





## MÜŞTERİ ŞİKAYETİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ

YS.PR.0100-00

06 EKİM 2017

Sayfa 2 / 2

### 1. AMAÇ ve KAPSAM :

Müşteri istek ve şikayetlerini firma içinde ilgili birimlere duyurmak, önlemine almak, düzeltici faaliyette bulunmak ve uygunsuzluğun ortadan kaldırılma çalışmalarının yapılmasını amaçlar. Üretilen bütün ürünlerle ilgili olarak, proseslerde, sevkiyatta, müşteri kullanımında ve ticari konulardaki istek ve şikayetleri kapsar.

### 2. UYGULAMA :

#### 2.1 Müşteri İstek ve Şikayetlerinin Bildiriş Yolları,

Telefon  
Telefax  
Mektup  
E-mail  
Tele konferans, video konferans  
Müşteri ziyareti  
Müşteri denetimleri  
Ürün İadesi, ile olur.

#### 2.2 Müşteri Şikayetlerinin değerlendirilmesi ve takip sırası ,

Müşteri şikayeti hangi yolla gelirse gelsin mutlaka en geç 2 iş günü içerisinde değerlendirmeye alınır.

Teknik konular ile ilgili şikayet bildirimini alan bölüm ( İç satış md. , ihracat md. ) şikayet ile ilgili detaylı bilgiyi toplar ve YS.FR.0080 no'lu MÜŞTERİ ŞİKAYETİ DEĞERLENDİRME FORMU'nun ilgili kısımlarını doldurup varsa rapor ve/veya fotoğrafları form ile birlikte incelenmek üzere Kalite Kontrol Müdürlüğüne gönderir.

Şikayet bildirimi Kalite Kontrol Müdürlüğüne yapıldığında ilgili satış birimine mail yada telefon ile özet bilgi verir.YS.FR.0080 No'lu form Kalite Müdürlüğü tarafından doldurularak ilgili bölüm veya bölümlere göndererek incelemenin başlamasını sağlar.

Teknik konularla ilgili tüm müşteri şikayetleri Kalite Müdürlüğüne bildirilir. Takibi, aksiyonların alınması sonuçlandırılması Kalite Müdürlüğü tarafından yapılır.

Ticari konular ile ilgili şikayet değerlendirmesi aynı form kullanılarak ilgili bölümler tarafından yapılır. Ticari konularda yazılacak şikayet formlarında mükerrer şikayet numarası olmaması için Kalite Kontrol Müdürlüğünden bilgi alınmalıdır.

Şikayet incelemesi sonucunda tespit edilenler YS.FR.0080 no'lu formun ilgili bölüme yazılır ve varsa form ekinde rapor veya benzeri dökümanlarla müşteriye gönderilmek üzere ilgili satış müdürlüğüne gönderilir.

Müşterinin formu ve ekindeki dökümanları incelemesinden sonra aynı formun sonuç bölümü doldurularak şikayet kapatılır.15 işgünü içinde müşteriden cevap gelmemesi durumunda şikayet kapatılır.

Nükleer inşaat çeliği üretimi ile ilgili alınan müşteri şikayetleri Kalite Kontrol Müdürlüğü tarafından 3 iş günü içerisinde CARES'e bildirilir.

### 3. İLGİLİ FORMLAR

3.1. Müşteri Şikayeti Değerlendirme Formu

YS.FR.0080