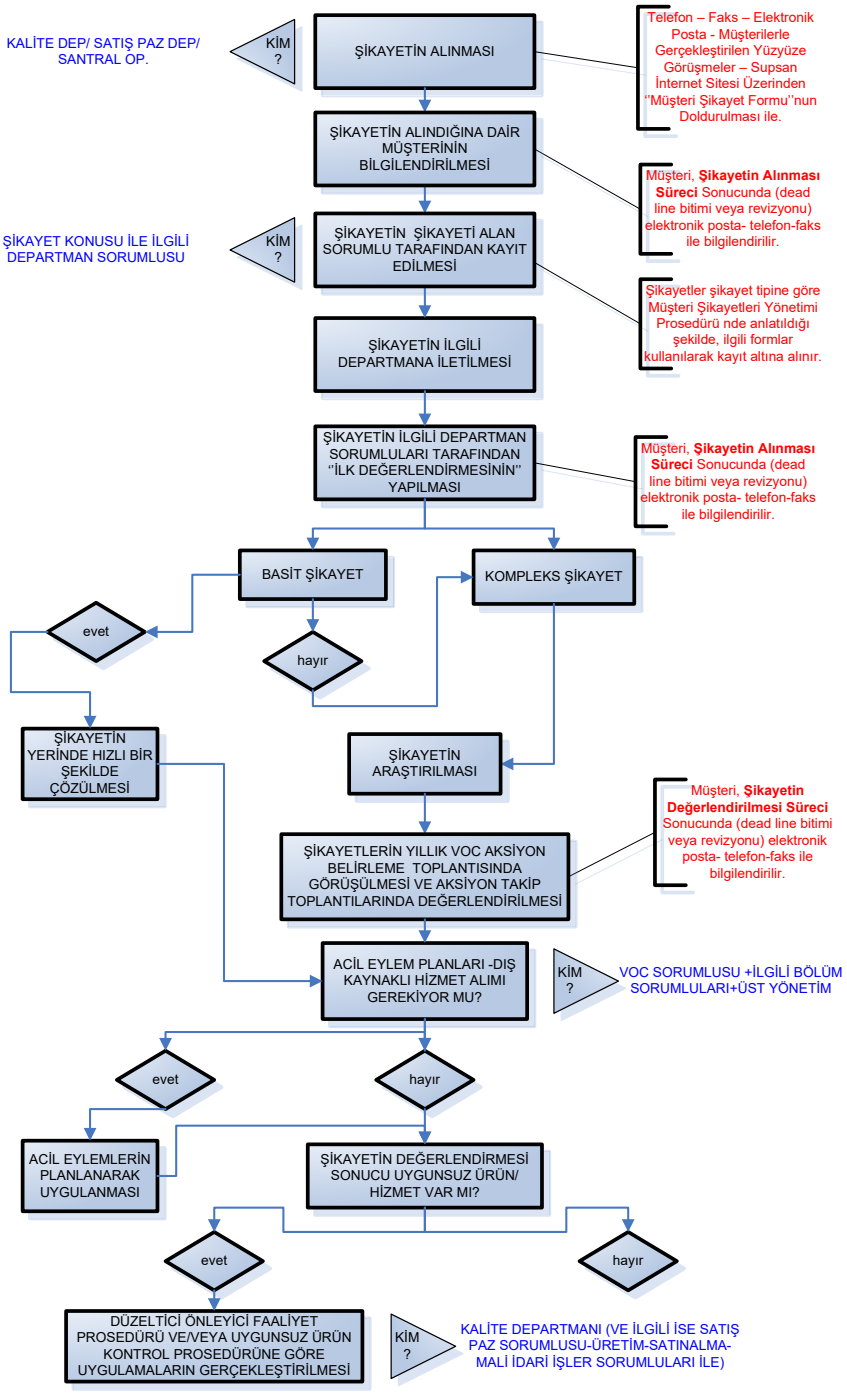
KALİTE DEP/ SATIŞ PAZ DEP/ SANTRAL OP.
KİM ?
ŞİKAYETİN ALINMASI
Telefon – Faks – Elektronik Posta - Müşterilerle Gerçekleştirilen Yüzyüze Görüşmeler – Supsan İnternet Sitesi Üzerinden ''Müşteri Şikayet Formu''nun Doldurulması ile.
ŞİKAYETİN ALINDIĞINA DAİR MÜŞTERİNİN BİLGİLENDİRİLMESİ
Müşteri, Şikayetin Alınması Süreci Sonucunda (dead line bitimi veya revizyonu) elektronik posta- telefon-faks ile bilgilendirilir.
ŞİKAYET KONUSU İLE İLGİLİ DEPARTMAN SORUMLUSU
KİM ?
ŞİKAYETİN ŞİKAYETİ ALAN SORUMLU TARAFINDAN KAYIT EDİLMESİ
Şikayetler şikayet tipine göre Müşteri Şikayetleri Yönetimi Prosedürü nde anlatıldığı şekilde, ilgili formlar kullanılarak kayıt altına alınır.
ŞİKAYETİN İLGİLİ DEPARTMANA İLETİLMESİ
ŞİKAYETİN İLGİLİ DEPARTMAN SORUMLULARI TARAFINDAN ''İLK DEĞERLENDİRMESİNİN'' YAPILMASI
Müşteri, Şikayetin Alınması Süreci Sonucunda (dead line bitimi veya revizyonu) elektronik posta- telefon-faks ile bilgilendirilir.
BASİT ŞİKAYET
KOMPLEKS ŞİKAYET
evet
hayır
ŞİKAYETİN YERİNDE HIZLI BİR ŞEKİLDE ÇÖZÜLMESİ
ŞİKAYETİN ARAŞTIRILMASI
Müşteri, Şikayetin Değerlendirilmesi Süreci Sonucunda (dead line bitimi veya revizyonu) elektronik posta- telefon-faks ile bilgilendirilir.
ŞİKAYETLERİN YILLIK VOC AKSİYON BELİRLEME TOPLANTISINDA GÖRÜŞÜLMESİ VE AKSİYON TAKİP TOPLANTILARINDA DEĞERLENDİRİLMESİ
ACİL EYLEM PLANLARI -DIŞ KAYNAKLI HİZMET ALIMI GEREKİYOR MU?
KİM ?
VOC SORUMLUSU +İLGİLİ BÖLÜM SORUMLULARI+ÜST YÖNETİM
evet
hayır
ACİL EYLEMLERİN PLANLANARAK UYGULANMASI
ŞİKAYETİN DEĞERLENDİRMESİ SONUCU UYGUNSUZ ÜRÜN/ HİZMET VAR MI?
evet
hayır
DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYET PROSEDÜRÜ VE/VEYA UYGUNSUZ ÜRÜN KONTROL PROSEDÜRÜNE GÖRE UYGULAMALARIN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ
KİM ?
KALİTE DEPARTMANI (VE İLGİLİ İSE SATIŞ PAZ SORUMLUSU-ÜRETİM-SATINALMA-MALİ İDARİ İŞLER SORUMLULARI İLE)