

	Müşteri Şikayet Yönetimi Prosedürü	Doküman No	QPR0018
		Yayın / Revizyon Tarihi	28.09.2020
		Revizyon No	5
		Sayfa	1/12
		Bilgi Sınıflandırması	1

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Müşteri geri beslemeleri sürecini açıklayarak müşterilerimizden gelen tüm geri beslemelerin sistemli bir şekilde değerlendirilmesini ve sonuçlandırılmasını sağlamak ve memnuniyete dönüştürmektir.

2. KAPSAM

Şirketimizin Tüm birimleri için, müşterilerin iletişim araçlarını kullanarak bildirmiş olduğu geri bildirimlerin kayıt altına alınması, değerlendirilmesi, çözümlenmesi, analiz ve raporlanmasını kapsamaktadır.

3. TANIMLAR

Müşteri: Ürün veya Hizmet alan kuruluş veya kişi

Şikayet: Müşterilerimize ürün ve hizmetlerimiz ile ilgili olarak vermiş olduğumuz söz ve taahhütlerdeki eksiklik, algılanan hizmet kalitesi ve performansımızın düşüklüğü nedeniyle, doğruluğu Şirketimiz tarafınca doğrulanması önemli olmaksızın, tarafımıza sözel veya yazılı iletilen her türlü memnuniyetsizlik ifadesidir.

Müşteri Tavsiyesi: Ürün veya hizmet kalitesinin geliştirilmesine yönelik olarak, müşterilerden gelen geliştirme önerileridir.

Geri Bildirim: Ürünler veya şikayetleri ele alma prosesleriyle ilgili olarak görüşler, yorumlar ve ilgili beyanlardır. Bu beyanlar olumlu ya da olumsuz olabilir.

Majör (Acil Yüksek Öncelikli) Şikayet:

- Can kaybı ya da iş sağlığı ve Güvenliğine ilişkin yüksek risk durumu bildirilen,
- Çevre güvenliğine zarar veren ve büyük çaplı hasar bildirilen,
- Yasalara aykırı uygulama durumlarının ortaya çıkması,
- Müşterilerin süreçlerini olumsuz etkileyen durdurma noktasına getiren ve Üretimin durmasına neden olan,
- Aynı müşteriden üç ay içerisinde aynı soruna işaret eden farklı lotta olumsuz geri bildirimler,
- Seri imalat üretimlerinde; iade edilen ve müşteri tarafından hiçbir şekilde kullanılmayan,
- Hata maliyeti ürün toplam satış fiyatının %10'u ve/veya 1500 Euro ve üzeri hata işçiliği çıkan ürünler Majör (Yüksek Öncelikli) Şikayet olarak değerlendirilir.

Minör (Normal Öncelikli) Şikayet:

- Müşterilerin üretim ve satışını direkt etkilemeyen, ancak iyileştirme ihtiyacı duyulan şikayetlerdir.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
SELİN ÖZMEN	GÜRBÜZ ELÇİN

	Müşteri Şikayet Yönetimi Prosedürü	Doküman No	QPR0018
		Yayın / Revizyon Tarihi	28.09.2020
		Revizyon No	5
		Sayfa	2/12
		Bilgi Sınıflandırması	1

- Ürün fiyatının %10'u ve/veya 1500 Euro altı Tashih, işçilik, ayırma vb. maliyeti olan fakat kullanılabilen ürün kaynaklı veya kalite ile ilgili problemler Minör (Normal Öncelikli) Şikayet olarak değerlendirilir.

Gözlem (Düşük Öncelikli Şikayet): Müşteri süreçlerini direkt etkilemeyen genel konularda uyarılar ve iyileştirme ve geliştirme tavsiyeleri bu kapsamda değerlendirilir.

