Müşteri ziyaretlerinde AR-GE, Üretim, Kalite kontrol ve Satın alma bölümlerinden destek almak,

◆ Müşteri memnuniyetini artırmak için müşterinin problemlerini şikayetin kapsamına göre ilgili bölümlere aktararak düzeltici faaliyetlerin başlatılmasını sağlamak, müşteri şikayetlerinin ve taleplerinin takibini yapmak, bunlarla ilgili gerektiğinde istatistiksel çalışmalar yapmak,

Müşterilerin gelişen ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri için teknik danışmanlık/destek hizmeti sağlamak, Müşteri memnuniyeti yönetim sistemi kapsamında şikayet inceleme ekibi (şikayeti inceleyen) şikayetin her aşamasından sorumludur. Müşteri şikayeti aşağıdaki aşamalardan oluşmaktadır:

1. Şikayetin sisteme aktarılması/açılması,
2. Şikayetin onaylanması,
3. Şikayetle ilgili gelişme aşaması,
4. Şikayetin kök nedeninin belirlenmesi,
5. Şikayetin sonuçlanması konusunda bilgilendirme,

6. Şikayet ile ilgili (var ise) izleme bilgisi.

3.4 Tüm Bölüm Yöneticileri

Müşteri şikayetinin kendi bölümüne ait kısmıyla ilgili analiz ve değerlendirmeler yapmak, çözüm bulmak, bu çözümleri Şikayetleri ele alma yönetim temsilcisine bildirmek, gelecekte oluşmasını engelleyecek düzenlemeler yapmak ve doküman yönetim sistemi programı "Müşteri Şikayeti Modülü" nde gerekli takibi ve veri girişini yapmak,

Şikayetleri ele alma süreci ile ilgili tüm bilgilere kolayca erişilebilmesini sağlamak,

Müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamak, ekibini teşvik etmekle sorumludurlar.

TANIMLAR

4.1.1. EUROTEC: Eurotec Mühendislik Plastikleri San. Ve Tic. A.S.

4.1.2. QDMS: EUROTEC 'te kullanılan doküman yönetim sistemi programı.

4.1.3. ŞEAYT: Şikayetleri ele alma yönetim temsilcisi.

4.1.4. Şikayet: Şikayetçilerin EUROTEC 'in sağladığı ürün ve/veya hizmeti ya da şikayetleri çözmek için uyguladığı süreçler ile ilgili yapılan:Ürün, hizmetlerimiz, personelimiz, iş süreçlerimiz veya şikayetleri ele alma süreçlerimiz konusunda yapılan memnuniyetsizlik ifadesi.

4.1.5. Şikayetçi: Şikayeti yapan kişi, kuruluş ya da temsilci.

4.1.6. Müşteri: Ürün ya da hizmetleri alan kişi ya da kurumlar.

4.1.7. Şikayet Sonrası Müşteri Memnuniyet Anketi: Şikayet sonrası hizmetler ile ilgili müşteri memnuniyetinin ölçülmesi.

4.1.8. Hizmet: Bir ürünün ömrü döngüsü boyunca müşteri ile kuruluşun etkileşimi.

SORUMLULUKLAR

3.1 Üst Yönetim

Etkin ve verimli olarak şikayetleri ele alma süreci için ihtiyaç duyulan kaynakları belirlemek ve temin etmek için;

- ◆ Şikayetleri ele alma sürecinin etkinliğini düzenli olarak gözden geçirmek,
- ◆ Şikayetleri ele alma konusunda taahhütleri içeren bir politika belirlemek ve yayınlamak.
- ◆ Sürecin hedeflerinin belirlenmesini sağlamak.

3.2 Şikayetleri Ele Alma Yönetim Temsilcisi

Yönetim Temsilcisi Ataması Teknik Direktör tarafından iç iletişim üzerinden tüm personele gönderilen bilgilendirme maili ve duyuru panoları ile duyurulmaktadır. Yönetim temsilcilerine ait sorumluluklar tüm şirkete yapılan bilgilendirme duyurusunda tebliğ edilmiş olup, ayrıca görev ve sorumlulukları da doküman yönetim sistemi programında yayınlanmıştır;

