

YYH | Şirket İçi | Kişisel Veri İçerir



YILDIZ
ENTEGRE

MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI

HAZIRLAYAN

Kalite ve AR-GE Müdürlüğü-Sistem
Kalite_Yönetim Sistemleri Birim Yöneticisi
AYSEL YETİŞ

KONTROL EDEN

Kalite ve AR-GE Müdürlüğü-Sistem
Kalite_Dokümantasyon ve Süreç
Yön.Birim Yönet.
GİZEM ÇETİN

ONAYLAYAN

Kalite ve AR-GE Müdürlüğü_Kalite ve
AR-GE Müdürü
KENAN ÇAĞRI NEVRUZ

YYH | Şirket İçi | Kişisel Veri İçerir

Önsöz

Bu El Kitabı, **YE Türkiye**'nin Genel Müdürlüğü ve bağlı tüm tesislerinde uygulanmakta olan Müşteri Şikâyetleri Sistemi'ni tanıtmak ve Müşteri Şikâyetleri ile ilgili tüm uygulamalarda temel alınmak üzere hazırlanmıştır.

YE Türkiye'de müşteri ile ilişki içinde olan tüm bölümler ve bu bölümlerde her kademede çalışanlar bu el kitabını ve el kitabının gönderme yaptığı bütün uygulama ve dokümanları eksiksiz ve doğru olarak uygulamaktan sorumludurlar.

Hasan YILDIZ

Yönetim Kurulu Üyesi

EL KİTABININ TANITIMI

Amaç: **YE Türkiye**'nin TS ISO 10002:2018 standardı kapsamında Müşteri şikâyetlerini ele alma ve sonuçlandırmaya kadar geçen süreçte izlenecek yöntemlerin planlanması, uygulanması, kontrol edilmesi ve iyileştirilmesi aşamalarını ele almaktır.

Bu el kitabında ISO 10002:2018 Müşteri Şikâyetlerinin Yönetimi kapsamında müşteri şikâyet taleplerini ele alan birimler bu standardın gerekliliklerini yerine getirmek ile yükümlüdürler.

El kitabında **YE Türkiye**'de şikâyet ve geri bildirim amaçlı gelen başvuruların nasıl, hangi metodlarla karşılanacağı, kayıt edileceği, bu başvuruların hangi kanallarla ulaştırılacağı ve kimler tarafından ne şekilde yönetileceği ve denetleneceği anlatılmaktadır.

Ayrıca Müşteri Şikâyetlerinin değerlendirilmesini, sonuçlandırılmasını ve bu süreçte uygulanacak süreçleri belirlemek ve bu sürecin etkinliğini sürekli iyileştirmek için yürütülen çalışmalar tanımlanmıştır.

Yayınlama ve Dağıtım: El Kitabı ve ilgili tüm dokümanlar; QDMS programı tarafından elektronik ortamda yönetilir. Sistemdeki tüm kullanıcılar tarafından kolaylıkla ulaşılabilir, ancak kullanıcılar tarafından güncellenemez.

Gerektiğinde tüm müşterilerimiz, Müşteri Şikâyetleri El Kitabına internet sayfamız www.yildizentegre.com sayfası üzerinden kontrollü kopya, çıktı alındığında kontrolsüz kopya olarak ulaşabilirler.

Sorumluluk: Bu el kitabının hazırlanması, yayınlanması ve güncellenmesinden Kalite ve Arge Müdürlüğü sorumludur.

Bu el kitabı kapsamındaki dokümanların doğruluğu, düzenli olarak senede en az bir veya gerekli görüldüğü hallerde Kalite ve Arge Müdürlüğü tarafından gözden geçirilerek/ geçirilmesi sağlanarak güncellenir.

Diğer sorumluluklar görev tanımlarında açıklanmıştır.

Gözden Geçirme ve Değişiklik: Bu dokümanın içeriği; yönetimin gözden geçirmesi sırasında, önemli organizasyon değişikliklerinden sonra veya ihtiyaç duyulduğunda yenilenir.

HAZIRLAYAN

Kalite ve AR-GE Müdürlüğü-Sistem
Kalite_Yönetim Sistemleri Birim Yöneticisi
AYSEL YETİŞ

KONTROL EDEN

Kalite ve AR-GE Müdürlüğü-Sistem
Kalite_Dokümantasyon ve Süreç
Yön.Birim Yönet.
GİZEM ÇETİN

ONAYLAYAN

Kalite ve AR-GE Müdürlüğü_Kalite ve
AR-GE Müdürü
KENAN ÇAĞRI NEVRUZ

YYH | Şirket İçi | Kişisel Veri İçerir

1. KAPSAM

Bu el kitabı, **YE Türkiye** için planlama, tasarım, işletme, bakım ve geliştirme dahil olmak üzere, ürünle ilgili şikâyetleri ele alma süreci için kılavuz bilgileri kapsar.

Alınan şikâyet ve geri bildirimlerden hareket ederek, satış sonrası hizmet olarak şikâyet ile ilgili verilerin alınması, kayıt ve takip edilmesi, müşteriye bildirilmesi, değerlendirilmesi, araştırılması ve iç süreçlerin bu değerlendirmeler ışığında yönlendirilmesi, müşteriye geri dönüşlerin yapılması ve şikâyetin kapatılması faaliyetlerinin anlatılmasını kapsar.

Burada açıklanan şikâyetleri ele alma süreci kalite yönetim sisteminin süreçlerinden biridir.

Bu el kitabı, şikâyetleri ele alma işinin aşağıdaki yönlerini inceler;

- Geri bildirim (şikâyetler dâhil) açık olan müşteri odaklı bir ortamın oluşturulmasıyla müşteri memnuniyetinin artırılması, alınan her bir şikâyetin çözüme ulaştırılması ve ürünlerinin ve müşteri hizmetinin iyileştirilmesi için kuruluşun kabiliyetinin artırılması,
- Personel eğitimi dâhil olmak üzere kaynakların yeterli miktarda alınması ve kullanıma sunulması ile üst yönetimin sürece katılması ve taahhüdü,
- Şikâyetçilerin ihtiyaçlarının ve beklentilerinin tanınması ve ele alınması,
- Şikâyetçilere açık, etkili ve kullanımı kolay şikâyetler süreci sağlanması,
- Ürün ve müşteri hizmet kalitesini iyileştirmek için şikâyetlerin analizi ve değerlendirilmesi,
- Şikâyetleri ele alma sürecinin tetkik edilmesi,
- Şikâyetleri ele alma sürecinin etkililiğinin ve verimliliğinin gözden geçirilmesi.

2. ATIF YAPILAN STANDARTLAR VE DOKÜMANLAR:

Bu el kitabı ISO 9001:2015 ve ISO 10002:2018 standartları dikkate alınarak hazırlanmıştır.