- Fatura Anlaşmazlığı (mutabakatsızlığı)
- Karşılıklı yapılan sözleşme hükümlerine aykırı istekler içeren durumlar
- Yapılan analizler sonucunda Torun Bakır'ın hatasının olmadığı anlaşılan ve Torun Bakır'ın alanı dışındaki hatalar, Gözlem (Düşük Öncelikli Şikayet) kapsamına değerlendirilir.

Anlık Çözülünebilen Şikayetler: Şikayet'in alındığı anda çözümü gerçekleştirilen ve anlık sonuç alınan şikayetlerdir.

Şikayet türü	Açıklama	Kalitesizlik maliyetleri ne yansıtılır mı?	PPM performansına yansıtılır mı?	Resmi şikayet adedine alınır mı?	Müşteriye 8d gönderilir mi?	İçte yapılan analiz türü nedir?
Resmi Müşteri Şikayeti (PPM1)	Müşteri performans raporlarında bulunan ve müşteri tarafından Torun'a iletilen şikayetlerdir.	Evet	Evet	Evet	Müşteri isterse evet	Müşteri 8d formatı/ QFR0001 8D
Resmi Olmayan Müşteri Şikayeti (PPM2/Hata)	Müşteri performans raporlarında bulunmayan ancak müşteri tarafından Torun'a iletilen şikayetlerdir.	Evet	Evet	Evet	Sadece müşteri isterse evet	QFR0001 D5'e kadar
Bildirim	Ürünler veya şikayetleri ele alma prosesleriyle ilgili olarak görüşler, yorumlar ve ilgili beyanlardır. Bu beyanlar olumlu ya da olumsuz olabilir. Bildirim anında/ hemen akabinde çözüme ulaşıp kapatılabilen, ürün kalitesine etkisi olmayan (ör : adet, lojistik, paketleme vb. ve/veya credit note-debit note yöntemleriyle sonuca ulaştırılan) konu başlıkları da bu kapsama dahildir.	Hayır	Hayır	Hayır	Sadece müşteri isterse evet	Uygun görülen iç analiz metodu (balık kılıcı, 5 Neden, beyin fırtınası, saha incelemesi vs.)
PPAP, numune, öneri reddi	Yeni ürün devreye alma sürecine ait numune çalışmaları sırasında alınan müşteri geri bildirimleri Teknik Müdürlüğe bağlı proje ekibi tarafından takip edilir. Bu tür bildirimler müşteri şikayet sayısına, ppm hesaplamalarına ve kalitesizlik maliyetlerine etki etmez.Excel takip listesine ve SAP ye kaydedilmez.	Hayır	Hayır	Hayır	Hayır	Hayır

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
SELİN ÖZMEN	GÜRBÜZ ELÇİN

KONTROLLÜ KOPYADIR...

	Müşteri Şikayet Yönetimi Prosedürü	Doküman No	QPR0018
		Yayın / Revizyon Tarihi	28.09.2020
		Revizyon No	5
		Sayfa	3/12
		Bilgi Sınıflandırması	1

Şikayet durumları şu şekildedir:

Şikayet durumu	Açıklama	PPM performansına yansıtılır mı?	Resmi şikayet adedine alınır mı?
İptal	Müşteri tarafından şikayetin iptal edildiği yazılı olarak iletildiyse ya da Torun iptal talebini ilettikten sonra 1 ay boyunca cevap gelmediyse, şikayet iptal statüsüne alınır.	Hayır	Hayır
Açık	Müşteri tarafından 8D istendiye, 8D kapanmışsa ama içeride açık aksiyon varsa	Evet	Evet
	Müşteri tarafından 8D istenmediyse içeride açık aksiyon varsa		
Kapalı	Müşteri tarafından 8D istendiye, 8D kapanmışsa ve içeride açık aksiyon yoksa	Evet	Evet
	Müşteri tarafından 8D istenmediyse ve içeride açık aksiyon yoksa		

4. SORUMLULUKLAR

Personel: Tüm personel, Şikayet yönetim sürecinin işleyişi ve politikası hakkında bilgi sahibi olmakla sorumludur. Çalışanlar müşteri şikayetlerini olumlu bir şekilde karşılayarak, mümkünse memnuniyetsizliği gidermek, şirket üzerinde Acil durum gerektiren şikayeti kayıt altına alarak Kalite bölümü yönetiminde Şikayet çözüm birimine bildirmekle yükümlüdür.