- ◆ Şikayetleri ele alma süreç ve prosedürlerini oluşturmak, uygulamak ve sürekliliğini sağlamak,
- ◆ Şikayet sonrası hizmetler ile ilgili müşteri memnuniyeti ölçüm ve araştırmalarını yapmak ya da yaptırtmak, sonuçları analiz ederek iyileştirme alanlarını belirlemek ve hedeflenen müşteri memnuniyetini

sağlamak için aksiyonlar planlamak,

- ◆ Şikayet sonrası hizmetler ile ilgili müşteri memnuniyeti konularında bölümlerin bilgilendirilmesini sağlamak,
- ◆ Şikayetlerin ele alınmasında görev alacak uygun personelin temini ve eğitimini sağlamak, Şikayetleri ele alma sürecinin performansı hakkında düzenli aralıklarla yönetim gözden geçirme toplantıları ile üst yönetime rapor vermek,
- ◆ Müşteri memnuniyeti ile ilgili olarak, süreçler hakkında performans kriterleri belirlemek, hedefleri takip etmek, gelişmeleri üst yönetime rapor etmek.

3.3 Şikayet İnceleme Ekibi

- ◆ Müşteri memnuniyetini ve ilişkilerini iyileştirmek ve daha iyi hizmet verebilmek amacıyla gerektiğinde müşteri ziyaretleri gerçekleştirmek, sorunların çözümüne yönelik çalışmalar yapmak ve çalışma standartlarını değerlendirmek. Müşteri ziyaretlerinde AR-GE, Üretim, Kalite kontrol ve Satın alma bölümlerinden destek almak,
- ◆ Müşteri memnuniyetini artırmak için müşterinin problemlerini şikayetin kapsamına göre ilgili bölümlere aktararak düzeltici faaliyetlerin başlatılmasını sağlamak, müşteri şikayetlerinin ve taleplerinin takibini yapmak, bunlarla ilgili gerektiğinde istatistiksel çalışmalar yapmak,
- ◆ Müşterilerin gelişen ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri için teknik danışmanlık/destek hizmeti sağlamak,

Müşteri memnuniyeti yönetim sistemi kapsamında şikayet inceleme ekibi (şikayeti inceleyen) şikayetin her aşamasından sorumludur. Müşteri şikayeti aşağıdaki aşamalardan oluşmaktadır:

1. Şikayetin sisteme aktarılması/açılması,
2. Şikayetin onaylanması,
3. Şikayetle ilgili gelişme aşaması,
4. Şikayetin kök nedeninin belirlenmesi,
5. Şikayetin sonuçlanması konusunda bilgilendirme,
6. Şikayet ile ilgili (var ise) izleme bilgisi.

3.4 Tüm Bölüm Yöneticileri

- ◆ Müşteri şikayetinin kendi bölümüne ait kısmıyla ilgili analiz ve değerlendirmeler yapmak, çözüm bulmak, bu çözümleri Şikayetleri ele alma yönetim temsilcisine bildirmek, gelecekte oluşmasını engelleyecek düzenlemeler yapmak ve doküman yönetim sistemi programı "Müşteri Şikayeti Modülü" nde gerekli takibi ve veri girişini yapmak,
- ◆ Şikayetleri ele alma süreci ile ilgili tüm bilgilere kolayca erişilebilmesini sağlamak,
- ◆ Müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamak, ekibini teşvik etmekle sorumludurlar.

TANIMLAR

4.1.1. EUROTEC: Eurotec Mühendislik Plastikleri San. Ve Tic. A.S.

4.1.2. QDMS: EUROTEC 'te kullanılan doküman yönetim sistemi programı.

4.1.3. ŞEAYT: Şikayetleri ele alma yönetim temsilcisi.

4.1.4. Şikayet: Şikayetçilerin EUROTEC 'in sağladığı ürün ve/veya hizmeti ya da şikayetleri çözmek için uyguladığı süreçler ile ilgili yapılan:Ürün, hizmetlerimiz, personelimiz, iş süreçlerimiz veya şikayetleri ele alma süreçlerimiz konusunda yapılan memnuniyetsizlik ifadesi.

4.1.5. Şikayetçi: Şikayeti yapan kişi, kuruluş ya da temsilci.

4.1.6. Müşteri: Ürün ya da hizmetleri alan kişi ya da kurumlar.

4.1.7. Şikayet Sonrası Müşteri Memnuniyet Anketi: Şikayet sonrası hizmetler ile ilgili müşteri memnuniyetinin ölçülmesi.

4.1.8. Hizmet: Bir ürünün ömrü döngüsü boyunca müşteri ile kuruluşun etkileşimi.

4.1.9. Geri Bildirim: Ürünler ve şikayeti ele alma süreci ile ilgili görüşler, yorumlar ve beyanlar.

4.1.10. İlgili Taraf: EUROTEC 'in performansından veya başarısından fayda sağlayan kişi veya grup.

