 BLUEFORCE YOLU SİZİMLE, AKIŞIĞI TOĞUNLU	MÜŞTERİ ŞİKAYETİ ve MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No Document No	PR-15
		Yayın Tarihi Issued Date	09.03.2012
		Rev. No/ Tarih Rev Date	03-10.07.2023

1. AMAÇ

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

2. KAPSAM

Bu prosedür; müşteri şikayet ve memnuniyeti uygulamalarını kapsamaktadır.

3. SORUMLULUK

Bu prosedürün uygulanmasından tüm personel, kayıtların tutulmasından Kalite Yöneticisi sorumludur.

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.

4.2 Şikayet Değerlendirmesi

Müşteri Şikayetini alan personel tarafından Müşteri İlişkileri 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 İlişkileri Sorumlusu şikayetin alındığını ve şikayeti daha detaylı değerlendirmek adına müşteri ile iletişime geçmektedir.

Müşteri İlişkileri 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,
- Her türlü şikayet için ürün lot numarası, üretim tarihi, teslim tarihi, müşteri bilgileri

talep edilmektedir.

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" 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.

Hazırlayan: Esin Ceyhan/Kalite Yöneticisi

Onaylayan: Erdal Çınarcı/Genel Müdür

Bu dokümanın hiçbir bölümü **AMC MÜHENDİSLİK VE OTOMOTİV SAN. TİC. LTD. ŞTİ.**' 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 <small>YOLU SİZİNE, ALIŞIŞI TOĞAN'IN</small>	MÜŞTERİ ŞİKAYETİ ve MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ	Doküman No Document No	PR-15
		Yayın Tarihi Issued Date	09.03.2012
		Rev. No/ Tarih Rev Date	03-10.07.2023

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 Yöneticisi 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 günüdür. 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-11 Ürün İade Prosedürü"ne göre hareket edilmektedir.

4.3 Müşteri Memnuniyeti

AMC Mühendislik müşterilerinin talep ve beklentilerini ortaya çıkarmak, müşteri algılamalarını ve memnuniyetini ölçmek amacıyla "FR- 28 Müşteri Memnuniyet Ölçüm Anketi" ile yılda bir defa anket çalışması yapılmaktadır.

Anket sonuçları 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.

- AMC Mühendislik 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 Şikâyet Formu
- FR-157 Müşteri Şikâyet Listesi
- PR-11 Ürün 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	Şikâyeti kayıt kısmı detaylandırıldı.

Hazırlayan: Esin Ceyhan/Kalite Yöneticisi

Onaylayan: Erdal Çınarcı/Genel Müdür

Bu dokümanın hiçbir bölümü **AMC MÜHENDİSLİK VE OTOMOTİV SAN. TİC. LTD. ŞTİ.**' 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

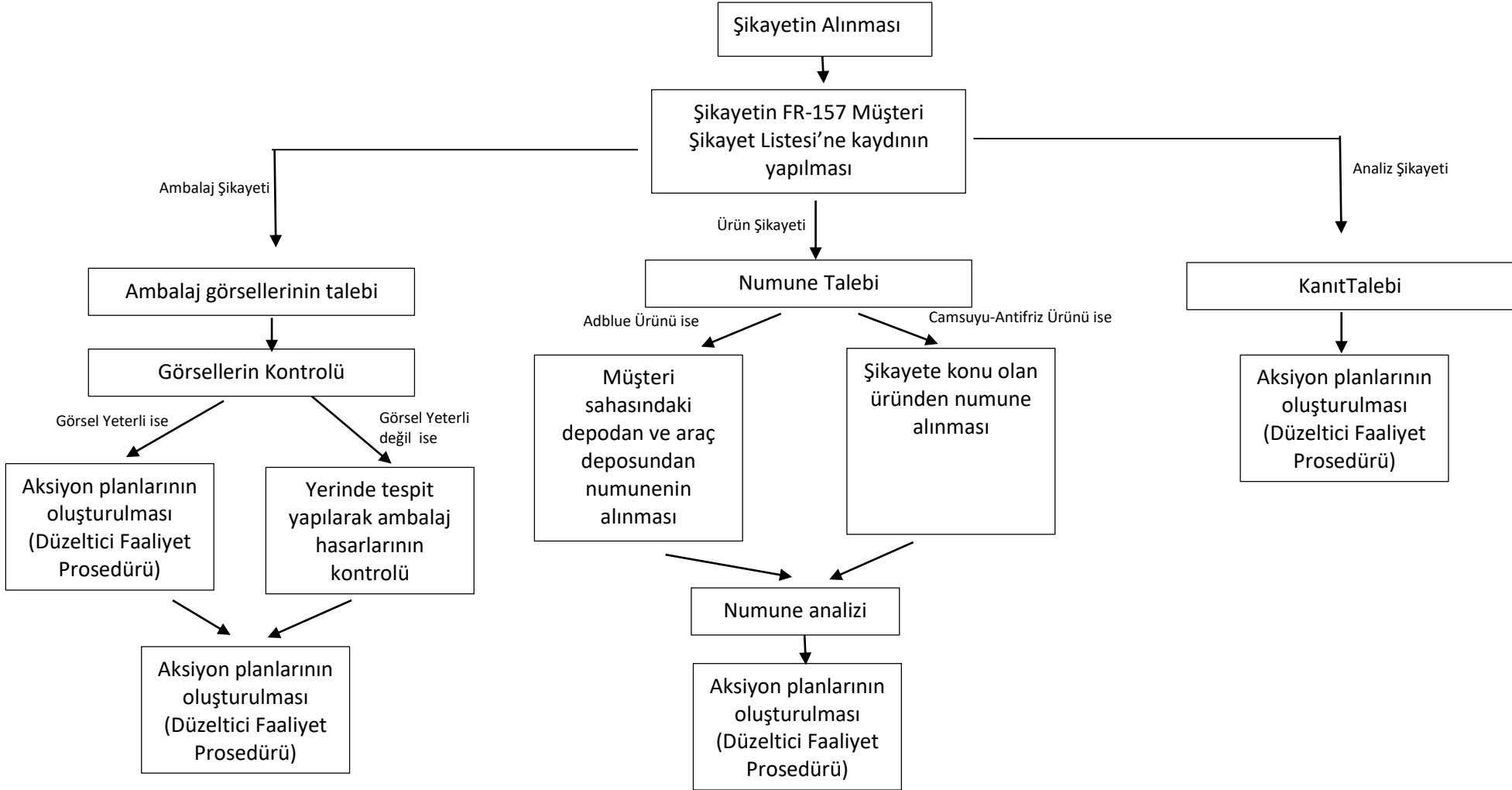
PR-15

Yayın Tarihi
Issued Date

09.03.2012

Rev. No/ Tarih
Rev Date

03-10.07.2023



Hazırlayan: Esin Ceyhan/Kalite Yöneticisi

Onaylayan: Erdal Çınarcı/Genel Müdür

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