Şirket Lideri

- Şirket içerisinde Şikayetleri Ele Alma Proseslerinin ve hedeflerinin kurulmasını sağlamak,
- Şikayetleri ele alma proseslerinin kuruluşun şikayetleri ele alma politikasına uygun olarak planlanmasını, tasarlanmasını, uygulanması, sürdürülmesini ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak,
- Etkili ve verimli bir Şikayetleri Ele Alma Prosesi için ihtiyaç duyulan yönetim kaynaklarını belirlemek ve tahsis etmek,
- Şikayetleri Ele Alma Prosesleri ve müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmekten sorumludur.

Kalite Müdürü

- Performans izleme, değerlendirme ve rapor etme prosesini oluşturmak,
- İyileştirme için tavsiyeleri ile birlikte şikayetleri ele alma prosesi hakkında üst yönetime rapor vermek,
- Uygun personelin temini ve eğitimi, teknoloji şartları, dokümantasyon, hedef zaman sınırlarını belirlemek ve karşılamak ve genel olarak sistemin işleyişinin devamlılığını sağlamak,

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
SELİN ÖZMEN	GÜRBÜZ ELÇİN

KONTROLLÜ KOPYADIR...

	Müşteri Şikayet Yönetimi Prosedürü	Doküman No	QPR0018
		Yayın / Revizyon Tarihi	28.09.2020
		Revizyon No	5
		Sayfa	4/12
		Bilgi Sınıflandırması	1

- Şikayetleri Ele Alma Prosesinin etkili ve verimli işletilmesini ve prosesleri gözden geçirmeyi sürdürmekten sorumludur.

İlgili Bölüm Sorumluları

- Şikayetleri ele alma proseslerinin uygulanmasını sağlamak,
- Şikayetleri ele alma yönetim temsilcisi ile bağlantı kurmak,
- Şikayetleri ele alma proseslerinden ve Müşteri odaklı yaklaşımdan (Müşteri İhtiyaçlarını belirlemek, karşılamak ve müşteri sadakatini yükseltmek için emek sarf etmek) haberdar olunmasını bölümünde sağlamak ve yönlendirmek,
- Şikayetleri ele alma prosesleri ile ilgili bilgilere kolayca ulaşılmasını sağlamak,
- Şikayetleri ele alma ile ilgili faaliyetleri ve kararları rapor etmek,
- Yapılan ve kayıt altına alınan şikayetleri ele alma proseslerinin izlenmesi sağlamak ve etkinliğini değerlendirmek,
- Bir sorunu düzeltmek, gelecekte oluşmasını engellemek ve bu olayı kayıt altına almak için işlem yapılmasını sağlamak,
- Üst yönetimin gözden geçirmesi için şikayetleri ele alma verisinin mevcut olmasını sağlamak
- Yeni işe başlayan personele şikayet yönetimi hakkında oryantasyon eğitimi vermek

Kalite Mühendisi

- Kendisine ulaşan şikayetleri kayıt altına alarak ilgili bölüm sorumlularına bildirmek, raporlamak, şikayeti koordine etmek ve çözüme ulaştırmak,
- Müşterilere sürecin başlangıcında şikayetin alındığına dair bilgi vermek,
- Gerekli gördüğünde, süreç hakkında bilgilendirme amacıyla, müşteri ile yüz yüze görüşerek tüm görüşme detaylarını kaydetmek ve çözüm süreci içerisinde ilgili bölümün çözüm sürecine uyum için gerekli hatırlatmalarda bulunarak takibini yapmak,
- Ürün kalitesine yönelik müşteri geri bildirim sürecinin veri analizini yapmak ve raporlamaktan sorumludur.