4.1.11. Hedef: Şikayetleri ele alma konusundaki; aranan veya amaçlanan şey.

4.1.12. Politika: Üst yönetim tarafından resmi olarak ifade edilen, EUROTEC 'in şikayetleri ele almayla ilgili genel amaç veya istikameti.

Politikamız, Entegre Yönetim Sistemi El Kitabı ve web sitesinde yer almaktadır. Aynı zamanda birim toplantıları ve Duyuru Panoları aracılığı ile tüm personelimize duyurulmuştur.

4.1.13. Proses: Girdileri çıktılara dönüştüren, birbirleri ile ilgili olan veya etkileşimde bulunan bir faaliyetler dizisi.

4.1.14. Şeffaflık: Müşterilere, personele ve diğer ilgili taraflara şikayetin nasıl ve nerede ele alınacağına dair bilginin yeterli şekilde ilan edilmesi.

Tüm EUROTEC çalışanları ISO 10002 Şikayet Yönetim Sistemi konusunda mail, eğitim ve görsel materyaller aracılığı ile bilgilendirilmiştir. Şikayet başvurularının alınması, değerlendirilmesi, takibi ve analizi konusunda iş akışları dokümante edilmiştir. Bu süreçleri işleten personel ise aynı zamanda ilgili süreç eğitimlerini ve şikayetlerin ele alındığı sistemin eğitimlerini almaktadır. Müşteriler ise şikayetlerin nasıl ve nerede ele alacağı ile bilgiyi web sitesinden ayrıntılı bir biçimde görebilmektedirler.

4.1.15. Erişilebilirlik: Şikayetleri ele alma sürecinin bütün şikayetçiler için kolayca erişilebilir olması, Şikayeti ele alma süreci internet sitemizde yer almaktadır. EUROTEC şirket merkezimiz ve web sitemizden şikayet başvurusu yapmak isteyen müşterilerimiz mesai saatleri içerisinde başvurularının cevabı ile ilgili hizmet alabilmektedir.

4.1.16. Cevap Verebilirlik: Şikayetin alınmış olduğu bilgisinin müşteriye bildirilmesi

Alınan şikayetlerde, şikayet sahibinin bilinen e-posta adresi varsa başvurunun alındığına dair bilgilendirme maili müşteriye gönderilmektedir. Personelimiz tarafından şikayetçilere adil, objektif ve nazik davranılmaktadır. Başvuruların aciliyet durumları sınıflandırılmış olup, her bir durum için müşterilere şikayet sürecindeki ilerlemeler konusunda belirlenmiş süreler içerisinde bilgilendirme yapılmaktadır.

4.1.17. Tarafsızlık: Müşteri şikayetlerinin her türlü ön yargıdan uzak tarafsız bir şekilde ele alınması.

4.1.18 Ücret: Şikayetlerin ele alınma sürecinin şikayetçi için ücretsiz olması. Şikayetlerin değerlendirilmesi ve çözülmesi işlemlerinde ortaya çıkan ücretler müşterilerimize yansıtılmamaktadır.

4.1.19. Gizlilik: Şikayetçi ile ilgili kişisel bilgiler sadece şikayetlerin ele alınması süreci için elde edilebilir. Şikayetçinin rızası olmadıkça bu bilgiler açıklanmamaktadır. Şikayetin içeriği hariç müşterinin kişisel bilgileri müşteri talep ve şikayetlerinin yanıtlanması için işlem yapması gerekli çalışanlar dışında müşteri açıkça rıza göstermedikçe ve yasal bir zorunluluk olmadıkça hiç kimse ile paylaşılamaz.

4.1.20. Müşteri Odaklı Yaklaşım: Müşteri şikayetleri ele alma sürecinin geri bildirimine açık ve yapılan işlemlerle şikayetleri çözme işleminin taahhüt edilmesi.

EUROTEC, şirketi daha iyiye taşıyacak şekilde müşteri odaklı bir yaklaşım ile şikayetleri ele almaktadır. Müşteriye arzu ettiği zaman şikayeti hakkında istediği bilgiyi elde etme hakkı tanınmıştır. Şikayet çözüm

süresinin uzaması durumunda müşteriye taahhüt edilen sürelerde yine müşteri tarafından tercih edilen kanal ile ara bildirim yapılmaktadır. Şikayet başvurularının değerlendirilmesi sonucunda, başvurular müşteri tercihinin göre geri bildirim ile kapatılmaktadır.