3. TERİMLER VE TARİFLER:

3.1. YYH: Yıldızlar Yatırım Holding A.Ş.

3.2. YE Türkiye: Yıldız Entegre Ağaç Sanayi ve Ticaret A.Ş.

3.2.1. Kartepe Tesisi: Yıldız Entegre Ağaç Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi (Merkez)

3.2.2. Mudurnu Tesisi: Yıldız Entegre Ağaç Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi Mudurnu/Bolu Şubesi

3.2.3. Başiskele Tesisi: Yıldız Entegre Ağaç Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi Yıldız Entegre Başiskele Şubesi

3.2.4. Akhisar Tesisi: Yıldız Entegre Ağaç Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi Akhisar Manisa Şubesi

3.2.5. Akdeniz Tesisi: Yıldız Entegre Ağaç Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi Mersin Şubesi

3.2.6. Uzunbey Tesisi: Yıldız Entegre Ağaç Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi Uzunbey Şubesi

HAZIRLAYAN

Kalite ve AR-GE Müdürlüğü-Sistem
Kalite_Yönetim Sistemleri Birim Yöneticisi
AYSEL YETİŞ

KONTROL EDEN

Kalite ve AR-GE Müdürlüğü-Sistem
Kalite_Dokümantasyon ve Süreç
Yön.Birim Yönet.
GİZEM ÇETİN

ONAYLAYAN

Kalite ve AR-GE Müdürlüğü_Kalite ve
AR-GE Müdürü
KENAN ÇAĞRI NEVRUZ

YYH | Şirket İçi | Kişisel Veri İçerir

Üst Yönetim: Tesislerde Tesis Müdürleri, YE Türkiye geneli için ise YE Türkiye Genel Müdürü veya YE Türkiye Genel Müdürü tarafından konu ile uygun görülen YE Türkiye Genel Müdürlük Organizasyon Şemasında yer alan yöneticilerdir.

Şikâyetçi: Şikâyeti yapan kişi, kuruluş veya temsilcisi.

Şikâyet: Kuruluşa ürünleri veya hizmetleri veya şikâyetleri ele alma süreçleri ile ilgili yapılan memnuniyetsizlik ifadesi.

Müşteri: Ürünü alan kuruluş veya kişi. Örneğin, müşteri, nihai kullanıcı, kiracı, yararlanan ve alıcı.

Müşteri Memnuniyeti: Gerçekleştirilen müşteri şartlarının müşteri tarafından algılanma derecesi.

Müşteri Hizmeti: Bir ürünün ömür döngüsü boyunca müşteri ile kurulan etkileşimi.

Geri Bildirim: Ürünler veya şikâyetleri ele alma süreçleriyle ilgili olarak görüşler, yorumlar ve ilgi beyanları.

İlgili taraf: Kuruluşun performansından veya başarısından fayda sağlayan kişi veya grup.

Amaç: Şikâyetleri ele alma konusunda, aranan veya amaçlanan şey.

Politika: Üst yönetim tarafından resmi olarak ifade edilen, şikâyetleri ele alma konusunda kuruluşun genel amacı ve yönü.

Süreç: Girdileri çıktılara dönüştüren birbirleri ile ilgili olan veya etkileşimde bulunan faaliyetler dizisi..

4. YILDIZ ENTEGRE GENEL PRENSİPLERİ

4.1. GENEL

YE Türkiye Müşteri Şikâyetleri Yönetim Politikası gereği ISO 10002:2018 standardına bağlı kalarak kılavuzda yer alan prensiplere bağlı kalarak Müşteri Şikâyetleri sürecini yönetmektedir. tüm prensiplere her koşulda istinasız bağlı kalmaktadır.

4.2. TAAHHÜT

Müşteri Şikâyetleri, Müşteri Hizmetleri Birimi ve Satış Sonrası Hizmetleri Süreçlerinde tanımlanmış olup, tüm uygulamalar aktif olarak süreç bazlı yürütülmektedir.

4.3. KAPASİTE

Şikâyetlerin yönetilmesi ve sonuçlandırılması için Kalite Müdürlüğüne bağlı Satış Müşteri Hizmetleri Birimi ve Sonrası Hizmetler personelleri görevlendirilmiş olup, gerekli kaynak temini üst yönetim tarafından sağlanacağı garanti altına alınmıştır.

4.4. ŞEFFAFLIK

Müşterilere, personele ve diğer ilgili taraflara Müşteri Şikâyet Sürecine ait tüm bilgileri içeren dokümantasyonlar yayın organları aracılığı ile ilan edilmektedir

4.5. ERİŞİBİLİRLİK

Müşteri şikâyetlerini ele alma ve sonuçlandırmaya kadar geçen süreçte izlenecek yöntemlerin planlanması, uygulanması, kontrol edilmesi ve iyileştirilmesi aşamalarının tarif edildiği Müşteri Şikâyetleri Yönetimi El Kitabı www.yildizentegre.com adresinde ilgili linkinde yer almaktadır.

HAZIRLAYAN

Kalite ve AR-GE Müdürlüğü-Sistem
Kalite_Yönetim Sistemleri Birim Yöneticisi
AYSEL YETİŞ

KONTROL EDEN

Kalite ve AR-GE Müdürlüğü-Sistem
Kalite_Dokümantasyon ve Süreç
Yön.Birim Yönet.
GİZEM ÇETİN

ONAYLAYAN

Kalite ve AR-GE Müdürlüğü_Kalite ve
AR-GE Müdürü
KENAN ÇAĞRI NEVRUZ

YYH | Şirket İçi | Kişisel Veri İçerir

Şikâyet başvurusu yapmak isteyen müşterilerimiz internet sayfamızda yer alan İletişim Formu, e posta, telefon numarası, 444 34 93 Çağrı Merkezi ve bayilerimiz üzerinden bizlere şikâyetlerini bildirebilirler.

4.6. CEVAP VEREBİLİRLİK

Şikâyetin alınmış olduğu bilgisinin şikâyetçi, kurum veya kuruluşa bildirilmesi.

Alınan şikâyetlerin “**Çağrı merkezi CRM programına ve Müşteri Şikâyeti Programına**” kayıt edilmesi ile birlikte ürün şikâyetleri için şikâyet sahibinin programda bulunan e-posta adresine şikâyetin alındığına dair bilgilendirme maili otomatik olarak müşteriye gönderilmektedir. Ayrıca nihai kullanıcı iletişim bilgileri sistemde mevcut ise sms yöntemiyle kendisi de bilgilendirilmektedir. Hizmet şikâyetleri için inceleme sonrasında müşteriler geri dönüş yapılarak şikâyet sonlandırılmaktadır.

4.7. TARAFSIZLIK

Şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluş, şikâyet miktarı vb. kriterler gözetmeksizin her bir şikâyetin ön yargıdan uzak, tarafsız, adil, objektif olarak değerlendirildiğini **YE Türkiye** taahhüt etmektedir.

4.8. ÜCRETLER

Alınan şikâyetin “**Çağrı merkezi CRM programına ve Müşteri Şikâyeti Programına**” kayıt edilmesinden şikâyetin sonuçlandırmasına kadar geçen süreçte ortaya çıkabilecek ücretler şikâyet sahibi kişi, kurum ve/veya kuruluşa yansıtılmamaktadır.

4.9. BİLGİ BÜTÜNLÜĞÜ

YE Türkiye adına gelen tüm şikâyetler, şikâyetin doğruluğunun araştırması yapıldıktan, toplanan verilerin ilgili, doğru, tam, anlamlı ve faydalı olması sağlandıktan sonra değerlendirilmektedir.