Satış Temsilcileri

Müşteri tarafından yapılan bildirimleri Kalite Mühendisine bildirmekten sorumludur.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
SELİN ÖZMEN	GÜRBÜZ ELÇİN

KONTROLLÜ KOPYADIR...

	Müşteri Şikayet Yönetimi Prosedürü	Doküman No	QPR0018
		Yayın / Revizyon Tarihi	28.09.2020
		Revizyon No	5
		Sayfa	5/12
		Bilgi Sınıflandırması	1

5. ŞİKAYET YÖNETİM AKIŞ SÜRECİ

Şikayetlerin ele alınmasında ilgili taraflardan hiçbir ücret talep edilmez. Müşteri şikayetleri adil, objektif ve tarafsız şekilde değerlendirilmektedir. Müşteri rızası dışında müşteri ile ilgili bilgiler 3. Taraflarla paylaşılmamaktadır.

5.1.Şikayet Bildirimi

Müşteri Şikayet Yönetim Prosedürü web sitesi ve QDMS aracılığı ile ilgili taraflara duyurulmaktadır.

Telefon, Faks yoluyla ile Şikayet Bildirimi: Müşterilerimizin kalite mühendislerine, satış temsilcilerine veya bölge ofislerine telefon ve faks aracılığı ile iletmış oldukları bildirimlerdir. Şikayetler Hafta İçi Mesai saatleri içinde değerlendirmeye alınmaktadır.

İnternet Yoluyla Şikayet Bildirimi: Müşterilerimizin <http://torunmetal.com/contact/> linki içerisinde yer alan alanı doldurarak yapmış oldukları bildirimlerdir.

Karşılıklı (Yüz Yüze) Görüşmeler Sırasında ve Yazılı (Posta, E-posta vb) ile Şikayet Bildirimi: Torun Bakır personeli tarafından gerçekleştirilen müşteri ziyaretleri sırasında ya da müşterinin Torun Bakır'a yaptığı ziyaretlerde veya ziyaretlerin sonrasında yüz yüze, e-mail veya posta aracılığıyla yapmış oldukları şikayet bildirimleridir.

Mektup, Telefon, Faks ve E-mail Yoluyla İletişim: Müşterilerimiz, Torun Bakır'ın ilgili personellerine, kendi belirledikleri bir iletişim (telefon, faks, e-mail vb) yoluyla ulaşabilirler. İletişim bilgileri aşağıdaki linte belirtilmiştir.

<http://torunmetal.com/contact/>

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
SELİN ÖZMEN	GÜRBÜZ ELÇİN

KONTROLLÜ KOPYADIR...



Müşteri Şikayet Yönetimi Prosedürü

Doküman No	QPR0018
Yayın / Revizyon Tarihi	28.9.2020
Revizyon No	5
Sayfa	6/12
Bilgi Sınıflandırması	1

5.2.Şikayet Yönetimi

Akış aşağıda verilen tablodaki gibi gerçekleştirilmektedir.

Aksiyon nedir?	Kim	Kime bilgi verilir?	Kim ile yapılır?	Ne yapacak?	Format (Ne ile)	Nereye kaydediliyor?
Müşteri şikayetinin kaydı, gerekli olduğunda Müşteriden ek bilgi talebi ve şikayet alındı bilgisinin müşteri ile paylaşılması	Müşteri Kalite Mühendisi	-	-	Şikayete ait tüm detaylar (sevk tarihi, malzeme numarası, şikayetin konusu, hatalı adet miktar vb.) QDMS sistemine kaydedilir. Şikayet alındıktan sonra en geç 24 saat (iş günü/standart çalışma saatleri baz alınarak) içerisinde müşteri ile iletişime geçilerek şikayetin alındığı bilgisi iletilir. Mesai zamanı dışında gelen şikayetlerin alındı bilgisi takip eden işgünü (planlı tatiller dahil) içerisinde iletilir.	-	QDMS
Müşteri şikayetinin ön incelemesi	Müşteri Kalite Mühendisi	Kalite Müdürü	Kalite Ekibi	Şikayet alınan ürün kodu ile alakalı teknik verilerin incelenmesi (Şikayete ait görseller, teknik resim, konuya ilişkin müşteri şartnamesi, genel standartlar, PPAP sürecine ait dokümantasyon ve/veya numune) ve şikayetin kabul/red durumunun belirlenmesi Not: Kök neden araştırmasına NOK numune olmadan yapılamayacağı durumlarda, müşteriden örnek hatalı numune istenir. Numune geldikten sonra şikayet ele alma süreci(8D) başlar.	-	QDMS

