



**CELİKRAY**  
ASANSÖR KILAVUZ RAYLARI

Yayın Tarihi	:	24.10.2023
Doküman Kodu	:	PR.SP.003
Revizyon No / Tarih	:	00 / -
Sayfa	:	1 / 3

## MÜŞTERİ ŞİKÂYET / TALEP / ÖNERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

### 1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı hizmet verilen müşterilerden gelen şikâyet, talep ve önerilerin değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması ile ilgili yöntemleri belirlemektir.

### 2. KAPSAM

Müşteri şikâyet, talep ve önerilerinin değerlendirilmesinin kapsar.

### 3. SORUMLULAR

Satış ve Pazarlama ve Kalite Kontrol Birimi sorumludur.

### 4. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- Düzenleyici Faaliyet Prosedürü (PR.YS.004)

### 5. UYGULAMA

#### 5.1. Şikâyet / Talep / Öneri Alınması

- Şikâyet, talep veya öneriler doğrudan işletmeye, işletme çalışanlarına iletebileceği gibi müşteri anketleri, telefon, e – mail, sosyal medya, fax veya web sitesi iletişim formu ile alınabilir.
- Şikâyet, talep veya öneri alan birim / kişi tarafından FR.SP.005 Müşteri Şikayet Formu'na girilerek kayıt altına alınır.
- İlgili kayda ait ekler varsa eklenir ve kontrol edilmek üzere Satış Müdürüne iletilir.

#### 5.2. Şikâyet, Talep Veya Önerilerin Aktarılması

- Doldurulan FR.SP.005 Müşteri Şikayet Formu ile edinilen tüm şikayet bilgileri FR.SP.008 Müşteri Şikayetleri Takip ve Değerlendirme Formu'na aktarılır.

#### 5.3. Şikâyet, Talep Veya Önerilerin Alındığının Bildirilmesi

- Şikâyet, talep veya önerilerin FR.SP.008 Müşteri Şikayetleri Takip ve Değerlendirme Formu'na kayıt edilmesinin ardından satış birimi tarafından müşteriye şikâyet, talep veya önerilerin alındığı bilgisi e – mail, ya da telefon ile verilir.

HAZIRLAYAN  
KK ve EYS Müdürü

ONAYLAYAN  
Genel Müdür



**CELİKRAY**  
ASANSÖR KILAVUZ RAYLARI

Yayın Tarihi	:	24.10.2023
Doküman Kodu	:	PR.SP.003
Revizyon No / Tarih	:	00 / -
Sayfa	:	2 / 3

## MÜŞTERİ ŞİKÂYET / TALEP / ÖNERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

### 5.4. Şikâyet, Talep Veya Önerilerin Takip Edilmesi

- Satış birimine ulaşan şikâyet, talep veya öneriler acil değil ise şikâyet, talep veya öneriler satış birimi tarafından FR.SP.008 Müşteri Şikayetleri Takip ve Değerlendirme Formu'na girilir ve şikayetin takibi bu form üzerinden yapılır.

### 5.5. Şikâyet, Talep Veya Önerilerin İlk Değerlendirmesi

- FR.SP.008 Müşteri Şikayetleri Takip ve Değerlendirme Formu'na düşen şikâyet ilgili birimler tarafından incelenir.
- İlk değerlendirmede şikâyet, talep veya önerilerin acil olup olmadığına karar verilir
- Acil ise satış birimi ve kalite kontrol birimi tarafından doğrudan çözüm sağlanır gerekiyorsa müşteri yerinde ziyaret edilir şikâyet, talep veya öneri kapanır.
- Acil değil ise ilgili birim tarafından şikâyet, talep veya öneriler için DF başlatılıp başlatılmayacağına karar verilir.
- DF başlatılma kararı alınırsa “DF Başlatılan Şikâyet, Talep Veya Öneriler” maddesi uygulanır.
- DF başlatılmayacak kararı alınırsa “Şikâyet, Talep Veya Önerilere Cevap Verme” maddesi uygulanır.

### 5.6. DÖF Başlatılan Şikâyet, Talep Veya Öneriler

- Düzenleyici Faaliyet Prosedürü (PR.YS.004) uygulanır.
- Sonuç raporu hazırlanır. Sonuç raporuna göre tekrar DF başlatılıp başlatılmayacağına karar verilir. Tekrar DF başlatılırsa süreç aynı şekilde devam eder.
- DF sonucunun izlenmeye ihtiyacı varsa izleme sonucuna yönelik aksiyonlar izleme bitiş tarihine kadar takip edilir. Bitiş tarihinde yeni bir izlenmeye ihtiyaç olup olmadığı kararı verilir. Yeni bir izlemeye ihtiyaç varsa süreç aynı şekilde devam eder.
- Şikâyet, talep veya öneriler sonuçlandırılır.

### 5.7. Şikâyet, Talep Veya Önerilerin Araştırılması

### 5.8. Şikâyet, Talep Veya Önerilere Cevap Verme

- Acil olan şikâyet, talep veya öneriler için satış birimi ve kalite kontrol birimi tarafından doğrudan çözüm sağlanır ve direk müşteri ile iletişime geçilir.

HAZIRLAYAN  
KK ve EYS Müdürü

ONAYLAYAN  
Genel Müdür



**CELİKRAY**  
ASANSÖR KILAVUZ RAYLARI

Yayın Tarihi	:	24.10.2023
Doküman Kodu	:	PR.SP.003
Revizyon No / Tarih	:	00 / -
Sayfa	:	3 / 3

## MÜŞTERİ ŞİKÂYET / TALEP / ÖNERİ YÖNETİMİ PROSEDÜRÜ

- DF faaliyeti başlayan şikâyet, talep veya önerilerin sonucu faaliyet bitiş tarihinde raporlanarak satış birimine iletilir. Satış birimi sonucu müşteri ile mail ve/veya yazı ile paylaşır.
- DF faaliyeti başlanmayan şikâyet, talep veya öneriler ilk değerlendirmede ilgili birimler tarafından sonuçlanarak satış birimine iletilir. Satış birimi sonucu müşteri ile mail ve/veya yazı ile paylaşır.

### 5.9. Kararın Bildirilmesi

- Satış birimi sonuçları / çözümleri müşteri ile paylaşır.
- Müşteriden sonuçları / çözümleri kabul edilip edilmediği bilgisi alınır.
- Müşteri sonuçları / çözümleri kabul ederse şikâyet, talep veya öneriler kapatılır.
- Müşteri sonuçları / çözümleri kabul etmezse satış birimi ve ilgili birimler şikâyet, talep veya öneriler tekrar değerlendirilir (süreç başa döner) veya şikâyet, talep veya öneriler kapatılır.

### 5.10. Şikâyet, Talep Veya Önerilerin Kapatılması

- Acil olan şikâyet, talep veya öneriler için satış birimi ve kalite kontrol birimi tarafından doğrudan çözüm sağlanır ve kapanır.
- DF faaliyeti başlayan şikâyet, talep veya öneriler Düzenleyici Faaliyet Prosedürü (PR.YS.004) uygulanır ve uygulama sonucunda kapanır.
- DF faaliyeti başlanmayan şikâyet, talep veya öneriler ilk değerlendirmede ilgili birimler tarafından sonuçlanır ve kapanır.

5.11. Tüm Müşteri Şikayetlerinin takibi FR.SP.008 Müşteri Şikayetleri Takip ve Değerlendirme Formu üzerinden yapılır.

HAZIRLAYAN  
KK ve EYS Müdürü

ONAYLAYAN  
Genel Müdür