4.1.21. Hesap Verebilirlik: EUROTEC 'in şikayetleri ele alma süreci ile ilgili faaliyetleri ve kararları için hesap verebilirliği ve bunları rapor etmesini kapsar.

Her şikayet benzersiz bir numara ile kayıt altına alınır, geriye dönük izlenebilmeyi sağlamak amacıyla şikayet başvuruları ile ilgili tüm detaylar sistemde saklanmaktadır. Verilen kayıt numaraları ile şikayetin durumu müşteri tarafından sorgulanabilmektedir.

4.1.22. Sürekli İyileştirme: Şikayet yönetimi süreci ile ilgili sürekli iyileştirme çalışmalarının yapılması. Yılda 2 kez yapılan anketlerde iki anket arasında gelen şikayetlerden en az %20'sini kapsayacak şekilde örnekler seçilmektedir. Bu anketlerde müşterilere şikayeti ele alma süreci hakkındaki değerlendirmeleri sorulmakta, bu değerlendirmeler sonrasında iş süreçlerini iyileştirme amacıyla detaylı olarak analiz edilmektedir.

4.1.23. Şikayet inceleme ekibi: Şikayetleri müşterinin yerinde inceleyen/inceleten, gözlemlerini/bulgularını ilgili birimlerine ileten, çözüm bulunması için çalışmalar başlatan, sonuçları izleyen ve iyileşme için ölçüm yapan; edindiği bulguları ilgili taraflara raporlayan kişi/kişiler.

4.1.24. Müşteri Dış Çözüm Hakkı: Müşteri şikayetlerinde şikayetçi ile mutabakat sağlanamaması halinde şikayette bulunan müşterinin yasal ve hukuki yollardan hakkını arayabilmesi.

5. İLETİŞİM

5.1.1. EUROTEC şikayetleri ele alma ile ilgili uygulamaları, süreç ve formları erişilebilir kılma yollarını tarif etmiştir. Bu tariflere, www.eurotec-ep.com internet sitesinden kolaylıkla ulaşılabilir.

5.1.2. Şikayetlerin alınmasında kullanılan iletişim araçları aşağıdaki gibidir:

- www.eurotec-ep.com
- Santral Telefonu (0282 265 12 00)
- Müşteri ziyaretleri
- Müşterilerin iletişimde olduğu EUROTEC 'in personel e-mailleri
- Müşterilerin iletişimde olduğu EUROTEC 'in personel telefon hatları

5.1.3. Müşteri memnuniyeti yönetim sistemi politikası, şikayet yönetimi süreci, müşteri şikayetleri süreç akış şeması, müşteri geri bildirim ve şikayet kayıt formu, anketler hazırlanmıştır. Dokümanların güncelliği yönetim sistemleri kapsamında kullanılan QDMS programı aracılığı ile takip edilmektedir. Müşteri memnuniyeti yönetim sistemi politikası, şikayet yönetimi süreci ve müşteri şikayetleri süreç akış şeması web sayfası aracılığı ile ulaşılabilir gibi, istendiğinde e-posta ya da faks olarak da temin edilebilir. Müşteri memnuniyeti yönetim sistemi kapsamında şikayetin kaydı açılıp değerlendirilmeye alındığında ve kapatıldığında şikayetçi yazılı/sözlü bilgilendirilir. Şikayetlerin değerlendirilmesinden birinci derecede ŞEAYT 'si sorumludur. Şikayetin toplanma merkezi yine kendisidir. Şikayet ilk değerlendirilmeye alındığında QDMS 'e kaydı yapılır ve araştırılmaya başlanır.

İLGİLİ DOKÜMANLAR

- YSD. EK.001 EYS El Kitabı (EYSEK)
- YSD. PR.001 Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü
- YSD. PR.003 İç Denetim Prosedürü
- YSD. PR.006 Yönetimin Gözden Geçirme Prosedürü
- TP. FR.001 Müşteri şikayetleri memnuniyet anketi

TP.FR.002 Müşteri geri bildirim formu

PROSEDÜR

Şikayetlerin Alınması

Şikayet başvuruları alındıktan sonra çözümlenmek üzere ilgili birimlere yönlendirilmektedir. Uzman ekipler tarafından her şikayet dikkatli ve özenli bir şekilde incelenmekte ve şikayetin çözüm aşamasında yapılan her işlem kayıt edilmektedir. Müşterilerimiz şikayetin statüsü ile ilgili bilgiyi iletişim kanallarımızdan, başvuru esnasında verilen kod numarası ile edinebilmektedir.