HAZIRLAYAN

SELİN ÖZMEN

ONAYLAYAN

GÜRBÜZ ELÇİN



Müşteri Şikayet Yönetimi Prosedürü

Doküman No	QPR0018
Yayın / Revizyon Tarihi	28.09.2020
Revizyon No	5
Sayfa	7/12
Bilgi Sınıflandırması	1

Aksiyon nedir?	Kim	Kime bilgilendirme yapılır?	Kim ile yapılır?	Ne yapacak?	Format (Ne ile)	Nereye kaydediliyor?
İlgili stoğun bloke altına alınması ve Müşteri şikayetinin yayınlanması	Müşteri Kalite Mühendisi	Lojistik Satış Planlama Planlama Mühendislik İlgili Üretim Birimleri Şirket Lideri	Müşteri Kalite Ekibi	İlgili parçaya ait şüpheli stok SAP sistemi üzerinden sistemsel olarak bloke altına alınarak ilgili birimlere(Lojistik-Planlama-Satış-Üretim) bilgi verilir. Müşteri şikayetinin QDMS üzerinden kaydı yapıldıktan sonra ilgili bölümlere mail yoluyla yayınlama yapılır. Bu mailin konu başlığı "Müşteri Şikayeti -QDMS Şikayet Numarası-Tarihi-Problemin Kısa Tanımı-Müşteri Adı-Torun Parça No" şeklinde olacaktır.	E-mail	QDMS
Müşteriye Acil Aksiyonların Bildirilmesi (D3)	Müşteri Kalite Mühendisi	-	-	Hem müşterinin hem de Torun Bakır'ın akışını güvence altına alacak aksiyonların (stok kontrolü-hat kontrolü- lojistik aksiyonları-Gereken durumlarda tezgah durdurma-Rework-Recall vb.) alınarak müşteriye raporlanır. Önceliklendirme statüsüne göre şikayetin majör-minör-gözlem değerlendirilmesi yapılır. Eğer şikayet majör ise 24 saat içinde 8D ekibi ile toplanılır ve acil aksiyonlar belirlenir.	8D isteyen Müşteriler için, Müşteri Formatı veya Torun Bakır 8D formatı 8D istemeyen müşteriler için E-Mail	QDMS

HAZIRLAYAN

SELİN ÖZMEN

ONAYLAYAN

GÜRBÜZ ELÇİN

KONTROLLÜ KOPYADIR...



Müşteri Şikayet Yönetimi Prosedürü

Doküman No	QPR0018
Yayın / Revizyon Tarihi	28.09.2020
Revizyon No	5
Sayfa	8/12
Bilgi Sınıflandırması	1

