

Müşteri

Şikâyetin / itirazın web sitesinde tanımlı modüle girilmesi

Şikâyetin / itirazın telefon yoluyla alınması

Şikâyetin / itirazın e-posta yoluyla alınması

Şikâyetin / itirazın müşteriden bizzat alınması

Şikâyetin / itirazın posta/kargo yoluyla yazılı olarak alınması

Bildirim MİHİB Yöneticisi'ne ve Kalite Güvence Blm'ne otomatik olarak Outlook aracılığıyla e-posta olarak gelir.

Telefonu cevaplayan SILA Kalite yetkilisi; müşteriye mutlaka Kalite Güvence Blm'ne yönlendirir.

E-Postayı alan SILA Kalite yetkilisi; e-postayı mutlaka Kalite Güvence Blm'ne yönlendirir.

Şikâyet / itirazı müşteri ziyareti sırasında öğrenen SILA Kalite yetkilisi döndüğünde durumu derhal KGB'ye bildirir.

Postayı / kargoyu teslim alan SILA Kalite yetkilisi; gönderiyi mutlaka KGB'ye yönlendirir.

Müşteriye; şikâyetinin SILA KALİTE Kalite Güvence Bölümü'ne ulaştığına ve gerekli analizlerin ilgili sistemlere göre başlatılacağına, bu süreçte yapılacak analizlerin ve hazırlanacak raporların niteliğine ve yapılacak geri bildirimde dair e-posta ile bildirim yapılır.

Kalite Güvence Bölümü ve şikâyet / itirazda belirtilen konuyla alakalı bölüm probleme yönelik toplantı gerçekleştirirler. Bu toplantı sırasında düzeltici ve önleyici faaliyet formu açılır ve problem net olarak tanımlanır. Bu aşamada müşteri ve 3.tarfalarla gerekli görüşmeler yapılabilir.

Kalite Güvence Bölümü tarafından açılan DÖF Formu ilgililere mail ortamında yayınlanır ve termin tarihine kadar gerekli kök nedenlerin ve bu nedenlere yönelik alınacak aksiyonların formda tanımlanması istenir.

Şikâyetin / itirazın ilgili olduğu bölüm tanımlanmış problemle ilgili olarak gerekli analizleri gerçekleştirir. Malzeme sertifikaları, muayene yöntemi doğruluğu, personel sertifika ve yetkinliği, cihazın kalibrasyon ve bakım kayıtları, iş emri formları bu kapsamda incelenebilecek dokümanlardır. Analiz sırasında söz konusu şikâyete / itiraza konu personel ile detaylı olarak görüşülür ve/veya müşteri sahasına gidilerek problem yerinde incelenir ve kök neden tespit edilir. Bulunan kök neden ve bu nedeni yok etmeye yönelik alınan aksiyon DÖF Formuna işlenir, Kalite Güvence Bölümü'ne gönderilir ve aksiyonlar için gerekli faaliyetlere başlanır.

Termin süresi sonunda, bulunan kök nedene yönelik alınmış aksiyonların gerçekleştirildiği Kalite Güvence Bölümü tarafından kanıtlarla incelenir. Problemin tekrarlanmayacağı şekilde alınmış aksiyonlar Kalite Güvence Blm tarafından onaylanırsa DÖF Formu kapatılır ve yine Kalite Güvence Blm tarafından S-FRM-KK-1100 MUSTERİ SIKAYET ANALİZ RAPORU hazırlanır. Bu raporda analiz ekibine, yapılan çalışmalara, bulunan kök neden(ler)e, alınan aksiyonlara ve aksiyonların gerçekleştirilmesi için yapılan faaliyetlerin kanıt dokümanlarına detaylı olarak yer verilir ve önerilerle rapor sonlandırılır.

Hazırlanan MUSTERİ SIKAYET ANALİZ RAPORU, SILA Kalite bünyesinde açılmış DÖF RAPORU ve diğer tüm kanıt dokümanlar, fotoğraflar vb kayıtlar Kalite Güvence Bölümü tarafından dosya haline getirilerek müşteriye e-posta yoluyla gönderilir ve inceleyip teyit edilmesi istenir.

Müşteri, gönderilen raporu teyit ederek aksiyonları kabul eder.

Rapor ve raporda atfedilen yeni hazırlanmış dokümanlar SILA KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ çerçevesinde numaralandırılarak tanımlanır ve yayınlanır.

Şikâyet / itiraz kapatılır.

Müşterinin aksiyonları kabul etmemesi ve problemin çözümü için yeterli görmemesi.

Müşteri ile yeniden görüşme organize edilerek raporun onaylanmamasının nedeni öğrenilir ve gerekirse yeni bir DÖF Formu açılarak kök neden yeniden belirlenir ve süreç tekrar edilir.