4.10. GİZLİLİK

Şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluşa ait kişisel ve özel bilgiler “Müşteri Şikâyeti Programında” sağlanan yetkilendirme modülü ile güvence altına alınarak gizliliği sağlanmaktadır. Şikâyetlerin ele alınması ve şikâyetlerin yanıtlanması sürecinde işlem yapması gereken kişiler yetkilendirme modülü ile yetkilendirilerek bu bilgilere erişimi sağlanmaktadır. Şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluşun açıkça rıza göstermedikçe ve yasal bir zorunluluk olmadıkça bu bilgiler hiç kimse ile paylaşılmamaktadır.

4.11. MÜŞTERİ ODAKLI YAKLAŞIM

Sunmuş olduğumuz Müşteri Yönetim Sisteminin merkezinde Müşteri Odaklılık bulunmakta olup, tüm çalışmalar müşteri esas alınarak planlanmaktadır.

4.12. HESAP VEREBİLİRLİK

Her bir şikâyet “**Çağrı merkezi CRM programına ve Müşteri Şikâyeti Programına**” benzersiz bir numara ile kayıt altına alınır. Her şikâyet ile ilgili şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluşa ait kişisel ve özel bilgiler, şikâyet ile ilgili detaylı bilgiler, şikâyete ait fotoğraflar, şikâyet yeri inceleme raporları, sorumlu personel gibi bilgiler yıllarca “**Çağrı merkezi CRM programına ve Müşteri Şikâyeti Programına**” saklanmakta olup verilen dosya numarası ile istenilen tüm bilgiler şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluş tarafından sorgulanabilmektedir.

4.13. İYİLEŞTİRME

Şikâyet yönetimi süreci ve Ürün/Hizmet Kalitesi ile ilgili sürekli iyileştirme çalışmaları **YE Türkiye** tarafından Kurum ve Birim KPI'ları ve müşteri şikâyeti sonrası yapılan anketler ile elde edilen veriler ışığında aksiyonlar alınması için YGG Toplantıları ile sürekli iyileştirmenin sağlanacağı taahhüt eder.

HAZIRLAYAN

Kalite ve AR-GE Müdürlüğü-Sistem
Kalite_Yönetim Sistemleri Birim Yöneticisi
AYSEL YETİŞ

KONTROL EDEN

Kalite ve AR-GE Müdürlüğü-Sistem
Kalite_Dokümantasyon ve Süreç
Yön.Birim Yönet.
GİZEM ÇETİN

ONAYLAYAN

Kalite ve AR-GE Müdürlüğü_Kalite ve
AR-GE Müdürü
KENAN ÇAĞRI NEVRUZ

YYH | Şirket İçi | Kişisel Veri İçerir

4.14. YETERLİLİK

Müşteri Hizmetleri ve Satış Sonrası Hizmetler sürecinin etkin yürütülebilmesi için Müşteri Hizmetleri ve Satış Sonrası Hizmetler süreç kartında süreci yürütecek kişilerin yetkinlikleri (deneyim, eğitim, tecrübe vs...) tanımlanmıştır.

4.15. DAKİKLİK

Gelen şikayetler, şikâyetin niteliğine göre öncelik sırası belirlenerek en hızlı şekilde ele alınmaktadır.

5. YILDIZ ENTEGRE ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA ÇERÇEVESİ

5.1. KURULUŞUN BAĞLAMI

Müşteri Hizmetleri ve Satış Sonrası Hizmetler Sürecini ilgilendiren tüm iç husus konuları, SWOT analizi yapılarak güçlü ve iyileştirmeye açık alanlarımız belirlenmiştir. Dış Husularda PESTLE ile (Politik, Ekonomik, Sosyokültürel, Teknolojik Yasal (Uygunluk Yükümlülükleri), Çevresel konular) değerlendirilmiş ve Husus tablosu olarak hazırlanmıştır.

İlgili tarafların ihtiyaç ve beklentileri, Satış Sonrası Hizmetler Taraf Beklentileri Tablosunda ele alınmıştır.

Husus tablosu ve Taraf beklentileri değerlendirmeleri Risk/Fırsat analizlerine girdi oluşturmaktadır.

Bakınız: YGM.SSH.TB.01 Satış Sonrası Hizmetler Taraf Beklentileri

YGM.YS.DD.04 Genel Müdürlük Husus Tablosu

5.2. LİDERLİK VE TAAHHÜT

YE Türkiye Üst Yönetimi, ISO 10002 Standardına uygun olarak yapılandırılmış olan Müşteri Şikayetleri Sistemini sürdürerek, firmayı kurumsal ve sürekli gelişen bir yapıya dönüştürmeyi taahhüt eder.

Şikayetleri ele alma, çözüme kavuşturma ile ilgili olarak Yönetim Sistemleri Politikası yayınlı ve günceldir. Bununla birlikte Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Lideri atama yazısında ilgili beklentiler ve sorumluluklar tanımlanmıştır.

Yıldız Entegre şikâyetleri etkili ve verimli bir şekilde ele alacağını ve karşılaşılan şikâyetleri çözüme kavuşturacağını taahhüt etmiş ve tüm kuruma duyurusunu yapmıştır. Şikayeti ortadan kaldırma ve sürecin geliştirilmesi için ihtiyaç duyulan kaynakların (insan, eğitim v.b.) sağlanacağı da üst yönetimce taahhüt edilmiştir.

5.3. POLİTİKA

Müşteri Şikayetleri Yönetim Sistemi Politikamız diğer yönetim sistemleri politikamız ile entegre bir şekilde hazırlanarak yayınlanmıştır.

YE-GL.PT.01 Yıldız Entegre Yönetim Sistemleri Politikası

5.4. SORUMLULUK ve YETKİ

QDMS'de bulunan YE-TR Organizasyon Şeması temel alınarak, müşteri şikayetleri ile alakalı sorumluluk ve yetki sahibi olan tüm personellere ait hususlar aşağıda belirtilmiştir.

Üst Yönetim Sorumluluk ve Yetkileri

- a) Kuruluş içerisinde şikâyetleri ele alma süreçlerinin ve amaçlarının oluşturulmasını sağlamak,

HAZIRLAYAN Kalite ve AR-GE Müdürlüğü-Sistem Kalite_Yönetim Sistemleri Birim Yöneticisi AYSEL YETİŞ	KONTROL EDEN Kalite ve AR-GE Müdürlüğü-Sistem Kalite_Dokümantasyon ve Süreç Yön.Birim Yönet. GİZEM ÇETİN	ONAYLAYAN Kalite ve AR-GE Müdürlüğü_Kalite ve AR-GE Müdürü KENAN ÇAĞRI NEVRUZ
---	---	--

Dokümanın basılı hali kırmızı renkli "Kontrollü Kopyadır..." mührü ile geçerlidir.

YYH | Şirket İçi | Kişisel Veri İçerir

YYH | Şirket İçi | Kişisel Veri İçerir

- Şikâyetleri ele alma süreçlerinin kuruluşun şikâyetleri ele alma politikasına uygun olarak planlanmasını, tasarımılanmasını, uygulanmasını, sürdürülmesini ve sürekli iyileştirilmesini sağlamak,
- Etkili ve verimli bir şikâyetleri ele alma süreci için ihtiyaç duyulan yönetim kaynaklarını belirlemek ve tahsis etmek,
- Şikâyetleri ele alma süreçlerinden ve müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek,
- Şikâyetleri ele alma süreçlerinin müşterilere, şikâyetçilere ve uygulanabilir olduğunda, diğer doğrudan ilgili taraflara, kolayca erişilebilir bir tarzda bildirim konusunda bilgi sağlamak,
- Şikâyetleri ele alma yönetim temsilcisi atamak ve Madde 5.3.2'de verilen yetki ve sorumluluklara ilave olarak yönetim temsilcisinin sorumluluklarını ve yetkisini açıkça tayin etmek,
- Her bir önemli şikâyetin üst yönetime hızlı ve etkili şekilde bildirim için bir sürecin olmasını sağlamak,
- Şikâyetleri ele alma süreçlerini etkili bir şekilde sürdürmeyi ve sürekli iyileştirmeyi güvence altına almak için periyodik olarak gözden geçirmek.