Aksiyon nedir?	Kim	Kime bilgi verilir?	Kim ile yapılır?	Ne yapacak?	Format (Ne ile)	Nereye kaydediliyor?
Şikayet toplantısının organize edilmesi (Kök neden çalışması yapılması, aksiyonların belirlenmesi)	8D Ekip Lideri	İlgili Bölüm Yöneticileri ve Liderleri	İlgili Tüm Ekip Üyeleri	Ekip ile beraber kök neden analizi yapılır. Bu analiz, uygun görülen her türlü metodla olabilir . QDMS üzerinden belirlenen aksiyonlar için Düzeltici faaliyet başlatılır.	Problem çözme teknikleri (balık kılıcı, 5 Neden, beyin fırtınası, saha incelemesi vs)	QDMS
Kök neden analizini ve düzeltici & önleyici faaliyetlerin müşteriye raporlanması	Müşteri Kalite Mühendisi	-	-	Resmi müşteri şikayeti (PPM1/Resmi) için raporlama yapılır. Resmi Olmayan Müşteri Şikayetleri (PPM2/Hata) için müşteri talep ederse geri dönüş yapılır. Torun Bakır içerisinde raporun oluşturulması ve müşteriye gönderilmesi, müşterinin terminle ilgili özel talebi olmaması durumunda, 10 iş gününü aşmamalıdır. Eğer belirlenen hedef sürelerinde çözüm gerçekleşmeyecek ise müşteriye süreç hakkında bilgi verilip ek süre istenir.	8D isteyen müşteriler için müşterinin kendine ait bir formatı yoksa ,Torun 8D formatı kullanılarak raporlanır.	QDMS

HAZIRLAYAN

SELİN ÖZMEN

ONAYLAYAN

GÜRBÜZ ELÇİN

KONTROLLÜ KOPYADIR...



Müşteri Şikayet Yönetimi Prosedürü

Doküman No	QPR0018
Yayın / Revizyon Tarihi	28.09.2020
Revizyon No	5
Sayfa	9/12
Bilgi Sınıflandırması	1

Aksiyon nedir?	Kim	Kime bilgi verilir?	Kim ile yapılır?	Ne yapacak?	Format (Ne ile)	Nereye kaydediliyor?
Düzeltilici faaliyet aksiyonlarının denetlenmesi/doğrulanması ve 8D'nin kapatılması.	Müşteri Kalite Mühendisi	-	-	Karar verilen aksiyonların etkinliği, uygunluğu müşteri kalite mühendisi tarafından değerlendirilerek, müşteri özel isteği yoksa belirlenen zaman periyodunda aksiyonlar kapatılır. Tüm aksiyonlar tamamlandıktan sonra Kalite Mühendisi tarafından 8D raporu müşteriyle paylaşılır.	Müşterinin kendine ait bir formatı yoksa, Torun 8D formatı kullanılarak raporlanır.	QDMS
8D kapatılması sonrasında oluşan (varsa) maliyetlerin kayıt altına alınması ve maliyetlerin onay süreci	Müşteri Kalite Mühendisi	Satış Müdürü Kalite Müdürü Şirket Lideri	Satış	Oluşan maliyetin kaydedilmesi (Kalite) Müşteriyle credit-debit note konularının neticelenmesi (Satış)	QDMS	QDMS Şikayetin müşteriden alındığı ay kalitesizlik maliyetinin olduğu ay olarak kabul edilir.
Müşteri Şikayetinin Kapatılması	Müşteri Kalite Mühendisi	-	-	Müşteri Şikayetinin QDMS üzerinden kapanışı yapılır. Müşterinin konu ile ilgili 14 gün içerisinde geri bildirim yapmaması durumunda aksiyonlar onaylanmış kabul edilir.	8D raporu	QDMS Not: Müşteri şikayetinin yönetilmesi sürecinin genel akışında sürece etki eden kararlara, aksiyonlara, mutabakatlara ilişkin önemli mailer ilgili QDMS e aktarılır.

HAZIRLAYAN

SELİN ÖZMEN

ONAYLAYAN

GÜRBÜZ ELÇİN

KONTROLLÜ KOPYADIR...