Şikayet başvurularının 1 iş günü içerisinde çözümlenememesi durumunda müşteriye şikayetin tahmini çözüm süreci ile ilgili bilgi verilmektedir. Çözüm süreci sırasında müşteri şikayetini kendi kodu ile telefon ya da e mail ile takip edebilmektedir. Şikayet kapandığında ise şikayetin kapanması ile ilgili müşteriye bilgi verilmektedir.

Müşteri şikayetleri, iletişim kısmında detayları belirtilen yollar ile alınır.

Alınan müşteri şikayetleri ŞEAYT 'ne iletir.

Şikayetin Alındığının Bildirilmesi

Her bir şikayetin alındığına dair bilgi başvuru sahibine elektronik posta ile yapılmaktadır. sonrasında QDMS 'e kayıt gerçekleştirilir.

Şikayetin İlk Değerlendirmesi

- ◆ ŞEAYT' si ya da ilgili Ar-Ge Proje Yöneticileri her bir şikayeti benzersiz bir tanımlama kodu ile QDMS' e Kaydeder.
- ◆ Alınacak acil önlemler QDMS içerisinde belirtilir. (Bilgilendirmeye müşteri şikayetleri bilgilendirme grubunu konulur.)
- ◆ Şikayeti açan kişi Ekip lideri olarak kendini atar,kendi ekibini oluşturur ve gelişme raporunu yazar.
- ◆ Eğer şikayet firmamız kaynaklı ise DÖF açılır, değil ise gelişme raporuna müşteri tarafında alınacak aksiyonlar yazılır ve müşterinin bu aksiyonları hayata geçirmesi tavsiye edilir.
- ◆ Gelen şikayet ŞEAYT ya da vekili tarafından 1 iş günü içinde şikayet ile ilgili ya nihai ya da ilk temas müşteri ile gerçekleştirilir.
- ◆ Müşteri şikayeti Haftalık Toplantılar (PGG) ve/veya münferit toplantılarda Üretim, Üretim Planlama, Kalite Kontrol ve Ar-Ge departmanlarının katılımıyla değerlendirilir.
- ◆ Müşteri şikayet sürecinin tüm aşamaları QDMS üzerinde takip edilir.
- ◆ Müşteriye sözlü ve/veya yazılı geri bildirim ŞEAYT, vekili ya da Direktörler tarafından yapılır. Aşağıda yer alan durumlarda yapılan şikayetlerin aciliyeti ve önemi YÜKSEK olarak kabul edilir.

- ◆ İnsan sağlığını riske eden problemler,
- ◆ Can ve/veya mal kaybına sebep olabilecek problemler,
- ◆ Marka imajını zedeleyebilecek şikayetler,
- ◆ Şikayetçilerin üretim ve/veya hizmetini durduran problemler,
- ◆ Teslimattan kaynaklanan problemler,
- ◆ Üretim ve verim kaybı yaratan kalite problemleri,

Diğer durumlardaki şikayetlerin aciliyeti ve önemi NORMAL olarak kabul edilir.

Şikayetin aciliyet ve öneminin yüksek olduğu durumlarda gerekiyorsa müşteri yerinde ziyaret edilir ve/veya derhal şikayetçi ile iletişime geçilir.

Şikayetin QDMS'e İşlenmesi ve Şikayetin Alındığının Bildirilmesi

ŞEAYT' si ya da vekili şikayetin ön incelemesini yapar, varsa eksik bilgileri şikayetçi ile görüşerek veya ilgili satış yöneticisinden talep ederek tamamlar. Şikayet ile ilgili ekip lideri olarak kendini atar ve ekibini belirler. Şikayeti iç bilgilendirme ağı üzerinden yayınlar. Şikayetçi bu aşamada şikayetin değerlendirilmeye konulduğuna dair bilgilendirilir.

Şikayetin Araştırılması (Gelişme Raporu ve Kök Neden Analizi)

Şikayetin araştırılması aşamasında, şikayetçiden şikayet ile ilgili detaylar, varsa şikayete konu olan ürün numunesi göndermesi talep edilebilir. Müşteri ile yapılan görüşmeler telefonla, elektronik posta ya da yüz yüze olabilir.

Şikayetçi ile yapılan görüşmeler belli bir nezaket çerçevesinde yapılır. Müşteri ya da şikayetçiye ait kişisel bilgiler bu kişilerin rızası olmadan açıklanmaz.