Şikâyetleri Ele Alma Yönetim Temsilcisi

- Performans izleme, değerlendirme ve rapor etme sürecini oluşturmak,
- İyileştirme için tavsiyeleri ile birlikte şikâyetleri ele alma süreci hakkında üst yönetime rapor vermek,
- Uygun personelin temini ve eğitimi, teknoloji şartları, dokümantasyon, hedef zaman sınırlarını belirlemek ve karşılamak ve diğer şartlar dâhil olmak üzere, şikâyetleri ele alma sürecinin, etkili ve verimli işletilmesini ve süreçleri gözden geçirmeyi sürdürmek.

Şikâyetleri ele alma süreçlerine dâhil olan diğer yöneticiler, sorumluluk alanları içerisinde uygulanabilir olduğunda, aşağıdakilerden sorumludur:

- Şikâyetleri ele alma süreçlerinin uygulanmasını sağlamak,
- Şikâyetleri ele alma yönetim temsilcisiyle bağlantı kurmak,
- Şikâyetleri ele alma süreçlerinden ve müşteri odaklı yaklaşımdan haberdar olunmasını sağlamayı teşvik etmek,
- Şikâyetleri ele alma süreçleri ile ilgili bilgilere kolayca erişilmesini sağlamak,
- Şikâyetleri ele alma ile ilgili faaliyetleri ve kararları rapor etmek,
- Yapılan ve kaydedilen şikâyetleri ele alma süreçlerinin izlenmesini sağlamak,
- Bir sorunu düzeltmek, gelecekte oluşmasını engellemek ve bu olayı kayıt altına almak için faaliyet yapılmasını sağlamak,
- Üst yönetimin gözden geçirmesi için şikâyetleri ele alma verisinin mevcut olmasını sağlamak.

Müşteriler ve şikâyetçilerle temas hâlinde olan bütün personel;

- Şikâyetleri ele alma konusunda eğitimli olmak

HAZIRLAYAN Kalite ve AR-GE Müdürlüğü-Sistem Kalite_Yönetim Sistemleri Birim Yöneticisi AYSEL YETİŞ	KONTROL EDEN Kalite ve AR-GE Müdürlüğü-Sistem Kalite_Dokümantasyon ve Süreç Yön.Birim Yönet. GİZEM ÇETİN	ONAYLAYAN Kalite ve AR-GE Müdürlüğü_Kalite ve AR-GE Müdürü KENAN ÇAĞRI NEVRUZ
---	---	--

Dokümanın basılı hali kırmızı renkli "Kontrollü Kopyadır..." mührü ile geçerlidir.

YYH | Şirket İçi | Kişisel Veri İçerir

- Kuruluş tarafından belirlenen şikâyetleri ele alma raporlama şartlarına uygun hareket etmek,
- Müşterilere nazik davranmak ve şikâyetlerini hızlı şekilde cevaplandırmak veya bunları uygun kişilere yönlendirmek,
- İyi kişisel ilişkiler kurmak ve iyi iletişim yeteneğine sahip olmak.

Tüm personel;

- Şikâyetlerle alakalı görevlerinden, sorumluluklarından ve yetkilerinden haberdar olmak,
- Takip edilecek prosedürlerden ve şikâyetçilere verilecek bilgilerden haberdar olmak,
- Kuruluş üzerinde önemli etkisi olan şikâyetleri rapor etmek.

Bakınız: YE-TR.YS.DD.02 YÖNETİM SİSTEMLERİ ORGANİZASYON EL KİTABI

6. PLANLAMA, TASARIM ve GELİŞTİRME

6.1. GENEL

Yıldız Entegre müşteri sadakatini ve memnuniyetini arttırmak, sağlanan ürünlerin kalitesini de iyileştirmek için etkili ve verimli bir şikâyetleri ele alma sürecini planlamakta ve tasarımılamaktadır. Bu süreç birbiriyle ilişkili faaliyetlerin bir kümesini kapsamalı ve şikâyetleri ele alma politikasına uyumu sağlamak ve amaçları gerçekleştirmek için çeşitli personel, bilgi, malzeme, mali ve altyapı kaynaklarını kullanmaktadır. Kuruluş, diğer kuruluşların şikâyetlerin ele alınmasıyla ilgili en iyi uygulamalarını dikkate almaktadır.

6.2. AMAÇLAR

YE Türkiye Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi için gerçekleştirilebilir, ölçülebilir hedefler üst yönetim tarafından belirlenmiş olup, Yıllık Hedefler PYS Programından yayınlanmıştır.

6.3. FAALİYETLER

YE Türkiye Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemine ait yıllık hedeflere ulaşmak için gerekli faaliyetler QDMS aksiyon modülünde planlanmış olup, buradan izlenmekte ve takip etmektedir.

6.4. KAYNAKLAR

YE Türkiye Üst yönetimi Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi'nin çalışmasında ihtiyaç duyulan alt yapı, insan, eğitim, danışmanlık, malzeme, teçhizat, bilgisayar yazılımı, bilgisayar donanımı v.b. kaynakları sağlamaktadır.

7. ŞİKAYETLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN ÇALIŞTIRILMASI

7.1. İLETİŞİM

YE Türkiye müşterilerinin şikâyet sürecine ulaşma yollarını, web sitesi, telefon, yayınlar ve muhtelif yollarla açıklamaktadır. Şikâyet yolları şifre ya da herhangi bir yöntem ile kısıtlanmamış herkese açık tutulmuştur.

Şikâyet kabul yollarının kolay ve anlaşılır olması için bilgilendirmeler yalın bir yapıyla oluşturmuştur.

Şikâyetlerin yapılabileceği yerler: İletişim formu email, telefon, fax, posta, bayi portalı, 444 34 93 çağrı merkezidir.

HAZIRLAYAN

Kalite ve AR-GE Müdürlüğü-Sistem
Kalite_Yönetim Sistemleri Birim Yöneticisi
AYSEL YETİŞ

KONTROL EDEN

Kalite ve AR-GE Müdürlüğü-Sistem
Kalite_Dokümantasyon ve Süreç
Yön.Birim Yönet.
GİZEM ÇETİN

ONAYLAYAN

Kalite ve AR-GE Müdürlüğü_Kalite ve
AR-GE Müdürü
KENAN ÇAĞRI NEVRUZ

YYH | Şirket İçi | Kişisel Veri İçerir

7.2. ŞİKÂyetLERİN ALINMASI

Şikâyetlerin alınması yöntemleri aşağıda belirtilmiştir.