	Müşteri Şikayet Yönetimi Prosedürü	Doküman No	QPR0018
		Yayın / Revizyon Tarihi	28.09.2020
		Revizyon No	5
		Sayfa	10/12
		Bilgi Sınıflandırması	1

5.3.Kalitesizlik Maliyetlerinin Hesaplanması

Şikayet Konusu Ürünün Statüsü	Maliyetlendirmeye Dahil Edilecek Kalemler		KAYIT YERİ
	Rework/Seçme İşlemi	Hurdalama	
*Yurtdışı Müşteri Stoğu *Torun Bakır Yurtdışı Deposu	*Rework/seçme işçilik maliyeti *Ulaşım maliyeti *Konaklama maliyeti	*Hurdalama işlemi için müşteriye kesilecek Credit Note *Rework/seçme operasyonu sonucu ayrılacak hurda mamul maliyeti	QDMS
*Yurtiçi Müşteri Stoğu	*Rework/seçme işçilik maliyeti *Ulaşım maliyeti *Konaklama maliyeti	*Hurdalama işlemi için müşteriye kesilecek Credit Note *Rework/seçme operasyonu sonucu ayrılacak hurda mamul maliyeti	QDMS
*Torun Bakır Yurtiçi Stoğu	*Rework/seçme işçilik maliyeti	*Hurdalama mamul/yarı mamul maliyeti *Rework/seçme operasyonu sonucu ayrılacak hurda mamul maliyeti	* Rework/ seçme operasyonu için rework iş emri açılarak uygun/ hurda ürün adedi ilgili iş emri ile kayıt altına alınır. *Rework/seçme operasyonuna tabi olmadan hurdalanmasına karar verilen ürünler hurda formu ile hurdalanır ve kayıt altına alınır.

NOT : Müşteri şikayetlerine ait kalitesizlik maliyetlerinin değerlendirilmesinde, ürünlerin imalat/sevk yılı dikkate alınmaksızın şikayetin alınmış olduğu yıla ilgili kalitesizlik maliyeti yansıtılır.

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
SELİN ÖZMEN	GÜRBÜZ ERÇİN

	Müşteri Şikayet Yönetimi Prosedürü	Doküman No	QPR0018
		Yayın / Revizyon Tarihi	28.09.2020
		Revizyon No	5
		Sayfa	11/12
		Bilgi Sınıflandırması	1

- Acil aksiyon veya düzeltici faaliyetler dolayısı ile oluşabilecek maliyetler, kalite mühendisi tarafından satış bölümü ile değerlendirilerek onaylanır. Herhangi bir anlaşmazlık olması durumunda, satış bölümünün önerileri dikkate alınarak, acil aksiyonlar tanımlanarak müşteriye bildirilir.
- İhtiyaç halinde (aksiyon terminlerinde uzama , aksiyonların tamamlanamaması, ek süre isteme , aksiyonlarda değişiklik vs.) müşteriye güncel durum bilgisi verilir.
- Belirlenen aksiyonların tümünün hayata geçmesi ile, müşteri bilgilendirmesi yapılır. Müşteri tarafından kabul görmeyen çözüm yolları için analiz ve değerlendirme süreci (Ön inceleme ve değerlendirme süreci) tekrarlanarak tespit edilen çözüm yolları geliştirilir. Anlaşmazlık durumlarında konu şirket lideri, satış müdürü, kalite müdürü, Teknik müdür ve ilgili üretim müdürü ile oluşturulan bir komiteye eskale edilerek, kararların bu ekip aracılığı ile yapılması sağlanır.
- Müşteri şikayetinde çözüm yolları tükenmiş ise; şikayet sahibinin çözüm arayabileceği harici opsiyon olarak Sistem belgelendirme firmasının belgelendirme müdürün'den hakemlik talep eder. Eğer burada da çözüm bulunamıyor ise; ilgili mevzuatları doğrultusunda kanuni yollar ile çözüm ararlar.
- Her koşulda müşteri şikayeti, uygun olan tüm çözüm yolları tükenene ya da müşteri memnuniyeti sağlanana kadar takip edilir ve tüm aksiyonlar alındıktan sonra QFR0067 Müşteri Şikayet Değerlendirme Anketi müşteriye gönderilir.
- Bazı durumlarda şikayet alındığı anda çözümlenmiş olabilir. Bu tür şikayetlerde QDMS Dış Müşteri Şikayetleri modülü üzerinden şikayet kaydı oluşturularak kayıt altına alınır.
- Müşteri şikayeti sonrasında, gerekli görülüp istenildiği takdirde müşteri tarafından gönderilen numuneler etiketli bir şekilde numune arşivinde saklanacaktır.
- En çok şikayet alınan konular tespit edilerek, Kalite bölümü tarafından ilgili departmandan fizibilite çalışması veya iyileştirme talebi istenebilir.
- Şikayetlerle ilgili Müşteri Şikayetleri Raporu çekilerek analizi yapılır ve Yönetimin gözden geçirme ve aylık icra toplantılarında ele alınır.