Şikayet ile ilgili hızlı bir çözüm bulunamıyorsa, şikayetçinin yerinde incelemelerde bulunmak için ŞEAYT' si ya da vekili şikayet sahibini yerinde ziyaret ederek numune veya bilgi alabilir.

ŞEAYT' si Elde ettiği bulgu ve numuneleri fabrikada şikayetin ilgili sorumlularına incelemeleri için gönderir. Fabrikada yapılan testler ve değerlendirme bulgular QDMS' e aktarılır. QDMS' e aktarıldıktan sonra sistem iç bilgilendirme ağı üzerinden yazılan bilgiyi yayınlar.

Şikayet inceleme ekip lideri ve/veya ekibi şikayetin kök nedeninin belirler. Kök neden QDMS' e aktarıldıktan sonra sistem iç bilgilendirme ağı üzerinden izlenir.

Eğer şikayet firmamız kaynaklı ise DÖF açılır, değil ise gelişme raporuna müşteri tarafında alınacak aksiyonlar yazılır ve müşterinin bu aksiyonları hayata geçirmesi tavsiye edilir.

Şikayetin Karara Bağlanması ve Kapatılması (Sonuç Raporu ve Kapatılması)

Kök neden analizinden sonra şikayet inceleme ekip lideri ve/veya ekibi şikayetin sonuç raporunu girerek şikayeti kapatma onayına gönderir. Şikayet, kapatılma onayı için ŞEAYT' sine gider.

Eğer, şikayetçi yapmış olduğu şikayette haklı bulunursa söz konusu mağduriyet şikayetçiyle karşılıklı olarak varılacak mutabakata göre giderilir. Eğer şikayetçinin kendi uygulamalarından doğan bir uygunsuzluk söz konusu ise bu durum gerektiğinde alternatif çözümler üretilerek şikayetçiye iletilir.

Bu aşamada;

1- ŞEAYT' si yapılan incelemeyi yetersiz bulur ise şikayeti yeniden gelişme aşamasına döndürerek şikayetin yeniden incelenmesini talep edebilir. DÖF başlatılması gerekli ise QDMS üzerinden ekip belirlenerek faaliyet başlatılır. Şikayetlerin içeriği ve düzeltici/önleyici faaliyet ihtiyacına göre şikayetler QDMS üzerinden DÖF işlemi ile takip edilebilir. Sistem iç bilgilendirme ağı üzerinden yazılan bilgiyi yayınlar.

ŞEAYT ve/veya vekili DÖF sonucunu beklemeden şikayete ilişkin sonuç raporunu hazırlayabilir.

Açılan DÖF kapatılmadan şikayet QDMS üzerinden kapatılmamaktadır.

2-ŞEAYT' si, yapılan incelemeyi zaman içerisinde takip etmek isterse QDMS üzerinden takibini yapabilir.

ŞEAYT' si ve/veya müşteri görüş veya onayını alır. Görüş veya onay doğrultusunda ŞEAYT' si müşteri şikayeti ni kapatır.

İade alınacak ürünlerle ilgili Müşteri İade Değerlendirme sürecine göre işlem yapılır.

7.7 Müşteri ile Mutabakatın Sağlanması ve İzleme

ŞEAYT' si ve/veya vekili şikayet ile önerdiği çözümün müşteri tarafından uygun bulunması halinde mutabakat sağlanır ve mutabık kalınan çözüm en kısa sürede ilgili bölüm tarafından uygulamaya alınır.

Müşterinin sunulan çözüm önerisini uygun bulmaması ve mutabakat sağlanamaması halinde ŞEAYT' si varsa alternatif çözüm önerisini şikayetçiye sunar, eğer hazırda önerilecek başka çözüm önerisi yoksa ŞEAYT' si çözüm önerileri konusunda başka çalışmalar yapar.

Şikayetçinin önerilen hiçbir çözümü kabul etmemesi ve mutabakat sağlanamaması halinde şikayet kapatılmaz açık bırakılır (sadece hukuki yollara başvurulacak ise). Mutabakat sağlanamaması durumunda şikayette bulunan müşteri, yasal hukuki yollardan hak aramak gibi dış çözümlere başvurma hakkına sahiptir.

Şikayette bulunan müşterinin memnuniyetinin sağlanması sonrasında benzer uygunsuzluktan etkilenmiş olan başka müşteriler olup olmadığı ŞEAYT' si ve/veya vekili tarafından araştırılır.