- Şikâyet sahibi kişi yetkili bayi ise ya da diğer kurum, kuruluş veya kişiler tarafından şikâyet yetkiliye bayiye ulaştı ise, ilgili Yetkili Bayi, bayi portalı üzerinden ilgili görsellerle birlikte şikâyet kaydını direkt olarak oluşturur. Sistem Satış Sonrası Hizmetler personelini mail yoluyla ilgili müşteri ve şikâyet bilgileriyle beraber bilgilendirir.
- Diğer kurum, kuruluşlar ve kişiler tarafından 444 34 93 Çağrı Merkezi üzerinden iletilen şikâyetler ise Çağrı Merkezi personeli tarafından Bayi Portalına direkt olarak kayıt edilir. Sistem Satış Sonrası Hizmetler personelini mail yoluyla ilgili müşteri ve şikâyet bilgileriyle beraber bilgilendirir.
- Diğer kurum, kuruluşlar ve kişiler tarafından şirket telefon, e-mail, sms, whatsapp, sosyal medya hesapları ve bize ulaşın üzerinden iletilen şikâyetler ise e-mail yoluyla Satış Sonrası Hizmetler personeline aktarılır ve ilgili personel tarafından Müşteri Şikâyet Programına kaydı sağlanır.
- Diğer şikâyetleri Çağrı Merkezi CRM programında kaydedilir ve şikâyetin türüne göre ilgili birime mail ile iletilerek şikâyet çözülmesi sağlanır.

7.3. ŞİKÂyetLERİN TAKİP EDİLMESİ

Şikâyet sahibi kişi yetkili bayi ise, bayi portalı üzerinden kendisine ait şikâyetlerin durumunu istediği zaman anlık olarak görüntüleyebilir.

Şikâyet sahibi diğer kurum, kuruluş veya kişiler ise sürecin herhangi bir anında 444 34 93 Çağrı Merkezimizi arayarak bilgi alabilir yada diğer iletişim yöntemlerini (e-mail, sosyal medya, telefon, sms, whatsapp vb) kullanarak direkt olarak bilgi alabilir.

7.4. ŞİKÂyetİN ALINDIĞININ BİLDİRİLMESİ

Her bir şikâyet "**Çağrı merkezi CRM programına ve Müşteri Şikâyeti Programında**" benzersiz bir numara ile kayıt altına alınır ve kayıt edilmesi ile birlikte yetkili bayinin Bayi Portalındaki ekranında otomatik olarak kayıt oluşur ve görüntüleyebilir. Son kullanıcı olması durumunda ve cep telefonu bilgilerinin sistemde kaydının bulunması durumunda ayrıca son kullanıcıyı da şikâyetin kayıt altına alındığına dair sms ile bilgilendirme yapılır.

7.5. ŞİKÂyetİN İLK DEĞERLENDİRİLMESİ

- Madde 7.2'de belirtilen şekilde şikâyetin ilk kaydı sağlandıktan sonra Satış Sonrası Hizmetler Personeline ve Çağrı Merkezi Temsilcilerine ulaşan şikâyetler ilgili personel tarafından değerlendirilir.

- Şikâyetlerin ilk değerlendirilmesi aşamasında şikâyetin önem durumuna göre sınıflandırma yapılır.

Şikâyetin önem durumuna göre değerlendirme aşağıdaki kriterlere göre yapılmaktadır.

Yüksek:

İnsan sağlığını riske eden problemler

Çevre güvenliğine zarar veren ve büyük çaplı hasar bildirilen,

Yasalara aykırı uygulama durumlarının ortaya çıkması,

HAZIRLAYAN

Kalite ve AR-GE Müdürlüğü-Sistem
Kalite_Yönetim Sistemleri Birim Yöneticisi
AYSEL YETİŞ

KONTROL EDEN

Kalite ve AR-GE Müdürlüğü-Sistem
Kalite_Dokümantasyon ve Süreç
Yön.Birim Yönet.
GİZEM ÇETİN

ONAYLAYAN

Kalite ve AR-GE Müdürlüğü_Kalite ve
AR-GE Müdürü
KENAN ÇAĞRI NEVRUZ

YYH | Şirket İçi | Kişisel Veri İçerir

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 müşteri tarafından hiçbir şekilde kullanılmayan,

Marka imajını zedeleyebilecek şikayetler

Düşük:

Diğer durumlardaki şikayetlerin aciliyeti ve önemi DÜŞÜK olarak kabul edilir.

- Gelen şikâyetler Haftalık yapılan toplantılarda yapılan planlama çerçevesinde Satış Sonrası Hizmetler Personeli ve/veya şikâyetin durumuna bağlı olarak üretim ve diğer süreç yöneticilerinin de katılımıyla şikâyet yerinde inceleme yapılır.
- Şikâyete konu olan mekânda gerekli ölçümler, görüşmeler, kontroller, incelemeler (zemin rutubeti, görseller, üretim tarihi vb.) yapılır. Şikâyetin değerlendirilmesiyle yönelik olarak şikâyet konusunu net olarak gösterecek şekilde fotoğraflar çekilir. Şikâyetin durumuna ve kullanım yeri ve/veya şartlara bağlı olarak şikâyeti gösteren yeterli miktarda şikâyet numunesi alınır.
- Şikâyete konu olan mekânda gerekli görüşmeler, kontroller, incelemeler (zemin rutubeti, ölçümler, görseller, üretim tarihi vb.) *Müşteri İstek ve Şikâyetleri Değerlendirme Formu* doldurularak ilgili kişilere imzalatılarak kayıt altına alınır.
- Şikâyet yerinde imza altına alınan *Müşteri İstek ve Şikâyetleri Değerlendirme Formu* ve şikâyeti net olarak gösteren Fotoğraflar "Müşteri Şikâyetleri Programına" ilgili bölümlerine taranarak kayıt edilir.
- Şikâyetin konusuna, miktarına, durumuna bağlı olarak *Müşteri İstek ve Şikâyetleri Değerlendirme Formu* ve fotoğraflar ilgili tesislerimizdeki yöneticiler ile e-posta aracılığıyla paylaşılır. Şikâyet ile ilgili görüş ve değerlendirmeleri alınır.
- Şikâyetin durumuna ve kullanım yeri ve/veya şartlara bağlı olarak şikâyeti gösteren yeterli miktarda şikâyet numunesi alınması durumunda numuneler Kalite Kontrol Birimine şikâyet konusuna bağlı olarak yapılması gereken deneylerin yapılması için teslim edilir.
- Kalite Kontrol Birimi tarafından yapılan deneylerin sonuçları; Parke hariç diğer tüm ürünler için İmal Test Cihazı tarafından alınan analiz sonuçları çıktısı; Parke için de *Laminat Parke Müşteri Şikâyetleri Kontrol Formu*'na kayıt edilir ve deney sonuçları Satış Sonrası Hizmetler Personeline iletilir.

7.6. ŞİKÂyetLERİN İNCELENMESİ

- Şikâyete konu olan ürünle ilgili üretim tarihine bağlı olarak geriye dönük şikâyeti oluşturan kök nedenlerin belirlenmesi için çalışma yapılır. Şikâyet konusunun bir daha yaşanmaması için ve/veya üretim esnasında tespitini sağlayabilecek hızlı çözümler sağlanabiliyor ise gerekli düzenlemeler yapılarak uygulamaya alınır. Kök nedenin çözümü bir çalışma gerektiriyor ise şikâyet konusu bir proje olarak değerlendirilerek gerekli çalışma birimleri oluşturulur.
- Şikâyeti oluşma nedeni, süresi ve miktarına bağlı olarak bariz operatörün görev tanımında tarif edilen sorumluluğu yerine getirmemesinden kaynaklı durumlarda Satış Sonrası Hizmet (SSH) Birim tarafından şikâyet disiplin kuruluna bildirilir.