5.4.Geri Bildirim Takip Statüleri

Müşteri şikayeti gelmesini takiben düzeltici önleyici faaliyet formunun düzenlenmesi sonrasında şikayetin kapanmasına kadar geçen süre içerisinde müşteri talebi olması durumunda geri bildirimler takip statülerine göre yapılır.

- **Şikayet Alındı Statüsü:** Müşteri geribildiriminin kayıt altına alınması sonrasında şikayetin alındığına dair müşterinin en geç 24 saat (iş günü/standart çalışma saatleri baz alınarak)

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
SELİN ÖZMEN	GÜRBÜZ ERÇİN

	Müşteri Şikayet Yönetimi Prosedürü	Doküman No	QPR0018
		Yayım / Revizyon Tarihi	28.09.2020
		Revizyon No	5
		Sayfa	12/12
		Bilgi Sınıflandırması	1

içerisinde aranması ilk kazanacağı statüyü temsil eder. Majör Şikayetlerde ise; Müşteriden şikayet geldiğinde 24 saat beklenmeden mümkün olan en kısa sürede şikayet alındı bilgisi gönderilir.

- **Şikayet Ön inceleme Statüsü:** Gelen şikayetin Şirketimizden kaynaklanma ya da kaynaklanmama durumunun incelenip aksiyonlar hakkında karar alınan statüyü temsil eder.
- **Şikayet Çözüm Aşaması Statüsü:** Şikayetin ilgili departmanlar tarafından incelenerek kök neden ve kalıcı faaliyetin araştırıldığı statüyü temsil eder.
- **Şikayet Çözümlendi/ Memnuniyet Onayında Statüsü:** Müşteri şikayetinin çözümlendiği problemin ortadan kalktığı Müşteri memnuniyetinin sağlandığı statüdür. Majör Şikayetler 24 saat içerisinde neticelendirilip müşteri onayına sunulur.
- **Mutabakat Sağlanamadı Statüsü:** Müşteri geri bildirimleriyle ilgili olarak birinci öneriden sonra çözümlenmemiş statüdür.

6. DOKÜMANTASYON

6.1. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- QPR0002 Dokümanların Kontrolü Prosedürü
- QPR0003 Sistem Kayıtlarının Kontrolü ve Arşivleme Prosedürü
- QPR0009 Müşteri Memnuniyeti Prosedürü
- QPR0011 Veri Analizi Prosedürü
- QPR0014 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- QPR0015 Önleyici Faaliyetler Prosedürü
- QPR0097 Müşteri Şikayeti Bilgilendirme Formu
- ISO 10002 Müşteri memnuniyeti müşteri şikayetlerinin ele alınması rehberi
- OEK0001 Organizasyonel El Kitabı
- QFR0067 Müşteri Şikayet Değerlendirme Anketi

6.2. İLGİLİ KAYITLAR

- QFR0001 8D Formu
- QDMS

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
SELİN ÖZMEN	GÜRBÜZ ERÇİN

KONTROLLÜ KOPYADIR...