Araştırma sonucunda benzer uygunsuzluktan etkilenmiş olabilecek müşteriler tespit edilmesi halinde ŞEAYT' si ve/veya vekili belirlenen müşteriler ile temas kurarak memnuniyet durumlarını öğrenir. Aynı konudan memnuniyetsiz olan müşteriler için yeni müşteri şikayeti düzenlenir. Açık kalan şikayetler değerlendirme dönemlerinde izlenmeye devam edilir ve şikayet tarihinden itibaren 6 ay içerisinde şikayetçinin dış çözüme başvurduğuna dair şikayetçiden herhangi bir bilgi ya da resmi makamlardan bir bilgilendirme gelmemesi halinde şikayet kapatılır.

6 ay izleme süresi içerisinde şikayetçinin dış çözüme yönelmesi halinde, şikayet açık bırakılır ve dış çözüm sonuçlanana kadar şikayet kapatılmaz.

7.8 Raporlamalar

ŞEAYT' si şikayetlerle ilgili en az Yönetimi Gözden Geçirmesi Toplantı periyodu sayısında ve 6 aylık dönemlerden uzun olmamak şartı ile şikayetler hakkında bilgilendirmeler ve değerlendirmeler yapar; rapor olarak tüm ilgililere sunulur. Şikayetlerle ilgili olarak fabrikada toplantı düzenleyebilir ve bir önceki döneme ait durumu katılımcılarla paylaşabilir. Bunlara ek olarak, ŞEAYT' si Yönetimin Gözden Geçirmesi toplantılarında da yıllık değerlendirme raporu hazırlayarak üst yönetime sunar.

7.9 Şikayetleri Ele Alma Sürecinin İyileştirilmesi

ŞEAYT'si şikayetleri ele alma proseslerine ait performans parametre ve hedeflerini; ilgili departman yöneticileri ve Üst Yönetim katılımı ile belirler. Şikayetleri ele alma süreci çerçevesinde belirlenmiş performans kriterleri yönetimin gözden geçirme toplantıları aracılığı ile periyodik olarak gözden geçirilmekte ve gerekli görüldüğünde hedef revizyonları yapılmaktadır.

ŞEAYT' si tarafından şikayetler sınıflandırılır ve sonrasında tekrarlanan ve ilk kez karşılaşılan sorun ve eğilimler tanımlanır. Şikayetin asıl nedenini ortadan kaldırmaya yönelik düzeltici/önleyici faaliyetler planlanır.

Şikayeti ele alma prosesinin performansı, İç Tetkik prosedürü kapsamında belirlenen periyotlarda yapılan entegre tetkiklerde değerlendirilir.

Üst yönetim, şikayeti ele alma prosesinin uygunluğunun, yeterliliğinin, etkililiğinin ve verimliliğinin devamını sağlar.

7.10 Şikâyetleri Ele Alma Prosesi ile İlgili Memnuniyet Seviyesinin Ölçülmesi

EUROTEC' de şikayetçilerin memnuniyet seviyelerini belirlemek için "Müşteri Şikayetleri Memnuniyet Anketi " düzenlenir.

6 aylık periyotlarda şikayetçi telefonla aranarak veya Müşteri Şikayetleri Memnuniyet Anketi " Formu gönderilerek memnuniyeti sorulur ve edinilen bilgiler, ŞEAYT' si tarafından değerlendirilir ve tespit edilen uygunsuzluklar için Uygunsuzluk Kontrolü Prosedürü ve Önleyici Faaliyetler Prosedürüne göre Düzeltici/Önleyici Faaliyetler QDMS' te başlatılabilir.

Yapılan anketler, anket değerlendirmeleri ve alınan aksiyonlar düzenli olarak Yönetimi Gözden Geçirmesi toplantılarında görüşülür/değerlendirilir.

7.11 Şikayetleri Ele Alma Prosesi Tetkiki

Şikayet Yönetimi Sisteminin etkinliğinin devamı bu sistemin tetkikleri ile sağlanır.

ISO 10002:2004 kapsamında iç ve dış tetkik yapılmaktadır. İç tetkik Üst Yönetim tarafından oluşturulan bir ekip ile gerçekleştirilmektedir. İç tetkikler ilgili prosedüre göre yapılmaktadır.

Buna göre, iç tetkikler ile yapılan işlerin Şikayet Yönetimi sürecine uygunluğu denetlenir. Dış tetkikler ise bağımsız denetçi kuruluşlar tarafından gerçekleştirilmektedir.