HAZIRLAYAN

Kalite ve AR-GE Müdürlüğü-Sistem
Kalite_Yönetim Sistemleri Birim Yöneticisi
AYSEL YETİŞ

KONTROL EDEN

Kalite ve AR-GE Müdürlüğü-Sistem
Kalite_Dokümantasyon ve Süreç
Yön.Birim Yönet.
GİZEM ÇETİN

ONAYLAYAN

Kalite ve AR-GE Müdürlüğü_Kalite ve
AR-GE Müdürü
KENAN ÇAĞRI NEVRUZ

YYH | Şirket İçi | Kişisel Veri İçerir

- c) “Müşteri Şikâyet Programı” üzerinden aylık, yıllık şikâyet nedeni analizleri yapılarak şikâyete sebep olan öncelikli sebepler belirlenir.
- d) Kalite ve Arge Müdürlüğü koordinatörlüğünde ilgili üretim departmanlarıyla birlikte kök nedenler üzerinde önleyici ve düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sağlanır.
- e) İstatistiksel olarak en çok alınan müşteri şikâyetlerine yönelik şikâyetin kök nedenin araştırılarak problemin çözülebilmesi için Düzeltici Faaliyet başlatılmaktadır.

7.7. ŞİKÂyetLERE CEVAP VERME

Her bir şikâyet “**Çağrı merkezi CRM programına ve Müşteri Şikâyeti Programında**” benzersiz bir numara ile kayıt altına alınan şikâyet, yetkili bayinin programda bulunan e-posta adresine şikâyetin durumuna dair kayıt altına alındığına dair mailini ve son kullanıcıya sms ile bilgilendirilmesini, şikâyet sonuçlandıktan sonra şikâyet kapama sonuç raporunu hem yetkili bayinin hem de varsa son kullanıcının sistemde kayıtlı e-mail adreslerine otomatik olarak gönderimini, ayrıca sms ile de son kullanıcının şikâyetinin sonuçlandığına dair bilgilendirilmesi sağlanır.

7.8. KARARIN BİLDİRİLMESİ

- a) Müşteri Hizmetleri veya Satış Sonrası Hizmetler Personeli, Kalite Kontrol Birimi ve ilgili Üretim Birimleri tarafından yapılan incelemeler, tespitler, deney sonuçları vb. bulgular değerlendirilerek şikâyet ile ilgili değerlendirme bilgisi Satış Müdürlüğüne e-posta aracılığıyla ve/veya açıklama gerektiren durumlarda sözlü olarak iletir.
- b) Satış Müdürlüğümüz tarafından edinilen bulgular, müşteri memnuniyeti, ürünlerin değerlendirilmesi vb. etkenler göz önünde bulundurularak şikâyetin red, tamirat, iade, iskonto, tazmin gibi sonuçlandırılması konusunda görüş alınır.
- c) Kalite Müdürlüğünce oluşturulan görüş ile Satış Müdürlüğünden görüşün uyuşmaması durumunda Satış Direktörlüğüne tarafından sonuç karara bağlanır.
- d) Müşteri Şikâyet sonucunun Tazmin, iskonto gibi Müşteri lehine sonuçlanması durumunda Müşteri Hizmetleri Personeli İlgili Satış Müdürlüğüne bağlı Satış Geliştirme yetkilisine giderek yazılı olarak ilgili ürünün Fiyat bilgisini alır.
- e) Satış Müdürlüğümüzden alınan görüş doğrultusunda Satış Sonrası Hizmetler Personeli tarafından şirket antetli kağıdına ile Üst Yazı hazırlanır ve Müşteri Şikâyet Programına yüklenir.
- f) Müşteri Şikâyet Programı üzerinden ilgili Satış Müdürlüğü yetkili personeline e-mail yoluyla şikâyet kapama raporu ve onay linki iletilir. Satış Müdürlüğü yetkili personeli tarafından Üst Yazı son kez kontrol edilerek kendisine iletilen link üzerinden onay ya da red vermesi istenir. Red vermesi durumunda sebebini ilgili bölümde belirtir yine e-mail yoluyla bu bilgi Satış Sonrası Hizmetler personeli tarafından gerekli düzeltmeler yapıldıktan sonra tekrar e-mail yoluyla Satış Müdürlüğü yetkili personeline onay maili iletilir. Onay verilmesinin ardından sistem tarafından şikâyet kapama raporu şikâyet sahibi kişi, kurum, kuruluş ve kişilere e-posta aracılığı ile gönderilir ve şikâyet kapatılır.
- g) Satış Sonrası Hizmetler Personeli tarafından inceleme ve değerlendirme yapılmadan, Üst Yazı hazırlanmadan müşteri şikâyetleri ile ilgili iade, red, tazmin ve/veya tamir işlemleri yapılmaz.

HAZIRLAYAN

Kalite ve AR-GE Müdürlüğü-Sistem
Kalite_Yönetim Sistemleri Birim Yöneticisi
AYSEL YETİŞ

KONTROL EDEN

Kalite ve AR-GE Müdürlüğü-Sistem
Kalite_Dokümantasyon ve Süreç
Yön.Birim Yönet.
GİZEM ÇETİN

ONAYLAYAN

Kalite ve AR-GE Müdürlüğü_Kalite ve
AR-GE Müdürü
KENAN ÇAĞRI NEVRUZ

YYH | Şirket İçi | Kişisel Veri İçerir

- h) **Çağrı merkezi CRM programı üzerinden iletilen** hizmet şikayetleri ilgili birime mail iletilerek incelemesi ve değerlendirmesinden sonra mail ile Çağrı Merkezi Temsilcilerine iletilir. İletilen şikayet sonucunu Müşteri Temsilcisi müşteriye arayarak bilgilendirdikten sonra CRM sistemine kaydedilir.

7.9. ŞİKÂYETİN KAPATILMASI

Şikâyete konu olan sebep müşteriden kaynaklanmıyor ise müşterilerimiz memnun edilene kadar, iskonto, geri iade, tazmin yolları denenir. Şikâyet sonrası müşteri memnuniyet anketi yapılarak müşteri memnuniyetinden emin olunur ve şikâyet 'Müşteri Şikayetleri Programı'nda kapatılır. Hizmet şikayetleri müşteriden kaynaklanmıyor ise ilgili birim ve bayiler aracılığı ile memnun edilene kadar destek olunur ve görüşme sonunda memnuniyet anketi yapılır. Şikâyeti çözümlendikten sonra **Çağrı merkezi CRM programında kapatılır.**

8. SÜRDÜRME VEYA İYİLEŞTİRME

8.1. BİLGİNİN TOPLANMASI

YE Türkiye şikâyetleri ele alma sürecinin performansını kaydetmektedir. YE Türkiye şikâyetleri ve cevapları kaydetme, bu kayıtları kullanma ve yönetme prosedürlerini oluşturmakta ve uygulamaktadır. Bunları yaparken, kişisel bilgileri korumakta ve şikâyetçilerle ilgili gizliliği sağlamaktadır. Bunun için bu el kitabı oluşturulmuştur ve bu el kitabı aşağıdaki bilgileri içermektedir.

