	MÜŞTERİ ŞİKAYETİ ve MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No Document No	PR-15
		Yayın Tarihi Issued Date	09.03.2012
		Rev. No/ Tarih Rev Date	05/12.09.2025

1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, Müşteri şikayetlerinin alınması, değerlendirilmesi ve çözülmesi ile müşteri memnuniyetinin ölçülmesine yönelik yöntem, yetki ve sorumlulukları ortaya koymaktır.

Bu prosedür, ISO 10002:2018 standardı doğrultusunda hazırlanmış olup, müşteri şikayetlerinin etkin yönetimini, müşteri memnuniyetinin sürekli izlenmesini ve müşteri beklentilerinin karşılanmasını sağlamayı amaçlar.

2. KAPSAM

Bu prosedür; müşteri şikayet ve memnuniyeti uygulamalarını kapsamaktadır. *Bu prosedür, kuruluşumuzun tüm ürün ve hizmetleri için geçerli olup, müşteri şikayetlerinin alınmasından çözümüne, memnuniyet ölçümünden geri bildirim analizlerine kadar tüm süreçleri kapsar.*

3. SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından tüm personel, kayıtların tutulmasından Kalite Bölümü sorumludur. *Müşteri şikayetleri, geri bildirimler ve memnuniyet ölçümleri, Kalite Bölümü tarafından yönetilir. Tüm bölümler, şikayetlerin etkin ve zamanında çözümü için iş birliği yapmakla yükümlüdür*

4. UYGULAMA

4.1. Şikayet Türleri



Ürünün taahhüt edilen işlevleri yerine getirememesi, fiziksel veya kimyasal olarak bozulmuş olması, renginin farklı olması, ambalajının bozuk olması, araçlarda uyarı veriyor olması, geç ürün sevkiyatı, yanlış ürün sevkiyatı, hatalı analiz hizmeti gibi sebepler ürün şikayeti kapsamında değerlendirilmektedir. **ISO 10002 standardı doğrultusunda şikayetler; ürün/hizmet, süreç, personel ve iletişim kaynaklı şikayetler olarak sınıflandırılır**

4.2 Şikayet Değerlendirmesi


Müşteri Şikayetini alan personel tarafından Satış Operasyon Bölümü ve Kalite Bölümüne şikayeti yazılı olarak (mail/whatsapp) iletmektedir. Müşteri şikayeti bilgisi ulaştıktan sonra Kalite Bölümü şikayeti "FR-157 Müşteri Şikayet Listesi" ile kayıt altına almakta, Müşteri ilişkileri Sorumlusu şikayetin alındığını ve şikayeti daha detaylı değerlendirmek adına müşteri ile iletişime geçmektedir.

Müşteri ilişkileri bölümü tarafından müşteriden;

- Ürün ambalajları ile ilgili ise müşteriden uygun olmayan ambalaj ile ilgili görsel,
- Adblue ürünü ile ilgili ise müşteri deposundan ve araç deposundan numune alınması,
- Camsuyu ve antifriz ürünleri ile ilgili ise şikayete konu olan üründen numune alınması,
- Analiz sonucunun yanlış olması ile ilgili ise yapılan itiraz ile ilgili kanıt,
- Kombi kabin şikayetleri ile ilgili şikayete ait detaylar,
- Her türlü şikayet için ürün lot numarası, üretim tarihi, teslim tarihi, müşteri bilgileri

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Tülin Eroğlu/Kalite Müdürü 	Tülin Eroğlu/Kalite Müdürü 	Erdal Çınarcı/Genel Müdür 

Bu dokümanın hiçbir bölümü **AMC MÜHENDİSLİK VE OTOMOTİV AŞ'** nin yazılı izni olmaksızın çoğaltılamaz. Doküman çıktısında "Kontrollü Kopya" kaşeyi bulunmuyor ise doküman kontrolsüz kopya olarak kabul edilir. Doküman ile ilgili her türlü sorunuz için yayımlanmasından sorumlu olan Kalite Yöneticisi ile temas kurunuz.

 BLUEFORCE your supplier always together	MÜŞTERİ ŞİKAYETİ ve MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No Document No	PR-15
		Yayın Tarihi Issued Date	09.03.2012
		Rev. No/ Tarih Rev Date	05/12.09.2025

talep edilmektedir.

Kombi kabin ile ilgili gelen servis talepleri için İA-02 Smartblue Arıza Bakımı Sureci Is Akışına bakınız.

Ambalaj ile ilgili şikayetlerde iletilen görseller ile kök-neden analizi yapılamadı ise saha tespit çalışması yapılmaktadır. Tespit çalışmasının sonucuna göre düzeltici faaliyet aksiyonu belirlenmektedir.

Ürünler ile ilgili numune alım çalışmasında, "FR-75 Numune Alma- Müşteri Şikayet Formu" ile kayıt altına alınarak numune alım işlemleri gerçekleştirilir. Ürün ile ilgili şikayetlerde gelen numuneler Kalite Bölümü tarafından analiz edilerek "FR- 54 Kalite Raporu/FR-92 Akrediteli Analiz Raporu" ile kayıt altına alınmaktadır. Analiz sonucu kalite raporunda belirtilen limit değerler aralığında ise durum Müşteri İlişkileri Bölümü Sorumlusu/Satış-Pazarlama Sorumlusu tarafından müşteriye aktarılmaktadır.

Analiz edilen numune değerleri belirtilen limit değerler arasında değil ise ürünün parti numarası şahit numune raporu ile karşılaştırılmakta ve aynı parti numarası ile sevk edilen müşterilerin ürün ile ilgili şikayetlerinin olup olmadığı değerlendirilmektedir. Ayrıca müşteri sahasında ürünün nasıl taşındığı, saklandığı, kullanıldığı konularında daha detaylı bilgiler kontrol edilmektedir. Bu bilgiler doğrultusunda düzeltici faaliyet aksiyonları alınmaktadır.