Tetkik sonuçları Yönetimin Gözden Geçirmesinde dikkate alınmaktadır. Sonuçlar incelenmekte, gerekli aksiyonlar alınmaktadır.

Şikayetleri ele alma süreç performansının incelenmesinde tetkiki değerlendirmek için aşağıdaki hususlar dikkate alınmıştır;

- ◆ Şikayetleri ele alma prosedürlerinin politika ve hedefler ile uygunluğu,
- ◆ Şikayetleri ele alma prosedürlerinin takip edilme derecesi,
- ◆ Mevcut şikayetleri ele alma prosedürlerinin hedefleri gerçekleştirme yeteneği,

- ◆ Şikayetleri ele alma prosesinin güçlü ve zayıf yanları,
- ◆ Şikayetleri ele alma prosesindeki ve bunun çıktılarındaki iyileştirme fırsatları.

7.12 Şikayetleri Ele Alma Prosesi Gözden Geçirmesi

7.12.1 Amacı:

Her yıl en az bir kere yapılan yönetimin gözden geçirmesi toplantısının gündemlerinden biri Şikayet Yönetimi Sistemi'nin gözden geçirilmesidir. YGG' de şikayet hedeflerinin belirlenmesi, iyileştirme alanlarının belirlenmesi, yönetim temsilcisinin duyurulması gibi konuların yanı sıra Şikayet Yönetimi sürecinin uygunluğu, yeterliliği, Şikayet Yönetimi Politikası ve hedeflerine yönelik potansiyel değişiklikler de görüşülür.

YGG Toplantısının tarihi, Yönetim Temsilcisi tarafından belirlenir. Söz konusu toplantı en az yılda bir defa düzenlenir. İhtiyaç duyulması halinde de ilgili birimin üst yöneticisinin teklifi ile ilave toplantılar yapılabilir.

Üst yönetim, şikayetleri ele alma süreci ile ilgili aşağıdaki konuları gözden geçirmek için toplanmalıdır;

- ◆ Prosesin uygunluğunu, yeterliliğinin, etkinliğinin ve verimliliğinin devamlılığını sağlamak,
- ◆ Ürün eksikliklerini tanımlamak ve düzeltmek,
- ◆ Proses eksikliklerini tanımlamak ve düzeltmek,
- ◆ İyileştirme için fırsatları ve şikayetleri ele almak, sunulan ürünler ile ilgili değişiklik ihtiyacını değerlendirmek,
- ◆ Şikayetleri ele alma politikası ve hedeflerine yönelik potansiyel değişiklikleri değerlendirmek.

7.12.2 YGG Girdileri

Şikayet Yönetimi sistemi politikası
Şikayet Yönetimi sistemi hedefleri
Organizasyon şeması
Mevzuatlar ve yasal uygulamalar
Tetkiklerin sonuçları
DÖF'ler
Bir önceki YGG çıktıları
Önceki YGG sonuçları
İyileştirmeler ve öneriler

7.12.3 YGG Çıktıları

Sistemin iyileştirilmesi ile ilgili kararlar ve faaliyetler
Hizmet/Ürün iyileştirmesi ile ilgili öneriler
Belirlenen kaynak ihtiyaçlarıyla ilgili kararlar ve faaliyetler

7.13 Sürekli İyileştirme

EUROTEC Şikayet Yönetimi sürecinin etkinliği ve verimliliğini sürekli iyileştirmek amacı ile aşağıdaki çalışmaları yapmaktadır.

İlgili çalışanlarına periyodik olarak verilen Şikayet Yönetimi için gerekli eğitimleri aldirmek,

En iyi şikayetleri ele alma uygulamalarının araştırılması için olanak bulunduğu düzenlenmiş başka firma ziyaretleri,

Kullanılan şikayet yönetimi sistemlerinin sürekli geliştirilmesi için memnuniyet mesajı alan personelimizin PGG toplantılarında takdir edilmesinin sağlanması,

7.14 Kişisel Olmayan Şikayet Verileri

Kişisel Olmayan İstatistikî Şikayet Verileri kamuoyu ile paylaşılmaz.

8.KAYITLARIN KONTROLÜ

Kayıtlar özel dokümanlar olup Doküman ve Kayıtların Kontrolü Prosedürü'nde belirtilen şartlara göre kontrol edilir. QDMS' de yer alan verilerin sürekliliğinin sağlanması, bilgi sistemlerinin yedekleme prosedürleriyle, güvence altına alınmıştır.