- a) Kayıtları tanımlama, toplama, sınıflandırma, sürdürme, saklama ve imha etme adımlarının belirtilmesi,
- b) Şikâyeti ele alma kayıtları, bu kayıtların sürdürülmesi, kayıtların kötü kullanılması veya eskimesi sonucunda kaybolabileceği için elektronik dosyalar ve manyetik kaydetme ortamlarını saklamak için mümkün olan dikkatin gösterilmesi,
- c) Uygulanan şikâyetleri ele alma sürecinde yer alan kişilere uygulanan eğitim ve öğretim tipi kayıtlarının tutulması,
- d) Şikâyetçi veya onun temsilcisi tarafından yapılan kayıt bildirim ve kayıtların sunulması isteklerine yönelik kuruluşun cevaplama kriterlerinin belirtilmesi; bunlar zaman sınırlandırmaları, hangi tip bilginin kime veya hangi formatta sağlanacağını içermekte,
- e) Kişisel olmayan istatistikî şikâyet verilerin nasıl ve ne zaman kamuya açıklanacağını belirtilmesi.

Bununla birlikte Müşteri Şikâyet Sistemi ile ilgili detaylı bilgilere aşağıdaki dokümanlardan da ulaşılabilir.

ORT.YS.PR.01 Doküman Edilmiş Bilgi Kontrolü Prosedürü

YE-TR.İK.PR.07 İnsan Kaynakları Prosedürü

YG.YS.DD.01 Genel Müdürlük Kayıtların Saklama Süreleri

8.2. ŞİKÂYETLERİN ANALİZİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ

- a) Şikâyete konu olan ürünle ilgili üretim tarihine bağlı olarak geriye dönük şikâyeti oluşturan kök nedenlerin belirlenmesi için çalışma yapılır. Şikâyet konusunun bir daha yaşanmaması için ve/veya üretim esnasında tespitini sağlayabilecek hızlı çözümler sağlanabiliyor ise gerekli düzenlemeler yapılarak uygulamaya alınır. Kök nedenin çözümü bir çalışma gerektiriyor ise şikâyet konusu bir proje olarak değerlendirilerek gerekli çalışma birimleri oluşturulur.

HAZIRLAYAN

Kalite ve AR-GE Müdürlüğü-Sistem
Kalite_Yönetim Sistemleri Birim Yöneticisi
AYSEL YETİŞ

KONTROL EDEN

Kalite ve AR-GE Müdürlüğü-Sistem
Kalite_Dokümantasyon ve Süreç
Yön.Birim Yönet.
GİZEM ÇETİN

ONAYLAYAN

Kalite ve AR-GE Müdürlüğü_Kalite ve
AR-GE Müdürü
KENAN ÇAĞRI NEVRUZ

YYH | Şirket İçi | Kişisel Veri İçerir

- b) Şikâyeti oluşma nedeni, süresi ve miktarına bağlı olarak bariz operatörün görev tanımında tarif edilen sorumluluğu yerine getirmemesinden kaynaklı durumlarda Satış Sonrası Hizmet (SSH) Birim tarafından şikâyet disiplin kuruluna bildirilir.
- c) “**Çağrı merkezi CRM programı ve Müşteri Şikâyet Programı**” üzerinden aylık, yıllık ve kök nedene dönük analizler yapılarak şikâyete sebep olan öncelikli sebepler belirlenir.
- d) Kalite ve Arge Müdürlüğü koordinatörlüğünde ilgili üretim departmanlarıyla birlikte kök nedenler üzerinde önleyici ve düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sağlanır.

8.3. ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA SÜRECİ MEMNUNİYETİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

YE Türkiye şikâyetin kapatılmasının ardından şikâyetçilerin süreçten memnuniyetlerini ölçmek amacıyla öncelikle telefon ile görüşerek müşterinin şikâyetin kapatılması ile ilgili memnuniyeti, şikâyetin kapatılmasından sonra 1 ay içerisinde sorgulanacaktır. Çağrı Merkezi üzerinden alınan şikâyetler görüşme sonrasında memnuniyet ölçümü için yönlendirilerek yapılmaktadır.

8.4. ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN İZLENMESİ

Şikâyetleri ele alma süreci Müşteri Geri Bildirim Yönetimi iş akışında detaylı olarak izlenmektedir. (Bakınız Ek:A)

8.5. ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN TETKİĞİ

YE Türkiye bünyesinde uygulanan Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi’ni düzenli aralıklarla sürece, standarda uyum ve hedefleri gerçekleştirmeye uygunluk iç tetkiklerle kontrol edilir.

8.6. ŞİKÂyetLERİ ELE ALMA SÜRECİNİN YÖNETİM TARAFINDAN GÖZDEN GEÇİRİLMESİ

YE Türkiye üst yönetimi şikâyetleri ele alma sürecini aşağıdakileri sağlamak için düzenli olarak gözden geçirmektedir.

Yönetimin gözden geçirme kayıtları muhafaza edilmekte ve iyileştirme amacıyla fırsatları tanımlamak için kullanılmaktadır.

Bakınız : YE-TR.YS.PR.06 Yıldız Entegre Yönetimi Gözden Geçirme Prosedürü

8.7. SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

YE Türkiye şikâyetleri ele alma sürecinin etkinliğini ve verimliliğini sürekli iyileştirmek için çalışmalar yürütmektedir. Sonuç olarak, kuruluş ürünlerinin kalitesini sürekli iyileştirmektedir. Bu durum, düzeltici ve önleyici faaliyetler ve yenilikçi iyileştirmeler ile gerçekleştirilmektedir. YE Türkiye, şikâyete yol açan mevcut sorunların tekrarlanmasını ve potansiyel sorunların ortaya çıkmasını önlemek için bunların sebeplerini ortadan kaldıracak faaliyetleri planlamaktadır.

YE Türkiye iyileştirmeler için aşağıdakileri yapmaktadır:

- a) En iyi şikâyetleri ele alma uygulamalarını araştırmakta, belirlemekte ve uygulamaktadır.

HAZIRLAYAN Kalite ve AR-GE Müdürlüğü-Sistem Kalite_Yönetim Sistemleri Birim Yöneticisi AYSEL YETİŞ	KONTROL EDEN Kalite ve AR-GE Müdürlüğü-Sistem Kalite_Dokümantasyon ve Süreç Yön.Birim Yönet. GİZEM ÇETİN	ONAYLAYAN Kalite ve AR-GE Müdürlüğü_Kalite ve AR-GE Müdürü KENAN ÇAĞRI NEVRUZ
---	---	--

Dokümanın basılı hali kırmızı renkli “Kontrollü Kopyadır...” mührü ile geçerlidir.

YYH | Şirket İçi | Kişisel Veri İçerir

- b) YE Türkiye müşteri odaklı bir yaklaşımı benimsenmektedir.
- c) Şikâyetleri ele almayı iyileştirirken yenilikleri teşvik etmektedir.
- d) Örnek niteliğinde şikâyetleri ele alma davranışlarını takdir etmektedir.