Verilen analiz hizmetinden kaynaklanan bir memnuniyetsizlik, analiz sonuçlarının istenilen değerlerde olmamasından kaynaklı bir itiraz gibi nedenlerden dolayı laboratuvar hizmetinde müşteri beklentilerini karşılamayan ve çözüm bekleyen memnuniyetsizlikler de müşteri şikayeti kapsamında değerlendirilmektedir.

Şikâyet veya itirazın kabulü, soruşturması ve kararı, şikâyet ve itiraz edene karşı ayrımcı herhangi bir faaliyetle sonuçlanmamaktadır. Şikâyet ve itirazı ele almanın bütün aşamalarındaki kararlar, sonucun gözden geçirilip onaylanması Kalite Müdürü veya Genel Müdür sorumluluğundadır.


Şikâyet veya itirazı çözen karar, şikâyet veya başvuruya konu olan analiz faaliyetlerinde yer almamış kişi / kişiler tarafından değerlendirilmektedir.

Müşteri şikayeti incelenmesi şikâyet bilgisi /şikâyet numunesi geldikten sonra en geç 5 iş gündür. Şikâyetin alındığının bilgisi, değerlendirmesi ve sonucu Müşteri İlişkileri Bölümü/Satış-Pazarlama Bölümü tarafından müşteriye iletilmektedir.

Müşteri şikayeti incelemesi sonucu müşteri sahasında bulunan uygun olmayan ürün/malzeme kararı verilmiş ise "PR-14 Uygun olmayan ürün ve iade prosedürü"ne göre hareket edilmektedir.

Hazırlayan Tülin Eroğlu/Kalite Müdürü 	Kontrol Eden Tülin Eroğlu/Kalite Müdürü 	Onaylayan Erdal Çınarcı/Genel Müdür 
--	--	--

Bu dokümanın hiçbir bölümü **AMC MÜHENDİSLİK VE OTOMOTİV AŞ'** nin yazılı izni olmaksızın çoğaltılamaz. Doküman çıktısında "Kontrollü Kopya" kaşeyi bulunmuyor ise doküman kontrolsüz kopya olarak kabul edilir. Doküman ile ilgili her türlü sorunuz için yayımlanmasından sorumlu olan Kalite Yöneticisi ile temas kurunuz.

	MÜŞTERİ ŞİKAYETİ ve MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No Document No	PR-15
		Yayın Tarihi Issued Date	09.03.2012
		Rev. No/ Tarih Rev Date	05/12.09.2025

4.3 Müşteri Memnuniyeti

Kuruluşumuz müşterilerinin talep ve beklentilerini ortaya çıkarmak, müşteri algılamalarını ve memnuniyetini ölçmek amacıyla Satış Operasyon Departmanı tarafından "FR- 28 Müşteri Memnuniyet Ölçüm Anketi" yılda bir defa müşterilere iletilmektedir.

Gelen anketler Kalite Bölümüne iletilir ve Kalite Bölümü tarafından "FR-30 Müşteri Memnuniyet Ölçüm Anketi Analizi" formu ile analiz edilmektedir. Anket sonuçlarına göre aşağıdaki durumlarda "PR-05 Düzeltici Faaliyet Prosedürü"ne göre düzeltici faaliyet başlatılarak memnuniyetin artması sağlanmaktadır.

Müşteri memnuniyeti, yılda en az bir kez anketler aracılığıyla ölçülür. Anket sonuçları trend analizi yöntemiyle değerlendirilir ve hedeflenen memnuniyet oranına ulaşılmadığında düzeltici faaliyetler başlatılır. Ayrıca müşteri geri bildirimleri periyodik olarak incelenerek yönetim gözden geçirme toplantılarında raporlanır.




- Kuruluşumuz müşteri memnuniyet ortalaması $\leq 3,5$ ise
- Bir müşterinin puan ortalaması $\leq 3,5$ ise
- Bir soruya verilen ortalama puan $\leq 3,5$ ise

5. EKLER

- PR-05 Düzeltici Faaliyet Prosedürü
- FR- 28 Müşteri Memnuniyet Ölçüm Anketi
- FR-30 Müşteri Memnuniyet Ölçüm Anketi Analizi
- FR-75 Numune Alma- Müşteri Şikayet Formu
- FR-157 Müşteri Şikayet Listesi

PR-14 Uygun Olmayan Ürün ve İade prosedürü

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Konusu
00	09.03.2021	Oluşturuldu
01	24.01.2013	Format revize edildi.
02	07.01.2022	Uygulamaya göre içerik revize edildi.
03	10.07.2023	Şikayeti kayıt kısmı detaylandırıldı.
04	31.10.2024	PR-14 'e atıf eklendi, şirket ünvanı ve antet değiştirildi.
05	12.09.2025	Gözden geçirme ve içerik revizyonları

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Tülin Eroğlu/Kalite Müdürü 	Tülin Eroğlu/Kalite Müdürü 	Erdal Çınarcı/Genel Müdür 

Bu dokümanın hiçbir bölümü **AMC MÜHENDİSLİK VE OTOMOTİV AŞ'** nin yazılı izni olmaksızın çoğaltılamaz. Doküman çıktısında "Kontrollü Kopya" kaşeyi bulunmuyor ise doküman kontrolsüz kopya olarak kabul edilir. Doküman ile ilgili her türlü sorunuz için yayımlanmasından sorumlu olan Kalite Yöneticisi ile temas kurunuz.