9. İLGİLİ DOKÜMANLAR:

ORT.YS.PR.01-DOKÜMANTE EDİLMİŞ BİLGİ KONTROLÜ PROSEDÜRÜ
YE-GL.PT.01-YÖNETİM SİSTEMLERİ POLİTİKASI
YE-TR.İK.PR.07-YILDIZ ENTEGRE İNSAN KAYNAKLARI PROSEDÜRÜ
YE-TR.YS.DD.02-YÖNETİM SİSTEMLERİ ORGANİZASYON EL KİTABI
YE-TR.YS.PR.06-Yıldız Entegre Yönetimi Gözden Geçirme Prosedürü
YGM.SSH.TB.01-SATIŞ SONRASI HİZMET TARAF BEKLENTİLERİ
YGM.YS.DD.01-YE-TR GENEL MÜDÜRLÜK KAYITLARIN SAKLAMA SÜRELERİ
YGM.YS.DD.04-GENEL MÜDÜRLÜK HUSUSLAR TABLOSU

10. REVİZYONLAR

R(0) -

HAZIRLAYAN

Kalite ve AR-GE Müdürlüğü-Sistem
Kalite_Yönetim Sistemleri Birim Yöneticisi
AYSEL YETİŞ

KONTROL EDEN

Kalite ve AR-GE Müdürlüğü-Sistem
Kalite_Dokümantasyon ve Süreç
Yön.Birim Yönet.
GİZEM ÇETİN

ONAYLAYAN

Kalite ve AR-GE Müdürlüğü_Kalite ve
AR-GE Müdürü
KENAN ÇAĞRI NEVRUZ



MÜŞTERİ MEMNUNİYET YÖNETİM SİSTEMİ EL KİTABI



Doküman No
YE-TR.YS.EK.02

İlk Yayın Tarihi
20.06.2024

Revizyon No
0

Revizyon Tarihi
20.06.2024

Sayfa No
15 / 16

YYH | Şirket İçi | Kişisel Veri İçerir

EK-A

HAZIRLAYAN

Kalite ve AR-GE Müdürlüğü-Sistem
Kalite_Yönetim Sistemleri Birim Yöneticisi
AYSEL YETİŞ

KONTROL EDEN

Kalite ve AR-GE Müdürlüğü-Sistem
Kalite_Dokümantasyon ve Süreç
Yön.Birim Yönet.
GİZEM ÇETİN

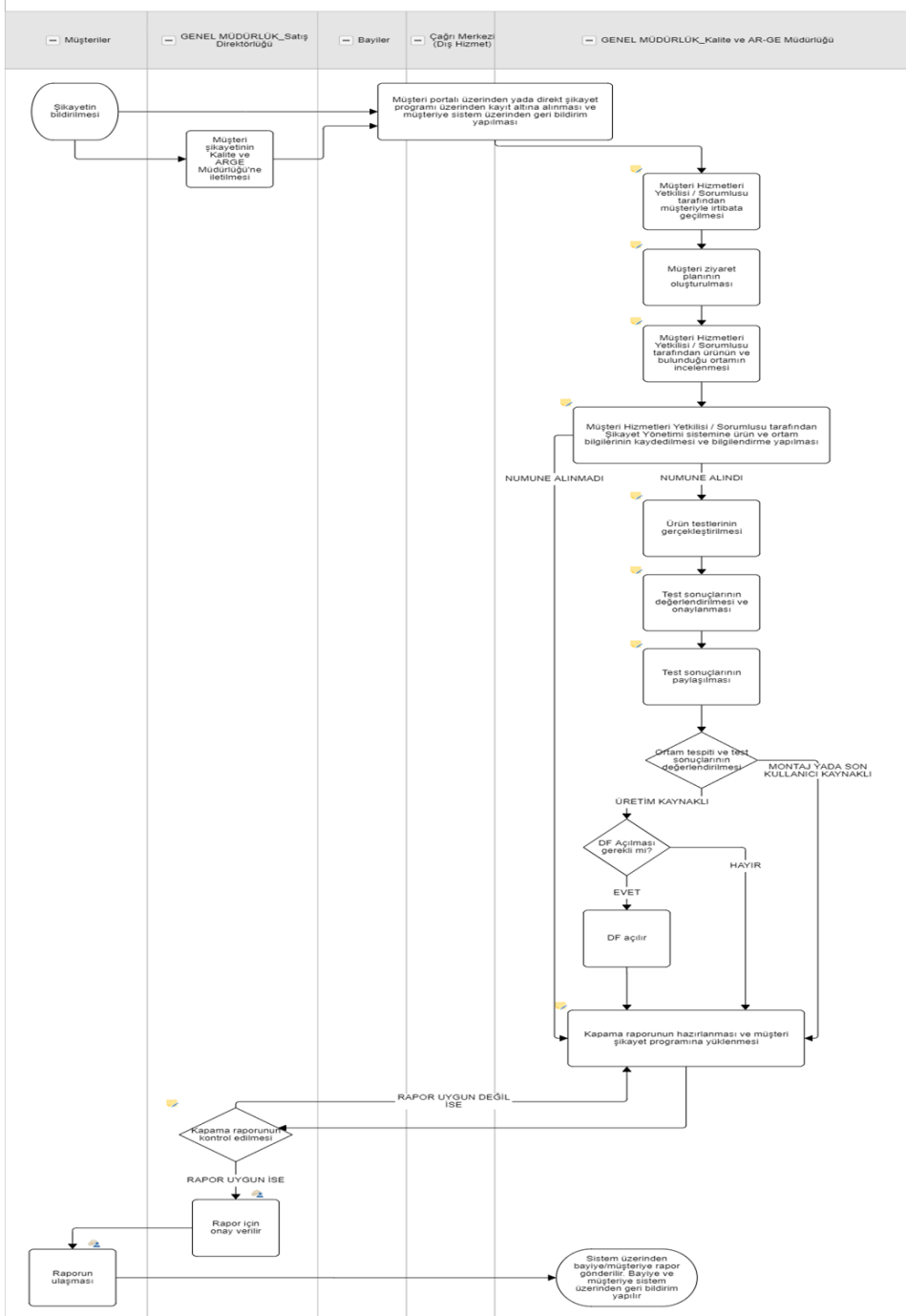
ONAYLAYAN

Kalite ve AR-GE Müdürlüğü_Kalite ve
AR-GE Müdürü
KENAN ÇAĞRI NEVRUZ

Dokümanın basılı hali kırmızı renkli "Kontrollü Kopyadır..." mührü ile geçerlidir.

YYH | Şirket İçi | Kişisel Veri İçerir

YYH | Şirket İçi | Kişisel Veri İçerir



Süreç Adı: MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİM YÖNETİMİ İŞ AKIŞI
Süreç Kodu: YE-TR.KC.SR.04
Revizyon No: 0

HAZIRLAYAN
Kalite ve AR-GE Müdürlüğü-Sistem
Kalite_Yönetim Sistemleri Birim Yöneticisi
AYSEL YETİŞ

KONTROL EDEN
Kalite ve AR-GE Müdürlüğü-Sistem
Kalite_Dokümantasyon ve Süreç
Yön.Birim Yönet.
GİZEM ÇETİN

ONAYLAYAN
Kalite ve AR-GE Müdürlüğü_Kalite ve
AR-GE Müdürü
KENAN ÇAĞRI NEVRUZ

Dokümanın basılı hali kırmızı renkli "Kontrollü Kopyadır..." mührü ile geçerlidir.

YYH | Şirket İçi | Kişisel Veri İçerir